

令和元年台風第19号における災害対応の検証について(中間報告)

中間報告項目

- 1 はじめに
- 2 気象予報等
- 3 市内の降雨量等
- 4 市内の被害の状況
- 5 本市の対応状況
 - (1) 災害対策本部の設置等
 - (2) 避難勧告・避難指示
 - (3) 避難所の開設
 - (4) 災害廃棄物の処理
 - (5) 被災者支援
- 6 中間報告の目的、位置付け等
 - (1) 目的
 - (2) その他の個別検証事項との関係
 - (3) 今後の予定等
- 7 これまでの検証の主な経過
- 8 検証分野、検証項目等の設定等の考え方、課題等の設定の考え方
- 9 主な検証方法等
- 10 検証分野、検証項目、課題等

1 はじめに

本市はこれまで『ひとりの死者も出さず、「災害に強いまちづくり」を目指す』をスローガンに、熊本地震や西日本豪雨での支援経験も踏まえ、組織の改編や動員体制の変更、新たな訓練手法の検討、多様な啓発の実施などを行い、本市が被災となる場面での迅速かつ的確な指示や対応などが行えるよう、日ごろから備えを進めてまいりました。

こうした中、台風第19号により本市が被災地となり、日ごろの『備え』の発揮が期待されたところですが、実際の被害対応では予想を超える出来事など、被災地ならではの課題、問題が表面化しました。

多摩川や鶴見川とその支川を含む河川流域地区での溢水や内水氾濫等により、多くの被害が発生するとともに、高津区では死者が出るなど、結果として自然災害の怖さを改めて痛感したところでございます。

今回の災害対応では、情報の収集や共有・伝達の適切さ、内水氾濫や洪水、高潮を含めた水害に対する認識、市民への情報発信等、課題が散見されました。

各局区における初動対応等について、危機管理室が中心となって調査・ヒアリング等を行うとともに、防災対策検討委員会委員からの御意見もいただきながら、今後の風水害時対応に向けて更なる備えを進めるため、検証作業を進めてまいります。

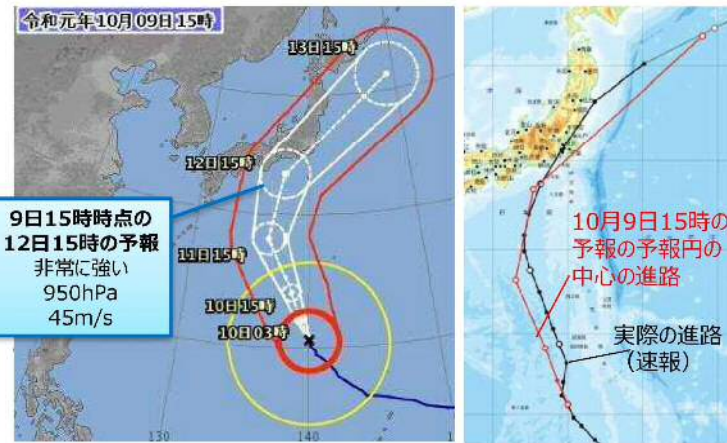
2 気象予報等(1/2)

速報：令和元年11月13日現在

台風進路・強度予報について

- ・上陸の5日前から、非常に強い勢力で東日本に接近・上陸する進路を予報していた。
- ・進路予報・強度予報ともに、例年（過去5年の平均）の予報誤差よりも概ね小さかった。
- ・特に、上陸直前の10月12日15時を対象とした強度予報は、945hPaの実際の値（速報）に対して、5日前から、940～950hPaを予測しており、予報誤差が小さい予報であった。

10月9日15時の予報（上陸約3日前）



10月12日15時を対象とした予報の誤差

	進路予報誤差(km)		強度予報誤差(hPa)		
	12日15時 対象の予報	過去の 平均誤差	12日15時 対象の予報	過去の 平均誤差	
1日前	67	80	1日前	±0	13
2日前	114	140	2日前	-5	19
3日前	57	219	3日前	+5	21
4日前	229	310	4日前	-5	-
5日前	373	421	5日前	+5	-

※過去の平均誤差：2014年～2018年の平均の誤差

※12日15時対象の強度予報誤差：（予報値）－（解析値）

2 気象予報等(2/2)

速報：令和元年11月13日現在

雨量の予想と実際の状況について

- ・東海地方、関東甲信地方、東北地方では、24時間雨量が500ミリを超える記録的な大雨となった。台風が北上する段階から、台風周辺の暖かく湿った空気の流入による大雨となり、その後台風本体の発達した雨雲による大雨が重なり、記録的な大雨となった。
- ・広い範囲でアメダス24時間雨量の各地方における10月の1位の記録を超えるような記録的な大雨となることを事前に予測・発表していた。ただし、関東甲信地方や東北地方ではこれを上回る極端な雨量となった。

11日昼時点の予想24時間雨量（多い所）

12日昼時点の予想24時間雨量（多い所）

12日12時まで		13日12時まで		13日12時まで	
関東甲信	250ミリ	関東甲信	300から500ミリ	関東甲信	400ミリ
東海	500ミリ	東海	600から800ミリ	東海	600ミリ
東北	100ミリ	東北	300から400ミリ	東北	400ミリ
		北陸	300から500ミリ	北陸	500ミリ

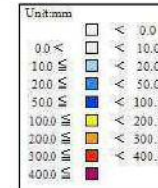
12日12時までの
24時間雨量(実況)*

東北地方で
約100ミリ

箱根や伊豆半島、
三重県で
約500～550ミリ

13日12時までの
24時間雨量(実況)*

関東甲信 約450～500ミリ
東海 約450～500ミリ
東北 約550～600ミリ
北陸 約450～500ミリ



*実況の雨量はいずれも解析雨量
(速報値)による。

3 市内の降雨量等

1 市内の降雨量等 (観測地点 47基)

○最大総雨量 麻生区 338mm

○最大時間雨量 宮前区 40mm

2 各区最大総雨量

川崎区	幸区	中原区	高津区	宮前区	多摩区	麻生区
川崎 DKC 202mm	加瀬消防 238mm	井田消防 258mm	久地消防 286mm	嶋田人道 橋 336mm	多摩区生田 329mm	黒川第一 338m m

3 各区最大時間雨量

川崎区	幸区	中原区	高津区	宮前区	多摩区	麻生区
川崎DKC 12日 12:40 ~13:40 25mm	加瀬消防 12日 12:40 ~13:40 33mm	中原DKC 12日 12:40 ~13:40 31mm	新作消防 12日 12:40 ~13:40 37mm	嶋田人道橋 12日 12:50 ~13:50 40mm	多摩区生田 12日 13:00 ~14:00 38mm	黒川第一 12日 19:50 ~20:50 39mm

※最大瞬間風速 45.0m/s (12日21時消防局庁舎(川崎区内)観測)

4 市内の被害の状況

1 被害の概要

人的被害 死者1名、軽傷者7名

○浸水被害 多摩川沿いに川崎区から多摩区まで広域

○物的被害 全壊38件 半壊941件 一部破損167件 床上浸水1,198件 床下浸水379件

(令和元年12月末現在)

○ライフライン 停電:22,400件、ガス停止:154件

○車両通行止め 13か所

○公共施設等の被害 市民ミュージアム、港湾施設、多摩川河川敷 等

2 被害額(概算)

およそ300億円(令和元年11月5日 公表値)

(1)公共関連(総額 およそ165億円)

・道路 約11億円 ・河川 約46億円 ・港湾 約14億円 等

(2)民間関連(総額 およそ129億円)

・製造業等 約58億円 ・農業 約0.3億円 ・住宅 約71億円 等

5 本市の対応状況(1/3)

(1) 災害対策本部の設置等

- ・関係局室区による警戒体制 10日(木) 9時00分
- ・災害警戒本部の設置 12日(土)10時00分
- ・災害対策本部の設置及び災害救助法適用 12日(土)23時00分

(2) 避難勧告・避難指示

○避難勧告

- ・12日(土)10時00分 土砂災害警戒区域及び洪水浸水想定区域に発令
- ・12日(土)12時00分 川崎区内の高潮に係る対象地域に発令

○避難指示(緊急)

- ・12日(土)16時30分 高津区の一部(平瀬川下流部)に発令
- ・12日(土)17時50分 高津区・多摩区内の洪水浸水想定区域(多摩川)に発令
- ・12日(土)19時00分 川崎区・幸区・中原区内の洪水浸水想定区域(多摩川)に発令

○13日(日)6時00分 避難指示(緊急)及び避難勧告を解除

○避難勧告対象者数

- ・洪水:446,618世帯 915,773人
- ・土砂: 42,800世帯 93,627人
- ・高潮: 23,180世帯 43,410人

(3) 避難所の開設

- ・162か所(ピーク時:158か所 33,150人)
- ・設置期間 10月12日～11月9日(27日間)

5 本市の対応状況(2/3)

(4) 災害廃棄物の処理

- ・臨時収集・運搬・処理
- ・仮置き場の開設・運営
 - * 橋処理センター(10月14日～11月12日)
 - * 等々力緑地催し物広場(10月18日～12月18日)
- ・建設業協会等の民間団体及び横浜市の支援を受けながら収集

5 本市の対応状況(3/3)

(5) 被災者支援

○建物被害認定調査、罹災証明書の交付等

- ・浸水被害集中地区にてプッシュ型ローラー方式による建物被害認定調査を実施
- ・申請件数3,293件 発行済件数3,274件 令和2年2月12日現在
- ・10月28日 罹災証明書の交付開始
- ・被災者支援制度の一覧の作成、冊子の配布等

○令和元年台風第19号災害支援金(市独自支援)の実施

- ・罹災証明書にて住宅・住戸への浸水被害が確認でき、被災者生活再建支援制度の対象とならない世帯
- ・支援金額 30万円

○ボランティア支援

- ・災害ボランティアセンター開設(10月15日～11月24日)

川崎市、社会福祉法人川崎市社会福祉協議会及び公益財団法人かわさき市民活動センターによる三者協定に基づき設置

- ・ニーズ390件、ボランティア活動従事者数(延べ)1,340人(11月24日現在)

6 中間報告の目的、位置付け等(1/2)

(1) 目的

令和元年台風第19号における災害対策について、被害の有無に関わらず、事前準備や事態対処など適切な災害対応が行われたかを検証し、今後の災害対応を迅速かつ円滑に実施することを目的とします。

また、実際に被害が生じた事実を踏まえ、災害対策に係る基本的かつ根幹的事項を対象として、検証項目等を分類・整理し、主に応急対応を中心として、各局区の対応等について客観的に検証し、これまでの検証過程と併せて、中間報告時点における市としての課題を整理し、短期・中長期的な視点も踏まえて、その解決の方向性を示し、今後の具体的な取組の検討に繋がります。

(2) その他の個別検証事項との関係

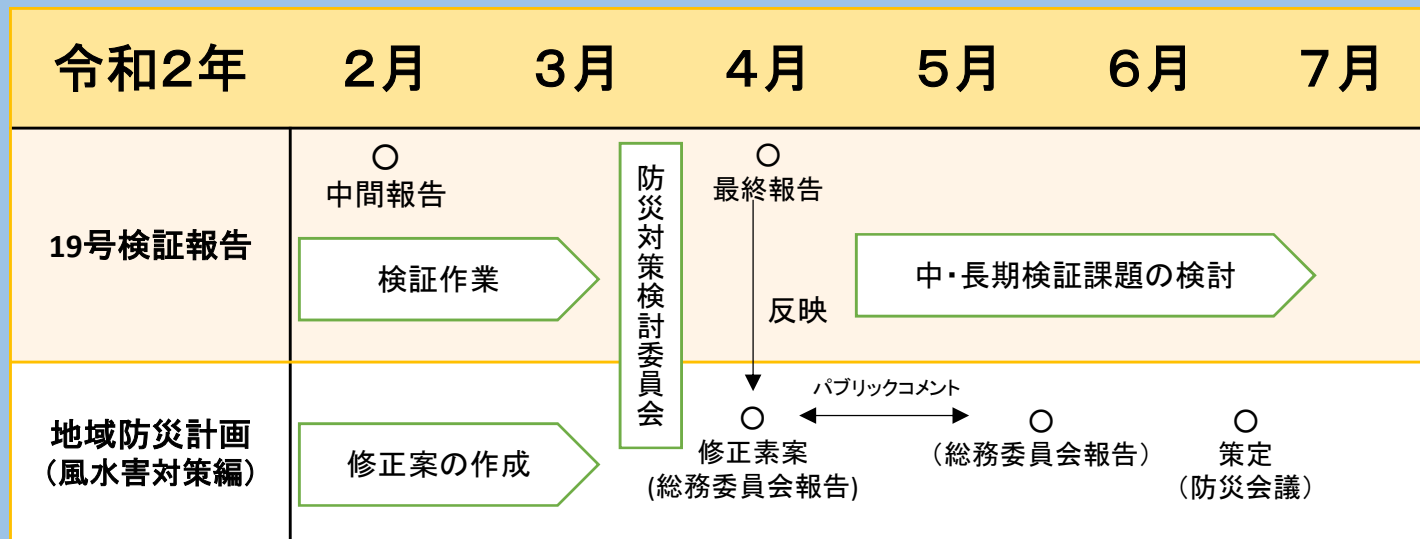
樋管や河川による浸水被害については、被害の大きさや専門的な検証が必要であることに鑑み、所管局において個別に検証を行うとともに、浸水被害の検証結果を踏まえ、市民ミュージアムやとどろきアリーナにおいても個別に検証を行います。

6 中間報告の目的、位置付け等(2/2)

(3) 今後の予定等

市議会等からの意見等を踏まえ、引き続き、課題の整理等を行うとともに、課題解決の方向性を踏まえながら、具体的な取組について、検討、調整を行い、令和2年3月末を目途に検証結果を取りまとめます。

また、検証結果を踏まえ、令和2年6月末を目途に、地域防災計画(風水害対策編)の必要な見直しを行います。



7 これまでの検証の主な経過

令和元年	10月12日(土)～13日(日)	台風第19号 接近・通過
	10月31日(木) 11月 1日(金)	市議会 常任委員会報告
	11月8日(金)～	検証作業開始
	11月11日(月)～21日(木)	避難所開設・運営に係る調査(職員アンケート)
	11月28日(木)	防災対策検討委員会
	12月13日(金)	令和元年台風第19号に係る検証庁内説明会
令和2年	1月16日(木)～23日(木)	各局区 危機管理担当ヒアリング
	1月16日(木)～31日(金)	自主防災組織アンケート
	1月28日(火)～29日(水)	副市長ヒアリング
	1月30日(木)	危機管理推進会議(幹事会)
	2月2日(月)～2月5日(水)	災対本部運営に係る市長・副市長ヒアリング
	2月17日(月)	令和2年第1回定例会 行政報告

8 検証分野、検証項目、課題等の設定の考え方(1/2)

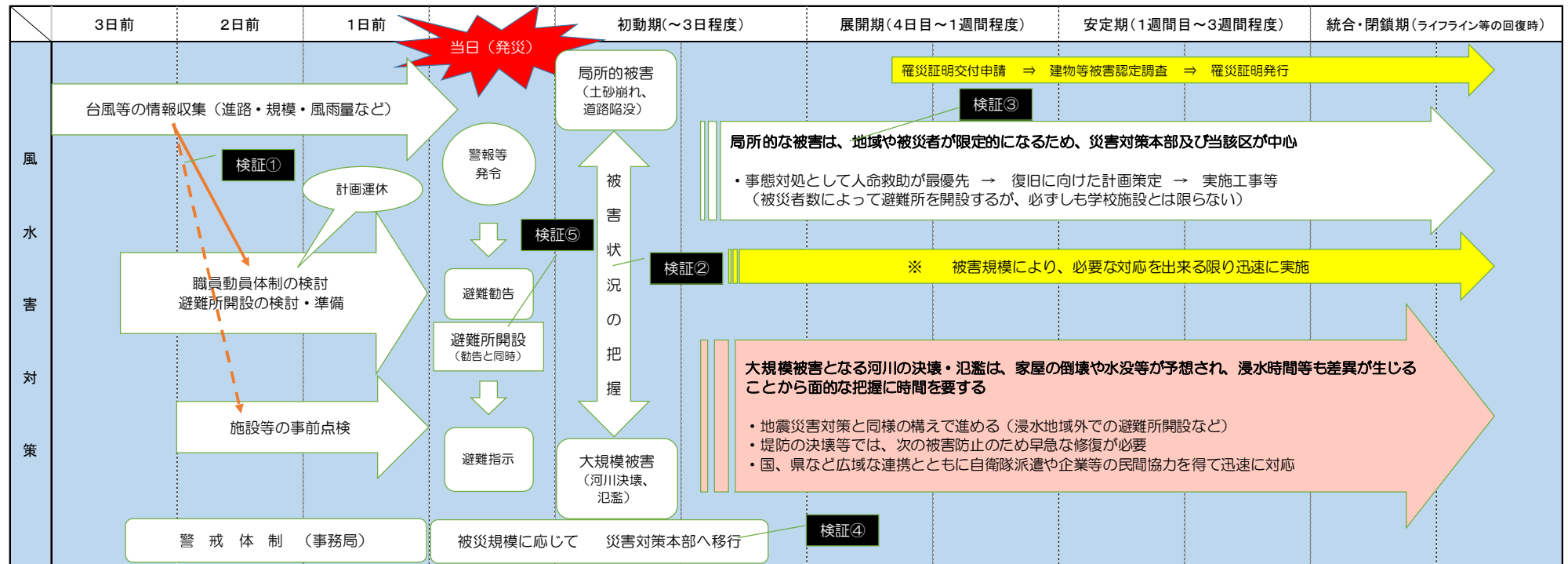
風水害の特性等に鑑み、次の考え方に基づき、検証分野、検証項目等を設定

○風水害は地震と異なり、発災数日前から事前の準備が可能であり、台風の規模等に応じて適切な動員体制等の準備を行うことが重要であること(検証①)

○災害対応においては、被害状況の把握が重要であること(検証②)

○風水害は、発災リスクが高い時間帯に多くの避難者が発生する一方、被災状況等に応じて、避難所開設が短期間になるなど、その後の対応が異なること(検証③⑤)

○災害警戒本部、災害対策本部の設置に当たり、円滑かつ組織的な災害対応がなされる必要があること(検証④)



8 検証分野、検証項目、課題等の設定の考え方(2/2)

○検証分野、検証項目

検証分野	検証項目
災害警戒・対応体制	動員体制に向けた準備 市施設の計画閉庁等 災害対策要員の動員・配備 市民への避難情報等の発信 庁舎、所管施設等の安全管理 災害情報等の収集・伝達・共有等 災害対策本部の設置、運営 他都市等からの受援体制等 BCP(業務継続計画)の発動
区本部の設置、運営	区本部の設置、運営 災害情報等の収集・伝達・共有等 地域への情報発信
避難所運営	開設場所・数等 運営体制、避難場所 備蓄物資の供与 ペット同行避難 閉鎖の時期・判断基準、現状回復等
要援護者対応	支援機関、区本部との連携等
災害応急対応	災害ごみ等の処理
被災者支援	被害認定調査の実施、罹災証明書の交付等 ボランティア支援

警戒の段階からの事前の準備の状況も含め、

- 各局区が実際に実施したこと
- 実施しなかったこと・実施すべきだったと考えること
- 発生したトラブル等

について、可能な限り、具体的かつ客観的に把握した上で、本来あるべき姿との差異について検討し、課題として把握するとともに、その差異(課題)を解消するための方向性について、短期的・中長期的視点から整理しました。

検証分野、検証項目等の設定等の考え方を踏まえ、災害対応の基本的事項・根幹的事項として、次のとおり検証分野、検証項目を分類

9 主な検証方法等(1/7)

- ① 各局区による課題の検証、抽出等
- ② 危機管理室による関係局区とのヒアリング
- ③ 担当副市長による関係局区とのヒアリング
- ④ 災害対策本部運営等に係る市長・副市長ヒアリング
- ⑤ 避難所運営に係る職員へのアンケート調査
- ⑥ 自主防災組織等の災害対応に関するアンケート調査
- ⑦ 危機管理推進会議等における検討等

9 主な検証方法等(2/7)

① 各局区による課題の検証、抽出等

●目的等

市内に被害をもたらした台風第19号に伴う大雨対応について、市民の生命や生活を守るための対応が十分に機能したかを把握すると共に課題を明確にし、その経験や教訓を本市地域防災計画等に反映することによって、今後の防災、減災等の対策に資することを目的として実施

- ・令和元年12月13日(金) 全体説明会の実施、検証作業依頼文を各局へ発出
- ・令和元年12月18日(水) 区担当者会議の実施
- ・令和元年12月23日(月) 検証作業依頼文を各区へ発出
- ・令和2年 1月15日(水) 各区検証調整担当者会議

●検証の基本的な視点【プロアクティブの3原則】

- ①疑わしいときは行動せよ(疑わしい時点で行動したか)
- ②最悪事態を想定して行動せよ(最悪の事態を想定して行動したか)
- ③空振りには許されるが見逃しは許されない(やるべきことは全て行ったか)

9 主な検証方法等(3/7)

② 危機管理室による関係局区とのヒアリング

●目的等

- ・ 今回の災害対応における事実経過や発生した事象の確認、共有
- ・ 検証すべき事項と解決すべき課題等を危機管理室と関係局区が一体となって検討し、整理
- ・ 風水害対応では、事前の準備が可能であることから、「事前の準備」を大きなテーマの一つとして検証

●対象局区、対象項目

各局区の災害時の所管事項や台風第19号による被災状況、具体的に対応した事項等を考慮し、対象局区とヒアリング事項を抽出、整理

- ・対象局区 市民文化局・環境局・健康福祉局・こども未来局・建設緑政局・交通局・教育委員会事務局・各区

・ヒアリング項目

災害対応の根幹をなす次の3項目を中心に各局区の重要検証事項についてヒアリング

- 災害対策要員の動員・配備
- 災害情報等の収集・報告・共有
- 庁舎、所管施設等の安全管理

※区については、上記に加え、避難所の運営・開設、区本部運営、災害時要援護者対策、地域の情報収集・情報発信についても重要検証事項とした。

●実施日

令和2年1月16日(木)～23日(木)

9 主な検証方法等(4/7)

③ 担当副市長による関係局区とのヒアリング

- 目的等

危機管理室のヒアリング内容等を踏まえ、課題設定の妥当性や課題解決の方向性の内容を中心に、全市的・組織横断的な観点等からヒアリングを実施

- 対象局区、対象項目

危機管理室ヒアリングと同じ

- 実施日

令和2年1月28日(火)、29日(水)

④ 災害対策本部運営等に係る市長・副市長ヒアリング

- 目的等

より迅速かつ円滑な災害対応に向けて、トップマネジメントの視点から災害対策(警戒)本部運営等について検証

- ヒアリング事項

動員体制の判断・各局区への指示等のあり方、避難所運営、被災状況等の情報共有の状況と迅速な災害対応に向けた課題、計画的な市施設の閉庁等のあり方 等

- 実施日

副市長 令和2年2月3日(月)、4日(火)

市長 令和2年2月5日(水)

※ヒアリング内容を踏まえ、防災対策検討委員会においても意見等の聴取を行う予定

9 主な検証方法等(5/7)

⑤ 避難所開設・運営についてのアンケート調査

実施時期:11月11日(月)~21日(木)まで

実施対象:避難所運営に従事した職員

実施数:158

回答数:158

実施内容:

- (1)運営体制について
- (2)避難所に使用する教室や受付等について
- (3)物資の供与について
- (4)その他避難所運営に関することについて

(1)運営体制について

- ・配置職員数にあっては、全体を通して足りていたとの回答は23%でほとんどが足りないと回答
- ・避難者の運営参加は23%であった。
- ・区役所の事前説明会を聞き従事内容を理解した職員がほとんどであった。

(2)避難所に使用する教室や受付等について

- ・多くの避難所が、使用する場所について、施設管理者と区役所職員の協議のもと判断した。
- ・当初は決められた避難場所に誘導したが、避難者が多くになるにつれ、施設管理者に指示を受け、教室等を使用した。

- ・ほとんどの避難所で受付を開設したが、受付に労力を要したり、時間がかかったことで長蛇の列ができてしまう等の課題が発生した。
- ・ペットについて
避難所のうち、ケージに入っている場合は受け入れたが34%、ケージに入っていない場合でも受け入れたが17%であった一方で、ケージの有無にかかわらず受け入れを断ったが7%であった。
ペットはケージに入れたまま所定の場所(入口付近等)に置いてくださいとアナウンスした避難所が約半数を占めた。
- ・9割が学校施設のトイレを利用した。24%は自由に使用し、63%は施設管理上の観点から一部のトイレを使用した。
- ・トイレの使用について、78%が特に問題はなかったと回答した。
20%の職員はスリッパ等がなかった等の問題を感じている。

(3)物資の供与について

- ・毛布のみの配布は40%、複数の物資を配布したのが57%だった。
- ・ゴミ持ち帰りのアナウンスを実施し、効果があった。
- ・備蓄品のゴミの回収は教職員及び区職員で回収している避難所が多かった。

(4)その他避難所運営に関することについて

- ・消耗品を含め、多くの学校備品が使用された。
- ・避難所での災害情報収集は、テレビやラジオ、スマートフォン等の活用が73%を占めた。
- ・要援護者等への対応について、他の避難者とは別の専用スペースを設けたが42%、他の避難者と同一に扱ったが50%であった。
- ・洪水・土砂災害用避難所運営マニュアルについて知っている職員は57%であった。

9 主な検証方法等(6/7)

⑥ 自主防災組織等の災害対応に関するアンケート調査

実施時期:1月16日(木)~31日(金)まで

実施対象:各自主防災組織会長

実施団体数:744団体

回答数:461団体(2月3日現在)

実施内容:

- (1)避難行動、情報収集について
- (2)避難所運営について
- (3)要援護者避難支援制度について
- (4)備蓄物資について

(1)避難行動、情報収集について

- ・避難所開設の周知方法
 - 区役所からの連絡 46%
 - エリアメール、川崎市発信の情報 22%
- ・避難所に行ったか…行った 36%、行っていない 64%
- ・避難勧告が発令された際、自主防災組織の方々への連絡の有無
 - 連絡をした…42%、連絡しなかった…43%

(2)避難所運営について

- ・地域防災計画(風水害編)の知名度
 - 知っている 66%、知らない 33%
- ・今後の避難所運営のありかた
 - 自主防にも協力を求めるべき 53%
 - 行政だけで対応できない場合避難者に協力を求める 42%
 - 行政だけで対応するべき 3%

- ・大規模な風水害時、事前準備及び避難所運営に携わることができる 68%
- ・避難所運営に携わる場合の条件
 - 行政と避難所運営会議でしっかりとしたルールを決めるべき 48%
 - 最低限のルールを決めておき、あとは臨機応変に対応 49%
 - その場で、避難所運営会議に任せる 2%

(3)要援護者避難支援制度について

- ・安否確認、避難者支援を行った 28%
- ・安否確認を行った人の安否確認方法…電話 56%、訪問 39%
- ・避難支援を行った人…役員等 59%、担当者 35%
- ・避難支援を行った人の避難支援方法…徒歩 75%、車 23%
- ・安否確認及び避難支援ができなかった理由
 - どのように対応してよいか、わからなかった…30%

(4)備蓄物資について

- ・風水害時における、備蓄物資の供与に対する理解について
 - 理解している 48%、理解がない 51%
- ・風水害に備蓄物資を提供するべきか
 - その都度判断するべき 67% 備蓄物資を出すべき 21%
 - ルールにのっとり、出すべきではない 9%
- ・非常用持出袋の周知の実施
 - している 41%、していない 57%
- ・避難所に非常用持出袋を持参した方(確認をした人のうち)
 - していた 31%、していない 69%

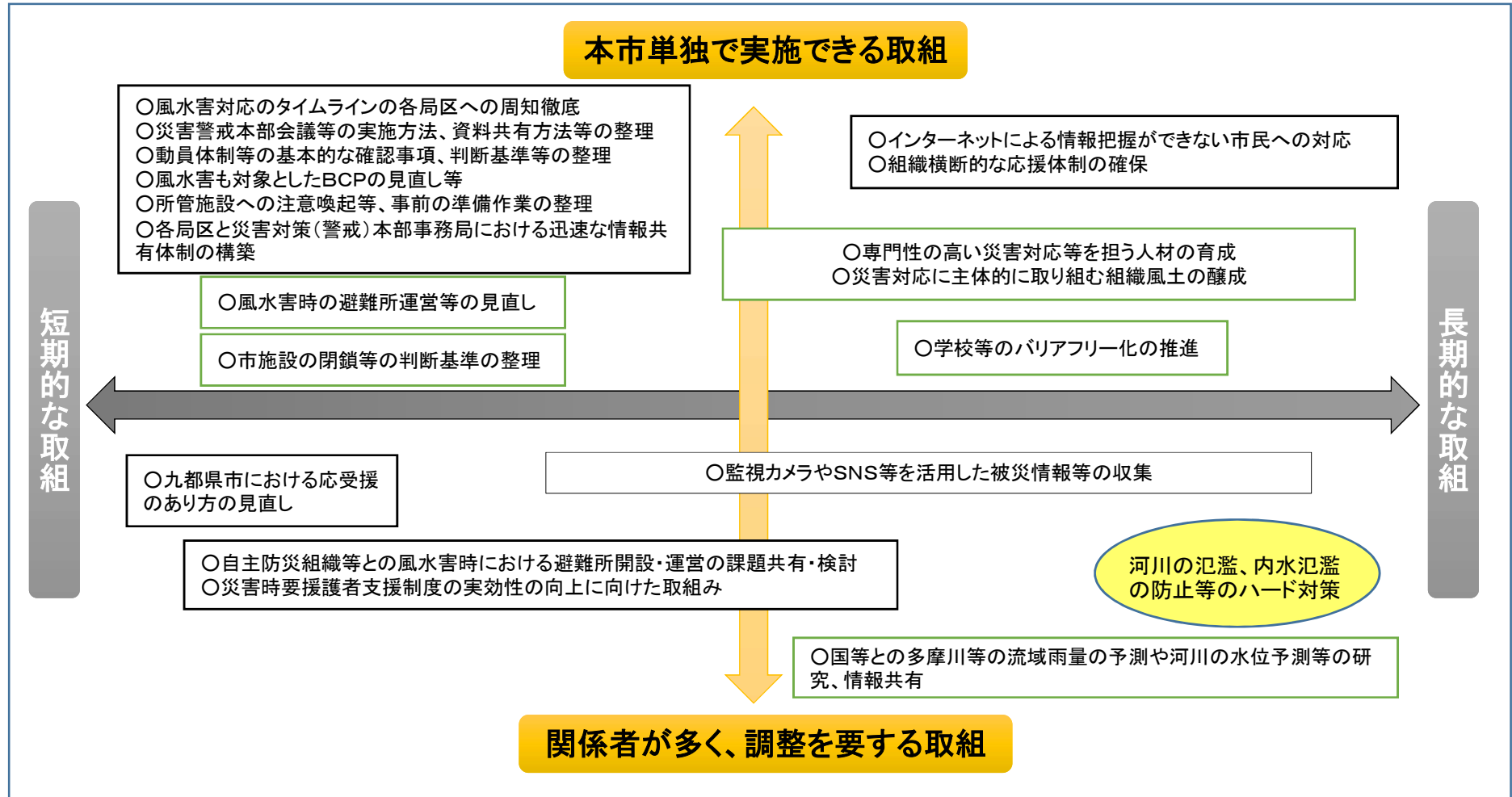
9 主な検証方法等(7/7)

⑦ 危機管理推進会議等における検討等

- 防災対策検討委員会
令和元年11月28日(木) 令和元年台風第19号における災害対応の検証の進め方、検証の視点等について
- 危機管理推進会議幹事会
令和2年 1月30日(木) 令和元年台風第19号における災害対応の検証に係る中間報告(素案)について
- 危機管理推進会議(書面による確認等)
令和2年 2月12日(水) 令和元年台風第19号における災害対応の検証に係る中間報告について
- その他の庁内会議による検討、意見交換等
 - 危機管理担当課長会議
令和元年12月25日(水) 台風第19号対応に関する検証について
 - 消防・防災連携会議
令和元年12月25日(水) 初動対応の振返り、消防団の活動について、対応困難事例について
 - 危機管理室及び区危機管理担当の担当者等による定例会議
令和元年12月25日(水) 台風第19号の振返り、風水害対応における課題等
令和2年 1月15日(水) 台風第19号検証について
1月22日(水) 風水害時における避難所運営について

10 検証分野、検証項目、課題等

●検証の短期・中長期的視点 イメージ図



検証項目・課題等一覧

項番	検証分野	検証項目	検証事項	実施事項等	課題等	課題解決の方向性（短期）	課題解決の方向性（中長期）
1	災害警戒・対応体制	動員体制に向けた準備	気象情報等の事前の情報収集・分析、本市への影響、発災リスクの予測等	<ul style="list-style-type: none"> 気象関係機関の情報等により進路予想、到達日時、台風規模等を把握、経過監視を実施 台風の予想規模から通常以上に監視体制を強化 満潮時刻を踏まえ高潮に対する警戒も強化 	<ul style="list-style-type: none"> 多摩川の上流部の雨量が予想（数値）以上となり、既往最大水位（数値）に到達したが、多摩川の流域雨量の予測等が現状は困難 風水害への対応のタイムラインが関係局区に周知できておらず、これに基づいた具体的な対応につながらなかった 中小河川の水位については予測等の情報がなく、現況確認しかできない 	<ul style="list-style-type: none"> 風水害対応のタイムラインの関係局区への周知徹底 台風の規模等に基づくタイムラインの活用、風水害時の事前準備に係る職員の意識、理解の向上 	<ul style="list-style-type: none"> 国等との多摩川等の流域雨量の予測や河川の水位予測等の研究、情報共有
2	災害警戒・対応体制	動員体制に向けた準備	動員体制の検討、庁内への事前の指示等	<ul style="list-style-type: none"> 気象情報等に基づき動員体制を危機管理室で検討し、市長・副市長に報告 被害の発生を想定し避難所の応援職員（本庁職員）を準備 10月9日・10日・11日に各局区へ警戒体制確保、事前準備の通知を发出 台風の規模や鉄道の計画運休、区役所の土曜開庁等を踏まえ、情報共有等を図るため市長・副市長及び関係局長による警戒体制会議を10日・11日に計3回実施 <p>第1回 10日 9時 第2回 10日 16時45分 第3回 11日 14時</p>	<ul style="list-style-type: none"> 区長は区本部設置のためテレビ会議を実施したが、直前に紙で持ち込まれた資料の共有ができず、情報共有の徹底が図れなかった 本市初の4号動員であり、動員体制の趣旨・目的や求められる体制について市全体の共通理解が図られておらず、各局区への対応に差異が生じた 鉄道の計画運休により避難所に参集できない応援職員（本庁職員）が発生 避難所応援職員（本庁職員）への動員指示の一斉連絡手段がなく時間を要した 	<ul style="list-style-type: none"> 会議等の実施方法、資料の共有方法等の整理、徹底 災害対応における各局区への役割の再確認、動員体制への理解の促進 計画運休を前提とした応援体制の事前準備、体制確保 避難所応援職員（本庁職員）への連絡体制の確立 	
3	災害警戒・対応体制	市施設の計画閉庁等	区役所等の市施設の閉鎖、ごみ収集の中止等の安全確保のための市民サービスの停止の検討	<ul style="list-style-type: none"> 警戒本部会議等において市民への影響や判断基準について各局区の情報共有 各局において、市民の安全確保、生活への影響等を考慮し施設や業務の閉鎖を判断し、10月10日に一覧にして市HPに掲載するとともに、報道機関等に提供（10月11日に追加で更新） 	<ul style="list-style-type: none"> 市施設の閉鎖等の迅速かつ統一的な対応 市施設の閉鎖予定等の市民への事前広報による混乱の防止 区役所の土曜開庁は、避難所運営や区本部運営に関する人的負荷、業務負荷が大きい 	<ul style="list-style-type: none"> 市施設の閉鎖等の判断基準の整理 市HP等による様々な広報媒体を活用した市民への事前の情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> インターネットによる情報把握ができない市民への対応の検討
4	災害警戒・対応体制	災害対策委員の動員・配備	動員発令・警戒本部体制の実施状況等	<ul style="list-style-type: none"> 4号動員発令（10月12日 10時） 災害警戒本部体制に移行 災害警戒本部会議の開催 <p>第1回 12日 10時 第2回 12日 15時</p> <ul style="list-style-type: none"> 避難所、避難情報、気象情報、動員体制、計画運休等について 各局から参集状況、対応状況等を報告 気象状況、被害状況、避難所状況等について 各局から河川水位等の状況、被害状況、避難所状況、市バス緊急輸送等を報告 <p>第3回 12日 20時</p> <ul style="list-style-type: none"> 気象状況、近隣市町村状況等について 各区から浸水被害、避難所状況等を報告 	<ul style="list-style-type: none"> 警戒本部会議の運営等 報告事項が各局区に判断に委ねられており、結果として情報が多岐に渡り、資料作成や会議運営に時間を要した 報告内容によっては専門的であり、本部員全員の理解が困難なものもあった 各局は局長のみの参加だったため、各局における迅速な会議の結果や情報の共有が困難 市長・副市長からの指示を具体的な行動に落とし込み、所管局区に依頼し進捗管理を実施しなかった 	<ul style="list-style-type: none"> 警戒本部会議の目的、決定・確認事項、共有する情報の整理 タイムラインを踏まえた報告方法等の標準化 資料の電子データ化の徹底、庁内共有フォルダ、テレビ会議システムを活用した電子会議による運営 各局区内での迅速な情報共有を図るための局長を補佐する随行者の設置 	<ul style="list-style-type: none"> ペーパーレス化、電子会議の実施のための情報通信システム等の環境の整備
5	災害警戒・対応体制	災害対策委員の動員・配備	災害対策（警戒）本部事務局の体制等	<ul style="list-style-type: none"> 危機管理室の体制は、危機管理監以下15名及び危機管理リーダー1名（総務企画局管理職）、危機管理情報員3名（消防局OBの非常勤嘱託員）で対応（通常の風水害時は1班12名＋リーダー＋危機管理情報員） 翌日の交代委員も考慮し、危機管理室全室員の動員は行わず、翌日朝の交代としていた 災害対策本部設置後も班体制には移行せず、継続して臨機に対応 	<ul style="list-style-type: none"> 班体制を採らなかったこともあり、事案ごとの判断の責任者が不明確となった 市民からの問合せ（12日だけで約300件）も含め、電話対応の業務負荷が大きく、迅速な災害対応に支障が生じた 	<ul style="list-style-type: none"> 計画運休や台風の規模等に応じた室員等の動員基準、班体制の設置基準の整理 風水害における班体制の整理 市民からの電話問合せ対応の一元化、体制の整理 	
6	災害警戒・対応体制	災害対策委員の動員・配備	各局の動員体制、本部体制	<ul style="list-style-type: none"> 各局とも、台風の規模や計画運休等を考慮し、発災時の連絡体制の確保を主な目的として事前に動員体制（人数）を検討し、決定 一部の局においては、被災状況の把握、連絡体制の確保だけでなく、発災時に想定される自局の本庁各課の対応事項や対応フロー等の確認等を行い、動員体制を検討を行った 	<ul style="list-style-type: none"> 4号動員の趣旨の理解や災害発災リスクの想定、発災後の本庁各課の対応業務等の認識については各局により相違があり、動員体制に差異が生じていた BCP発動を想定していなかった 	<ul style="list-style-type: none"> 発災時における各局各課の対応事項、業務量、対応フロー等の再確認 動員号数（災害規模）に応じた各局区における適切な運営体制の検討と災害対応体制の共有 計画運休が見込まれる場合の注意点や発災時に想定される業務内容等、各局の本部体制や動員体制の検討に当たっての基本的な確認事項、判断基準等の整理 風水害も対象としたBCPの見直し、柔軟な運用 	

検証項目・課題等一覧

項番	検証分野	検証項目	検証事項	実施事項等	課題等	課題解決の方向性（短期）	課題解決の方向性（中長期）
7	災害警戒・対応体制	災害対策要員の動員・配備	区への人的プッシュ型支援	<ul style="list-style-type: none"> 警戒本部事務局の職員を一部の区に派遣（10月12日） 建設緑政局から道路公園センターに職員を派遣 避難所の応援職員について本庁職員を派遣（10月13日朝） 応援職員については、事前に避難所の近傍職員を指定し、派遣する避難所も決めていた。12日夜の本部会議において、13日朝からの派遣決定に伴い、集合場所を各区に変更した。 避難所によっては、10月13日の本庁からの応援職員の参集時点で避難者がいなくなり閉鎖したところもあり、結果として応援が必要なかった箇所があった。 	<ul style="list-style-type: none"> 一部の区においては区本部の中で危機管理担当に業務が集中し、区他課が支援するも対応しきれない災害対応事案が発生（他課の支援により対応した区もあり） 避難所の応援職員の派遣について、災害対策本部、区本部、派遣される職員において認識の相違があった 	<ul style="list-style-type: none"> 区内内部における動員体制の見直し 風水害時における避難所の応援職員のあり方の見直し 	<ul style="list-style-type: none"> 本庁職員の区へのリエゾンとしてのプッシュ型派遣
8	災害警戒・対応体制	市民への避難情報等の発信	避難勧告・避難指示の発令	<ul style="list-style-type: none"> 横浜地方気象台等の情報に基づき、市長・副市長会議において避難情報の発令区分・時期等について事前に検討 横浜地方気象台等の情報に基づき、市長・副市長と協議のうえ、避難勧告の発令を決定 京浜河川事務所等の情報に基づき、市長・副市長と協議のうえ、避難指示の発令を決定 10月12日10時00分 避難勧告【洪水・土砂】 12時00分 避難指示（緊急）【高潮】発令 16時30分 避難指示（緊急）【平瀬川下流域】（高津区長） 17時50分 避難指示（緊急）【多摩区・高津区】 19時00分 避難指示（緊急）【中原区・幸区・川崎区】 	<ul style="list-style-type: none"> 同時に多地域に避難情報や避難所開設情報を発信する必要があったが、避難勧告発令時（10月12日10時）のしアラートへの避難所開設情報は30分遅れ、防災行政無線は吹鳴できなかった。 想定される災害が3種類（土砂災害、河川による浸水、高潮による浸水）となったことにより、避難対象者が膨大な数となった 広域避難や垂直避難が可能な市民など、避難所への避難は必要でない市民が避難してきた可能性もある。 様々なツールによる適切な避難に必要な情報発信が迅速かつ適正に行える体制の構築 市民への効果的な情報発信を考慮し、特定の地域に対する避難指示等の情報発信は防災行政無線による運用としている 	<ul style="list-style-type: none"> 災害対策（警戒）本部事務局の動員基準、情報発信に係る基準、マニュアル等の見直し 風水害時の避難所開設の判断基準、決定方法等の見直し 適切な避難行動を促すための風水害時の避難勧告等における発信情報の見直し 状況に応じた適切な避難行動を促すための市民の意識の向上、啓発の取組の見直し 特定の地域に対する避難指示等の防災行政無線以外の効果的な情報発信の方法の整理 	<ul style="list-style-type: none"> 避難者数やペット同行避難の取扱いなど、個々の避難所の情報を各局で共有し、市民に対して迅速に発信する体制の検討
9	災害警戒・対応体制	市民への避難情報等の発信	災害情報等の効果的な発信	<ul style="list-style-type: none"> 台風規模や進路等の情報から緊急時広報の必要性があると判断し、シティプロモーション推進室として対応要員を動員し、災害情報の広報を実施 危機管理室のアカウントによりツイッターで災害情報の広報を実施 JRR川崎駅北口のプロジェクターについては、交通機関の運休等が事前に公表されており、北口通路の利用者の滞留が見込まれなかったことから活用しなかった 	<ul style="list-style-type: none"> 複数の媒体を活用した正確な広報に当たり、広報内容の基となる基礎情報の文書化による速やかな共有が重要 ツイッターによる広報について危機管理室等との事前調整が不足していた 北口通路における情報発信について関係機関等との事前調整が不足していた 	<ul style="list-style-type: none"> 区が発信する情報等も含めた市の情報発信のルール等の整理 情報の拡散性を高めるためのツイッター等による効果的な情報発信のルール等の整理 北口通路における情報発信に係る確実な運用基準等の整理 	<ul style="list-style-type: none"> 様々な広報媒体を活用した効果的な情報発信体制の構築
10	災害警戒・対応体制	市民への避難情報等の発信	避難勧告・避難指示の解除	<ul style="list-style-type: none"> 横浜地方気象台等の情報に基づき、市長・副市長と協議のうえ、避難勧告等の解除について事前に検討 13日朝の時点の天候、多摩川の水位の低下傾向、気象関係機関の情報に基づき、災害が発生する可能性がなくなったと判断し、市長が避難勧告、避難指示の解除について決定 10月13日 6時 避難勧告・避難指示 解除 	<ul style="list-style-type: none"> 避難勧告等が解除されていない中、雨が小雨になった状況で避難所から帰宅する市民が多数発生しており、事前の風水害時の適切な避難行動の啓発や、帰宅する市民への危険性等の説明、周知が適切にできなかった 	<ul style="list-style-type: none"> 状況に応じた適切な避難行動を促すための市民の意識の向上、啓発の取組の見直し 適切な避難行動を促すための風水害時における発災リスク等の情報発信の見直し 	
11	災害警戒・対応体制	庁舎、所管施設等の安全管理	所管施設（指定管理施設、民間施設を含む）等の被災リスク、危険箇所、予防措置の事前の確認・実施	<ul style="list-style-type: none"> 所管局において指定管理施設や民間施設も含め、被災の予防措置の注意喚起や被災した場合の市への報告等を文書やメール等で実施 道水路については、事前に被災リスクの高い箇所のハトロールや集水木の清掃、土のうの作成等を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理施設等への事前の注意喚起等について、局により対応に差異が生じた 災害の発生を想定し、ハザードマップ等から被災リスクの高い施設の確認、被災後の対応フロー等の事前の確認が十分に行えていない部分があった 	<ul style="list-style-type: none"> 風水害時における所管施設への事前の注意喚起や確認事項等の内容、方法等の整理 所管局への事前の準備作業の実施の周知・徹底 ハザードマップ等による被災リスクの高い施設、想定される被災内容等の確認、整理 	<ul style="list-style-type: none"> 所管施設が被災した場合の対応フロー等の整理

検証項目・課題等一覧

項番	検証分野	検証項目	検証事項	実施事項等	課題等	課題解決の方向性（短期）	課題解決の方向性（中長期）
12	災害警戒・対応体制	災害情報等の収集・伝達・共有等	各局における被災状況等の情報収集・共有の実施状況等	<ul style="list-style-type: none"> 道路や河川については、随時報告に加え、定時報告を依頼 医療施設（病院）についてはE M I Sにより被災状況を把握 高齢者・障がい者施設については国の定める被災状況等の報告のスキームに基づき情報を収集 児童福祉施設やその他の施設については、所管課が予め周知した方法等により情報を収集 浸水被害の情報を踏まえ、福祉施設や道路冠水など、職員を現地に派遣し情報を収集 その他消防や市民からの通報等により被災状況等を把握 	<ul style="list-style-type: none"> 避難所の状況を含め、各局区で把握している情報を災害対策（警戒）本部事務局と各局区で迅速に共有できなかった 一部所管施設との連絡が円滑に行えなかった部分があった 現場対応に加え、関係部署に被災状況等の報告をする必要があり、また、指揮命令等が錯綜し、現場は対応に苦慮した場面があった パトロールや作業時における職員の安全の確保の考え方を十分に整理できていない部分があった。 パトロール等による職員による情報収集では、被災状況の把握は十分ではない部分があった 被害のあった区のみでは速やかな被害実態調査の実施が困難 	<ul style="list-style-type: none"> 各局区と災害対策（警戒）本部事務局における迅速な情報共有体制の構築 報告様式等の標準化など迅速な報告体制の整備 所管施設への連絡体制の周知徹底 多摩川や中小河川も含めた危険箇所の整理、関係局区における共有 溢水等の発生時の対応業務、対応フローの整理 現地確認に係る職員の安全確保のための基準の整理 速やかな被害実態調査、災害対応に向けた区と関係局による役割分担・応援体制の構築 	<ul style="list-style-type: none"> タブレット等のモバイル端末の活用等の情報通信環境の整備 監視カメラやSNS等を活用した被災情報等の収集方法の検討 広範囲な被害が発生した場合における組織横断的な体制の確保
13	災害警戒・対応体制	災害対策本部の設置、運営	<ul style="list-style-type: none"> 設置時期 災害対策本部会議の実施状況等 	<ul style="list-style-type: none"> 10月12日 23時 災害対策本部 設置 災害対策本部運営会議 第1回 13日 9時 <ul style="list-style-type: none"> 台風概況報告（人的被害、鉄道バス運行状況） 第2回 13日 13時 <ul style="list-style-type: none"> 各局から被害状況、避難所状況等 今後の対応について 第3回 15日 9時25分 <ul style="list-style-type: none"> 台風概況説明 各局から被害状況、市営住宅、泥堆積対応、災害ゴミ、罹災証明等 第4回 29日 定例局長会議後 <ul style="list-style-type: none"> 避難者、罹災証明、支援メニューについて 災害ゴミ、河川敷状況等 	<ul style="list-style-type: none"> 災害対策本部会議の運営等 報告事項が各局区の判断に委ねられており、結果として情報が多岐に渡り、資料作成や会議運営に時間を要した 報告内容によっては専門的であり、本部員全員の理解が困難なものもあった 各局は局長のみの参加だったため、各局における迅速な会議の結果や情報の共有が困難 市長・副市長からの指示を具体的な行動に落とし込み、所管局区に依頼し進捗管理を実施しなかった 	<ul style="list-style-type: none"> 会議の目的、決定・確認事項、共有する情報の整理 タイムラインを踏まえた報告方法等の標準化 資料の電子データ化の徹底、庁内共有フォルダ、テレビ会議システムを活用した電子会議による運営 各局区内での迅速な情報共有を図るための局区長を補佐する随行者の設置 	<ul style="list-style-type: none"> ペーパーレス化、電子会議の実施のための情報通信システム等の環境の整備
14	災害警戒・対応体制	災害対策本部の設置、運営	<ul style="list-style-type: none"> 災害対策本部事務局と各局、区本部との情報共有、連携 被災状況、雨量、水位等の情報収集 	<ul style="list-style-type: none"> 災害対策本部設置後も各局の調整員は事務局に不在 京浜河川事務所（国交省）のHPでのサーバ障害により一部の河川状況（カメラ・水位等）が見えない障害についても台風15号から認知しており、京浜河川事務所へ障害原因の早期復旧を依頼するとともに、緊急回避策として、本市防災ポータル（HP）に障害が発生している旨のアナウンスと回避のためのリンク先を掲示し、ここから河川カメラ等が見られるよう対応した。 10月12日に翌日の日の出とともに消防ヘリによる情報収集を依頼（ヘリテレ映像） 	<ul style="list-style-type: none"> 災害対策本部事務局において多摩川の水位上昇についてはリアルタイムで把握できていたが、市街地の冠水情報や内水氾濫の発生状況を把握できていなかった 災害対策本部事務局、本部会議において災害発生情報がタイムリーに共有できていなかった 災害対策本部事務局においてSNSでは浸水情報が拡散していたが、真偽の判断がつかず本部会議では十分に活用できなかった。 災害対策本部事務局において過去の内水氾濫の発生状況を把握していなかった 各局、各区本部において他の部、区本部の状況、被災状況等の情報が十分に共有されていなかった ヘリテレ映像をDKC等の現場の活動に活かせるなかった 	<ul style="list-style-type: none"> 各局区と災害対策（警戒）本部事務局における迅速な情報共有体制の構築 災害対策本部事務局における情報の収集・処理・整理体制の確立 危機事象別の調整員の動員計画の見直し 災害対策本部会議以外での避難所の状況や被災状況等の重要性・緊急性が高い情報の効率的な共有のあり方の整理 	<ul style="list-style-type: none"> 総合防災情報システムの更新による水位・雨量情報や高所/河川カメラの情報の一元管理 SNSからの情報収集についての検討 各局区の危機管理担当の職員配置の見直し 専門性の高い災害対応等を担う人材の育成
15	災害警戒・対応体制	災害対策本部の設置、運営	<ul style="list-style-type: none"> 議会、報道機関への情報発信 	<ul style="list-style-type: none"> 議会への情報提供を行うとともに報道発表を行った 情報発信について事前に記者クラブ幹事社と調整を行い、概ね2時間ごとに報道発表資料を提供した 2時間ごとに各区から災害対策（警戒）本部事務局に避難者数等を報告することとした 第2回災害対策本部会議の頭振り及び会議終了後の市長ぶら下がり取材を実施した 市内の被害状況について、12月25日まで定期的な報道発表を行った。 内水氾濫等による浸水被害の状況や、市民ミュージアム収蔵作品の被害状況について記者レクを行った 	<ul style="list-style-type: none"> 避難所及び区本部にとって、避難者の受付・避難者数の把握、定時の報告がかなりの負担となった 災害対応初期において、災害対策（警戒）本部事務局においても、報道資料の作成、報道対応等に2名が専属的に対応することとなり、業務負担が大きかった 定時の報道発表の遅延や報道機関への情報提供の漏れが生じた 会見ではなく投込みによる情報提供だったので、所管課に問い合わせの電話が集中した 	<ul style="list-style-type: none"> 災害の規模等の状況に応じた情報発信の内容、方法等の基本的な考え方の整理 災害の規模等の状況に応じた広報、報道対応等の体制の見直し、組織横断的な体制の構築 	

検証項目・課題等一覧

項番	検証分野	検証項目	検証事項	実施事項等	課題等	課題解決の方向性（短期）	課題解決の方向性（中長期）
16	災害警戒・対応体制	他都市等からの受援体制等	災害規模、被災状況等に応じた受援体制の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・災害の発生を想定し、警戒本部事務局においては、10月11日に災害時協定や連絡体制についての確認等を実施。ただし、各局区への指示等は実施せず ・国土交通省関東地方整備局より、リエソンの派遣の連絡が入り、10月11日に警戒本部事務局にて受入れ ・国土交通省関東地方整備局のリエソンを通じて、ポンプ車等の派遣要請・受入を実施 ・総務省の被災市区町村応援職員確保システムによる対口支援の要請、九都府市や指定都市市長会等のスキームによる応援の要請は実施していない 	<ul style="list-style-type: none"> ・被害の全体像の把握に時間を要するとともに、被害が一部の区であったことから、他都市への正式な応援要請やBCPの発動等は実施しなかった ・被害が一部の区であったことから、特定の部署に相應の負担が生じた 	<ul style="list-style-type: none"> ・各局区における発災後の業務内容や受援体制の事前の確認 ・発災後の想定される受援ニーズの事前の整理 ・受援ニーズに応じた応援要請、受援のスキームの整理 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時協定の実効性の確保 ・九都府市等における応援のあり方の見直し ・各局区の受援ニーズ、受援体制の把握のスキームの整理
17	災害警戒・対応体制	BCP（業務継続計画）の発動	災害規模、被災状況等に応じたBCPのあり方、BCP発動未済での業務遂行基準	<ul style="list-style-type: none"> ・被害が一部の区であったことから、BCPの発動についての検討は行わなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被害の全体像の把握に時間を要するとともに、被害が一部の区であったことから、他都市への正式な応援要請やBCPの発動等は実施しなかった ・被害が一部の区であったことから、特定の部署に相應の負担が生じた 	<ul style="list-style-type: none"> ・風水害を対象としたBCPの見直し ・BCPの発動に至らない程度の災害における各局区による柔軟な対応の促進 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時に各局区が主体的に柔軟な対応を行えるようにするための職員意識の向上、組織風土の醸成 ・組織横断的な応援体制の検討
18	区本部の設置、運営	区本部の設置、運営	警戒本部事務局からの区本部の体制、運営等に関する区への指示等	<ul style="list-style-type: none"> ・動員発令（10/12 10:00）とともに災害警戒本部体制に移行し、4号動員で対応にあたることとした 	<ul style="list-style-type: none"> ・区本部及び避難所にとって、避難者の受付・避難者数の把握、定時の報告がかなりの負担となった ・警戒本部として、区の裁量に任すべき事項と一定程度、助言等の関与すべき事項の整理が出来ていなかった 	<ul style="list-style-type: none"> ・風水害時の避難者数等の報告事項、報告タイミング等の見直し ・区の裁量に任すべき事項と一定程度関与すべき事項の整理 ・各局区と災害対策（警戒）本部事務局における迅速な情報共有体制の構築 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合防災情報システムの更新による円滑な電子会議の実施
19	区本部の設置、運営	区本部の設置、運営	<ul style="list-style-type: none"> ・区本部の体制 ・区本部会議の実施状況 ・区本部内における情報共有、連携 ・災害対策（警戒）本部との連携 ・関係機関との連携 	<ul style="list-style-type: none"> ・各区とも、気象情報や過去の動員体制等から事前に避難所も含めた動員体制について検討し決定 ・区本部の体制は、各区の判断により、班体制で対応した区とそうでない区があった ・各班の発災直後の業務量等を考慮し、保健衛生・福祉班は設置せず、避難所へ配置する等の柔軟な対応を行った区もあった ・道路公園センターについては、各区とも可能な限りの動員体制を実施 ・各区の判断により、区本部会議を定期的に開催した区と通常の部長会議等を活用した区があった ・一部の区において、12日朝に警察に区本部体制について連絡 	<ul style="list-style-type: none"> ・各区において事前の動員体制の検討がなされていたが、計画連休への対応や発災時の各課の業務量等の想定など、区によって判断、対応が異なる部分があった ・高潮の浸水想定など、災害対策（警戒）本部事務局と関係局区で完全には情報共有できていない部分があった ・災害対策（警戒）本部事務局の体制等が各局区に伝わっていなかったため連携が十分にできない部分があった ・一部の区においては、交代要員の確保等に課題があった 	<ul style="list-style-type: none"> ・動員号数（災害規模）に応じた適切な運営体制の検討と災害対応体制の共有 ・計画連休が見込まれる場合の注意点や発災時に想定される業務内容等、区本部体制や動員体制を検討に当たっての基本的な確認事項、判断基準等の整理 ・各局区と災害対策本部事務局における迅速な情報共有体制の構築 ・災害対策本部事務局、区本部、各部の体制の把握、共有 ・区本部設置に当たっての関係機関への連絡等、基本的な実施事項の整理 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対応の長期化を想定した組織横断的な応援体制の整備
20	区本部の設置、運営	災害情報等の収集・伝達・共有等	事前の被災リスク、危険箇所、予防措置の確認・実施	<ul style="list-style-type: none"> ・各区とも、土砂災害警戒区域や道水路については、被災リスクの高い箇所のパトロールや集水樹の清掃、土のうの作成等の予防措置を実施 ・多摩川の水位上昇に伴いパトロールを実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・多摩川や中小河川も含めた水防関係の危険箇所について、関係局区における共有が十分ではない部分があった ・溢水等に係る事前の準備作業やパトロール内容、発災時の対応フロー等の整理が十分ではなかった 	<ul style="list-style-type: none"> ・多摩川や中小河川も含めた危険箇所の整理、関係局区における共有 ・溢水等の発生時の対応業務、対応フローの整理 ・風水害に対する事前の準備作業の再整理 	
21	区本部の設置、運営	災害情報等の収集・伝達・共有等	<ul style="list-style-type: none"> ・各部署における地域の情報収集の実施状況 ・収集すべき情報の整理、確認 ・情報収集、共有の方法、時期等の状況 ・情報を踏まえた対応の状況 	<ul style="list-style-type: none"> ・各区とも、被災状況等については主に道路公園センター、消防、警察及び市民等の連絡により収集 ・道路公園センターでは過去の浸水履歴等も踏まえながら、定められた巡回ルートに基づき道路や河川等のパトロールを実施し、収集した情報は区本部と建設緑政局の所管課に報告 ・溢水等の現場に行った職員が現場に拘束され、現場の情報の把握が困難となった ・溢水等の情報を把握したが、区本部での対応が困難であったため災害対策（警戒）本部事務局に統制を依頼した 	<ul style="list-style-type: none"> ・多摩川に関する情報や浸水地域の情報など他の局区の情報も迅速に共有できていなかった部分があった ・現場対応に加え、関係部署に被災状況等の報告をする必要があり、また、指揮命令等が錯綜し、現場は対応に苦慮した場面があった。 ・中小河川についても危険箇所を把握しておく必要がある ・パトロールや作業時における職員の安全の確保の考え方を十分に整理できていない部分があった ・中小河川の水位情報や氾濫状況等をリアルタイムに把握できなかった ・溢水等に係る事前の準備作業やパトロール内容、発災時の対応フロー等の整理が十分ではなかった ・パトロール等による職員による情報収集では、被災状況の把握は十分ではない部分があった ・被害のあった区のみでは速やかな被害実態調査の実施が困難 	<ul style="list-style-type: none"> ・各局区と災害対策（警戒）本部事務局における迅速な情報共有体制の構築 ・報告様式等の標準化など迅速な報告体制の整備 ・多摩川や中小河川も含めた危険箇所の整理、関係局区における共有 ・溢水等の発生時の対応業務、対応フローの整理 ・現地確認に係る職員の安全確保のための基準の整理 ・速やかな被害実態調査に向けた本庁や被害のなかった区からの応援体制の構築 	<ul style="list-style-type: none"> ・区と関係局による災害対応、被害状況等の調査の役割分担・体制の整備 ・タブレット等のモバイル端末の活用等の情報通信環境の整備 ・監視カメラやSNS等を活用した被災情報等の収集方法の検討 ・広範囲な被害が発生した場合における組織横断的な体制の確保

検証項目・課題等一覧

項番	検証分野	検証項目	検証事項	実施事項等	課題等	課題解決の方向性（短期）	課題解決の方向性（中長期）
22	区本部の設置、運営	地域への情報発信	避難行動に係る地域への情報発信の内容、方法、時期	<ul style="list-style-type: none"> 職員メール等による情報を区の広報車、消防車両により広報を実施 町内会・自治会・自主防災組織に避難所開設について連絡 浸水リスクの高い地域において、氾濫の危険性等について区の広報車により広報を実施した区があった 避難指示について消防団による戸別訪問を行った区があった 	<ul style="list-style-type: none"> 暴風雨の中での区の広報車による広報は危険が伴う。 京浜河川事務所の水位ライブカメラ等だけでは、氾濫状況を即時に把握することができない 区長の判断で避難指示等を行うに当たって区で使える広報手段が限られている マンションを含む自主防災組織からの情報提供の要望あり 高齢者等への対応 	<ul style="list-style-type: none"> メール・ツイッター等による区民に対する報道機関等からの積極的な情報収集の周知 防災無線を流す基準の明確化 適切な避難行動や非常持出品についての更なる広報 風水害時における避難所や適切な避難行動に対する市民の理解の向上 隣接する区との連携の強化 	<ul style="list-style-type: none"> 様々な広報媒体を活用した広報の実施及び積極的な情報収集の周知 広報車及び消防車両を適正に配置及び区と消防の連携 災害関連情報の充実に向けた京浜河川事務所等との連携の強化
23	避難所運営	開設場所・数等	警戒本部事務局からの避難所の開設に関する区本部への指示等	<ul style="list-style-type: none"> 10月10日に発出した事務連絡で、避難所開設は、通常の台風時の土砂災害警戒に加え、洪水、高潮も加わる恐れがあるため、教育委員会を含めた全区に事前準備を依頼したが、具体的な校舎内の場所等には言及していない。 避難所開設の場所や開設数に関する指示は警戒本部事務局から区には行っておらず、各区で開設避難所の場所や数を決定し、その状況等に関する報告を受けた 一部の避難所に多数の避難者が集中したため、警戒本部を通じて、市バスにより別の避難所等への輸送を実施。また、一部の区では、避難者の増加に合わせて新たに避難所を開設して対応した 	<ul style="list-style-type: none"> 被災リスク等を想定した区の避難所開設に係る、具体的なアドバイスが必ずしもできていなかった 市民に対し、風水害時における適切な避難行動や避難所の緊急避難場所としての機能について周知できていない部分もあった。 風水害時における避難所の緊急避難場所としての機能について共通認識が図られていなかった 	<ul style="list-style-type: none"> 風水害時の避難所開設の判断基準、決定方法等の見直し 適切な避難行動を促すための風水害時の避難勧告等における情報発信の見直し 状況に応じた適切な避難行動を促すための市民の意識の向上、啓発の取組の見直し 	<ul style="list-style-type: none"> 被災リスク、輸送リスク等を踏まえた風水害時における避難者の輸送体制、代替施設の検討
24	避難所運営	開設場所・数等	<ul style="list-style-type: none"> 各区の開設数と判断基準 教育委員会、学校等との連携、調整 	<ul style="list-style-type: none"> 各区において、事前に学校等と避難所開設について確認、調整を実施 各区において、事前に避難所開設について自主防災組織へ連絡（運営までは依頼せず） 各区とも、気象情報や過去の開設状況等を踏まえ、事前に避難所の開設場所、数について検討し、決定 一部の避難所に多数の避難者が集中したため、警戒本部を通じて、市バスにより別の避難所等への輸送を実施。また、一部の区では、避難者の増加に合わせて新たに避難所を開設して対応した 	<ul style="list-style-type: none"> 各区において事前に避難所開設について検討を行い、被災リスクや避難者の想定など、区によって判断、対応が異なる部分があり、避難所の開設状況等に差異が生じた 避難所を途中で開設することは職員の負担が非常に大きい 開設している避難所や避難所の状況がわかりにくい 	<ul style="list-style-type: none"> 学校等との確認、調整事項の標準例の整理 台風の規模等を踏まえた、避難所の開設場所、数等の基本的な判断基準、考え方の整理 風水害時の避難所開設の決定方法等の見直し 適切な避難行動を促すための風水害時の避難勧告等における情報発信の見直し 	<ul style="list-style-type: none"> 被災リスク、輸送リスク等を踏まえた風水害時における避難者の輸送体制、代替施設の検討 避難者数やベットの同行避難の取扱いなど、個々の避難所の情報を各局区で共有し、市民に対して迅速に発信する体制の検討
25	避難所運営	運営体制、避難場所	警戒本部事務局からの避難所開設、動員体制に関する区本部への指示等	<ul style="list-style-type: none"> 避難所開設の場所や開設数に関する指示は警戒本部事務局から区には行っておらず、各区で開設避難所の場所や数を決定し、その状況等に関する報告を受けた 12日夜の本部会議で区から人員不足の要望を受けて、13日朝から各区へ応援職員のパイプが決定したことから、応援職員に対するメール若しくは個別連絡を行った 一部の避難所に多数の避難者が集中したため、警戒本部を通じて、市バスにより別の避難所等への輸送を実施。また、一部の区では、避難者の増加に合わせて新たに避難所を開設して対応した 	<ul style="list-style-type: none"> 避難所の運営体制等に係る、具体的なアドバイスが必ずしもできていなかった 避難所及び区本部にとって、避難者数の受付・把握、定時の報告がかなりの負担となった 浸水想定区域内における避難者の収容能力、指定避難所の数の再整理 	<ul style="list-style-type: none"> 風水害時の運営体制等の判断基準、決定方法等の見直し 風水害時の避難者数等の報告事項、報告タイミング等の見直し 風水害時の避難所の緊急避難場所としての機能、避難者の発生の特徴等を踏まえた避難所運営の基本的な考え方、方法の整理 災害対応に係る職員の意識の向上 適切な避難行動を促すための風水害時の避難勧告等における情報発信の見直し 状況に応じた適切な避難行動を促すための市民の意識の向上、啓発の取組の見直し 風水害時における避難所の応援職員のあり方の見直し 浸水想定区域内における避難所の収容可能人数の再確認 	<ul style="list-style-type: none"> 風水害時における教室等の利用に係る教育委員会等との調整、課題の整理 自主防災組織等との風水害時における避難所開設・運営についての課題の共有、検討 災害対応に主体的に取り組む組織風土の醸成 風水害時における避難所の機能等についての市民の意識の向上、啓発の取組の推進 被災リスク、輸送リスク等を踏まえた風水害時における避難者の輸送体制、代替施設の検討

検証項目・課題等一覧

項番	検証分野	検証項目	検証事項	実施事項等	課題等	課題解決の方向性（短期）	課題解決の方向性（中長期）
26	避難所運営	運営体制、避難場所	<ul style="list-style-type: none"> 各区における避難所の運営体制等 各避難所における施設内の避難場所等 区本部との連絡体制、情報共有等 教育委員会、学校等との連携、調整 車による避難 	<ul style="list-style-type: none"> 各区において、事前に学校等と避難所開設について確認、調整を実施 一部の区において、事前に避難所開設について自主防災組織へ連絡（運営までは依頼せず） 各区とも、気象情報や過去の動員体制を踏まえ、事前に動員体制について検討し、決定 区本部と避難所との連絡等については、電話により実施した区とLINE等を活用した区があった 避難者が多数避難してきた避難所において、急速、自主防災組織や避難者から避難所運営を支援してくれる方を募り、対応した避難所もあった 車で避難者がいた避難所については、高齢者等の要援護者に限り受け入れたり、送迎のみ可能とする等して対応した避難所もあった 	<ul style="list-style-type: none"> 各区において事前に学校等との確認、調整を行い、区によって対応が異なる部分があり、確認内容等に差異が生じた 各区において事前に避難所の動員体制について検討を行い、被災リスクや避難者の想定、計画運休の影響など、区によって判断、対応が異なる部分があり、避難所の動員体制に差異が生じた 避難者が多数となった避難所においては、円滑な受入れや避難者数の把握が困難であった 全体的に各区において動員体制を確保することに苦慮 電話による連絡等は時間を要し、情報共有のタイムラグが発生 途中から教室等へ避難者を移動させた避難所においては、誘導等の人員の確保など対応が困難であった 事前に学校等と調整していたが、教室の利用等について調整に時間を要した避難所もあった 避難所において、避難者に対する河川の状況や防災リスクなどの情報提供が十分にできなかった 	<ul style="list-style-type: none"> 学校等との確認、調整事項の標準例の整理 風水害時の避難者数等の報告事項、報告タイミング等の見直し 風水害時の運営体制等の判断基準、決定方法等の見直し 風水害時の避難所の緊急避難場所としての機能、避難者の発生の特徴等を踏まえた避難所運営の基本的な考え方、方法の整理 災害対応に係る職員の意識の向上 適切な避難行動を促すための風水害時の避難勧告等における情報発信の見直し 状況に応じた適切な避難行動を促すための市民の意識の向上、啓発の取組の見直し 風水害時における避難所の応援職員のあり方の見直し 浸水想定区域内における避難所の収容可能人数の再確認 区本部と避難所における連絡体制の基本的な考え方の整理、迅速な連絡手段の確保 車による避難について基本的な考え方の整理 	<ul style="list-style-type: none"> 風水害時における教室等の利用に係る教育委員会等との調整、課題の整理 自主防災組織等との風水害時における避難所開設・運営についての課題の共有、検討 風水害時における避難所の機能等についての市民の意識の向上、啓発の取組の推進 災害対応に主体的に取り組む組織風土の醸成
27	避難所運営	備蓄物資の	警戒本部事務局からの備蓄物資の取扱いに関する区本部への指示等	<ul style="list-style-type: none"> 警戒本部事務局からの指示等は行っておらず、区の判断により対応 	<ul style="list-style-type: none"> 各区の判断により対応したため、区により、備蓄物資の給与について、配布物資の内容、時期等、避難所の状況により差異が生じた 避難所の備蓄物資は、市としては長期避難のために使用するものという考えられているが、市民の意識とのズレが生じている 	<ul style="list-style-type: none"> 避難所の備蓄物資の取扱いの再整理（判断権者、共通ルールなど）、関係局区における共通理解の醸成 適切な避難行動を促すための風水害時の避難勧告等における発信情報の見直し 状況に応じた適切な避難行動を促すための市民の意識の向上、啓発の取組の見直し 	<ul style="list-style-type: none"> 風水害時における避難所の機能等についての市民の意識の向上、啓発の取組の推進
28	避難所運営	備蓄物資の給与	区本部及び各避難所における備蓄物資の避難者への給与の状況等	<ul style="list-style-type: none"> 避難所運営マニュアルでは、毛布のみの提供としていたが、避難所によって備蓄物資の給与の有無や内容に差異が生じた 毛布等が不足する避難所が発生し、急遽集中備蓄倉庫から補充した避難所もあった 	<ul style="list-style-type: none"> 風水害時における避難所の備蓄物資の取扱いが明確になっていない 降雨時に備蓄倉庫から校舎の上階に備蓄物資を移動するのが困難 	<ul style="list-style-type: none"> 避難所の備蓄物資の取扱いの整理（判断権者、共通ルールなど）、関係局区における共通理解の醸成 適切な避難行動を促すための風水害時の避難勧告等における情報発信の見直し 状況に応じた適切な避難行動を促すための市民の意識の向上、啓発の取組の見直し 	<ul style="list-style-type: none"> 風水害時における避難所の機能等についての市民の意識の向上、啓発の取組の推進
29	避難所運営	ペット同行避難	警戒本部事務局からのペット同行避難に関する区本部への指示等	<ul style="list-style-type: none"> ペット同行避難については、危機管理室と教育委員会事務局との協議で決定し、学校へも伝達する旨確認し発令文にも記載することになったが、全ての学校にその内容が行きわたっていなかった。 ペット同行避難に関して、10月12日10時の避難勧告時にエリアメールにて説明文を記載 発令文に記載したペットに関する内容について、事前にすべての区役所に丁寧な説明ができなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 一部の区ではペット同行避難は認めない旨、各避難所に指示を出していたが、避難勧告や市HPによる広報内容が区に伝わっておらず、一部の避難所で混乱が生じた ペットの受入れについては震災時の対応を準用することとしていたが、風水害時ではペットも屋内への避難が必要になるなど、震災時とは異なる対応が必要であった 一部の区では避難所へのペット同行避難は震災時と同様の対応となった 	<ul style="list-style-type: none"> 避難所へのペット同行避難に係る市の基本的な考え方の整理、関係局区における共有 各局区と災害対策（警戒）本部事務局における迅速な情報共有体制の構築 ペット同行避難に係る市民への広報内容の見直し 避難所へのペット同行避難に係る注意点等の市民の意識向上、啓発 	<ul style="list-style-type: none"> ペット同行避難に係る関係局区との調整、課題の整理

検証項目・課題等一覧

項番	検証分野	検証項目	検証事項	実施事項等	課題等	課題解決の方向性（短期）	課題解決の方向性（中長期）
30	避難所運営	ペット同行避難	各避難所におけるペット同行避難への対応状況等	<ul style="list-style-type: none"> 震災に準じて学校ごとに受入の可否を決めていた区やペット同行避難は不可と考えていた区、また原則受け入れることとしてケージ等を準備した区があった 警戒本部事務局からの情報伝達がうまくいかずに、一部の避難所において、あらかじめペットの受入れを不可としていたところもあった 	<ul style="list-style-type: none"> 区によって、避難所へのペット同行避難への対応、避難所への指示内容に差異が生じていた 一部の区では避難所へのペット同行避難は認めない旨、各避難所に指示を出していたが、避難勧告や市HPによる広報内容が区に伝わっておらず、一部の避難所で混乱が生じた 一部の学校において、今後の学校運営の衛生面から校舎内へのペットの同行が認められなかった 市の広報では、避難所へのペット同行避難の条件としてケージに入れることとしていたが、ケージに入れていないペットが散見された ペットの保管場所を昇降口など、避難場所と距離がある避難所では、施設内への同伴避難ができないことで帰宅してしまう避難者がいた 	<ul style="list-style-type: none"> 避難所へのペット同行避難に係る市の基本的な考え方の整理、関係局区における共有 市の基本的な考え方を踏まえた各学校等とのペット同行避難についての調整 各局区と災害対策（警戒）本部事務局における迅速な情報共有体制の構築 ペット同行避難に係る市民への広報内容の見直し 避難所へのペット同行避難に係る注意点等の市民の意識向上、啓発 	<ul style="list-style-type: none"> ペット同行避難に係る関係局区との調整、課題の整理
31	避難所運営	閉鎖の時期・判断基準、現状回復等	災害対策本部事務局からの避難所の閉鎖に関する区本部への指示等	<ul style="list-style-type: none"> 区本部へは、リアルタイムで多摩川の水位や危険性等を踏まえ、避難所の避難者へ注意喚起するような指示は行えなかった 発令中の警戒等や河川の氾濫、土砂崩れ等の発災の危険性を考慮し、避難指示、避難勧告の解除を決定した 避難所の閉鎖については、避難勧告等の解除をもって、各避難所の状況を踏まえて区の判断で行うよう、災害対策本部事務局から区本部へ指示 	<ul style="list-style-type: none"> 発令中の警戒等や河川の水位、発災リスク等の各局区との情報共有等が不十分だった 市民の安全確保のための必要な情報の発信、注意喚起等が不十分だった 避難所閉鎖後の原状復帰において、ごみの処理等について各避難所に差異が生じた。また、ごみの回収等に時間を要した ペット受け入れ場所の清掃及び消毒が必要となった 	<ul style="list-style-type: none"> 発令中の警戒等や河川の水位、発災リスク等の各局区との情報共有体制の構築 市民の安全確保のための必要な情報、発信方法等の整理 風水害の発災リスク等に係る市民意識の向上、啓発 避難所の原状復帰、ごみ処理に係る市の基本的な考え方、対応フローの整理、関係局区における共有 各局区と災害対策（警戒）本部事務局における迅速な情報共有体制の構築 避難所へのペット同行避難に係る注意点等の市民の意識向上、啓発 避難所の利用に係る市民意識の向上、啓発 	<ul style="list-style-type: none"> ダム放流や河川上流地域での降雨影響等の国等との情報共有の検討 総合防災情報システムの更新に伴う庁内組織間の情報共有体制の構築
32	避難所運営	閉鎖の時期・判断基準、現状回復等	<ul style="list-style-type: none"> 各区の閉鎖の時期と判断基準 閉鎖に伴う原状復帰の実施方法等 教育委員会等との連携 	<ul style="list-style-type: none"> 避難所の閉鎖については、災害対策本部事務局からの指示に基づき、各避難所の避難者数等を踏まえ、区において個別に判断 原状回復やごみの処理については、原則として学校等と協議し、学校等の指示に従って避難所ごとに実施 	<ul style="list-style-type: none"> 一部の避難所において、原状回復等に関し、学校等との調整が十分に行われず、適切に対応できなかった 避難所運営で発生したごみの処理方法について、関係局区で具体的に調整していなかったため、長期間放置されてしまった所があった 喫煙や飲酒がされていた避難所があった 発災リスクがまだ高い時間帯に帰宅する避難者に対し、統一的な対応や注意喚起ができなかった 	<ul style="list-style-type: none"> 発令中の警戒等や河川の水位、発災リスク等の各局区との情報共有体制の構築 市民の安全確保のための必要な情報、発信方法等の整理 風水害の発災リスク等に係る市民意識の向上、啓発 避難所の原状復帰、ごみ処理に係る市の基本的な考え方、対応フローの整理、関係局区における共有 各局区と災害対策（警戒）本部事務局における迅速な情報共有体制の構築 避難所へのペット同行避難に係る注意点等の市民の意識向上、啓発 避難所の利用に係る市民意識の向上、啓発 	
33	要援護者対応	支援機関、区本部との連携等	<ul style="list-style-type: none"> 支援機関との対象者の事前の確認等の実施状況 避難支援制度登録者名簿等の活用や要援護者への支援機関の対応状況等 	<ul style="list-style-type: none"> 一部の区において、12日朝に自主防災組織、関係団体に連絡し、災害時要援護者への声掛け、避難支援を依頼 一部の避難所において、要援護者にエアマット等を提供するなどの対応を実施 一部の区において要援護者への見守り活動や健康相談等を実施 高齢者福祉施設に避難した要援護者の方がいた 在宅福祉サービスが中断されたため、区本部等に助けを求める要援護者からの電話が多数寄せられた 民生委員や地域の人が早めの避難を勧めたこととの事例があった 足が不自由、車いす、寝たきり等の避難行動要支援者から避難支援を求める電話に対し、区や関係課と連絡・調整を図った 	<ul style="list-style-type: none"> 区によって事前の支援機関への働きかけ等、対応に差異が生じた 民生委員児童委員から、今回のような大規模な風水害時に、どのように動いたらよいかわからなかったといった意見があった 危機管理室、健康福祉局、区等の関係局区や関係機関との具体的な連携が図れなかった 避難所によっては受付では世帯主の氏名しか把握していないため、本人からの申し出等がなければ避難者の中に要援護者がいるか把握することは困難 台風の直前に支援機関と調整等を行うことは日程的に困難 エレベーターがない避難所では、担架等がなければ上階への移動は困難 要援護者を避難所のどこに避難させるか事前に決めておく必要がある 避難行動要支援者名簿の掲載者は膨大な人数であり行政のみで全てに対応することはできない 	<ul style="list-style-type: none"> 災害時要援護者支援制度の運用体制の共有等、支援機関や関係局区による実効性の向上に向けた取組みの推進 避難所における要援護者対応の知識等の向上 避難所の備蓄物資の見直し 	<ul style="list-style-type: none"> 避難支援制度登録者とそれ以外の避難行動要支援者への対応など、災害時要援護者対応に係る今後の方向性、あり方の整理 災害時要援護者支援制度の見直し 学校等のバリアフリー化の推進

検証項目・課題等一覧

項番	検証分野	検証項目	検証事項	実施事項等	課題等	課題解決の方向性（短期）	課題解決の方向性（中長期）
34	災害応急対応	災害ごみ等の処理	ごみ収集の中止	<ul style="list-style-type: none"> 計画連休の実施や風雨による市民や収集職員等の安全性の確保、ごみの散乱防止を考慮し、10月11日午後12日のごみ収集（資源物・普通ごみ）の中止を決定 ごみ収集の中止にあたり、市HPや広報車による事前の広報を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ごみ収集の中止の判断基準が無かったため、直前での中止の判断となった 	<ul style="list-style-type: none"> ごみ収集の中止の判断基準の明確化 市民への効果的な広報の実施 	
35	災害応急対応	災害ごみ等の処理	災害ごみの発生状況等の情報収集	<ul style="list-style-type: none"> 13日に生活環境事業所で収集ルートを巡回し、被害状況を確認するとともに、その報告をもとに、14日の臨時収集体制を決定 現場の情報収集は、報道内容や町会・市民からの連絡をもとに巡回し状況を把握 	<ul style="list-style-type: none"> 当初、被害状況の全容がわからず、また災害ごみの排出状況などの変化が速く、区との情報共有も難航した 地域のボランティア活動等について把握できていなかった 	<ul style="list-style-type: none"> 各局区と災害対策（警戒）本部事務局における迅速な情報共有体制の構築 迅速な災害ごみの発生状況等の情報収集の方法等の整理 区との連携等、地域の状況等の把握の方法等の整理 	
36	災害応急対応	災害ごみ等の処理	災害ごみの収集、処理、進捗管理等	<ul style="list-style-type: none"> 通常排出される資源物・ごみについても全体の発生状況等を踏まえて優先順位を決めて処理を実施 災害ごみの収集には、市による臨時収集を行うとともに、協定団体である建設業協会や一般廃棄物処理業連絡協議会、資源物収集委託事業者、また横浜市から応援を受けて実施 建替え工事中である橋処理センターの敷地内に緊急的に仮保管場所を設置 等々力緑地に仮保管場所を開設し、神奈川県産業資源循環協会の協力を得ながら運営 今回は浸水被害であることから被災地域から迅速な災害ごみの搬出が必要であり、一次仮保管場所は設置せず、選別機能を持たせた仮保管場所を設置 	<ul style="list-style-type: none"> 発災当初は被災状況や災害ごみの発生量等の情報が不足していたため収集体制の構築が困難だった 災害ごみの収集は、通常のごみ収集を行いながらの実施となったため人員が不足し、週休日の職員も動員する必要があった 災害の種類、規模等に適した仮保管場所の迅速な確保が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 発災時の通常業務の継続等の基準の作成、業務継続計画の見直し 収集計画や分別等の情報発信の方法等の整理 仮保管場所の事前の選定等、災害ごみの処理フロー、体制等の整理 民間事業者や他都市からの円滑な受援体制の構築 ボランティア等による片付けごみの受入体制の確保 	<ul style="list-style-type: none"> 災害ごみの収集運搬、処理に必要な資機材の確保
37	被災者支援	被害認定調査の実施、罹災証明書の交付等	被害認定調査、罹災証明書の交付の実施状況等	<ul style="list-style-type: none"> 財政局による建物被害認定調査の実施 建物被害認定調査の再調査については、協定に基づき土地家屋調査士の協力を得て実施 区本部罹災証明書発行チームによる罹災証明書の交付 	<ul style="list-style-type: none"> 区本部体制の見直しに伴い、罹災証明書の交付と建物被害認定調査の連携、役割分担について関係局区の認識が相違していた部分があった マンション等の集合住宅に居住する世帯に対する罹災証明書の交付について明確な定めがなかったため、証明書の交付に当たり混乱が生じた 建物被害認定調査や罹災証明書交付の手続等の事前の整理が十分になされなかった部分があり、交付日数が長期化するケースが生じた 建物被害認定調査において調査票の選択誤りがあり、その結果判定区分に誤りのある罹災証明書を交付してしまう事例が生じた 	<ul style="list-style-type: none"> 関係局区の役割分担等の再整理、連携の強化 交付手続きや証明内容等の罹災証明の標準化 建物被害認定調査、罹災証明書交付、被災者支援メニューの情報提供が連動した被災者支援体制の構築 建物被害認定調査、罹災証明書交付に係る事前準備の徹底 建物被害認定調査、罹災証明書発行、被災者支援メニューの情報提供の予定等の速やかな被災者への情報提供 建物被害認定調査、罹災証明書交付に係る職員の知識、スキルの向上 	<ul style="list-style-type: none"> 総合防災情報システムの更新に伴う証明内容と支援との自動連携等による業務の効率化、迅速化
38	被災者支援	被害認定調査の実施、罹災証明書の交付等	被災者の各種支援の情報提供等	<ul style="list-style-type: none"> 災害救助法の救助も含め、被災者の支援メニューの把握・整理に向けて、関係局区の担当者による会議を開催し、現状把握を行った上で各局へ照会を行い、支援メニューを取りまとめ、市HPに掲載するとともに冊子の発行を行った 被災者生活再建支援法の適用等、支援メニューの追加を想定し、定期的な更新を行った 	<ul style="list-style-type: none"> 被災者支援のメニューの把握・整理前に罹災証明書を交付したこともあり、早期に交付した被災者に交付時点で必要な情報提供ができなかったケースが生じた 支援の検討に必要な法人・個人等の被災者の属性に係る情報が十分でなかった部分があり、被災者（企業等を含む）に複数回にわたり被害状況の確認を求める必要が生じた 	<ul style="list-style-type: none"> 建物被害認定調査、罹災証明書交付、被災者支援メニューの情報提供が連動した被災者支援体制の構築 建物被害認定調査、罹災証明書発行、被災者支援メニューに関する情報の迅速な提供 被災者支援メニューの適用条件等の整理、内容の定期的な更新 	<ul style="list-style-type: none"> 総合防災情報システムの更新に伴う証明内容と支援との自動連携等による業務の効率化、迅速化
39	被災者支援	ボランティア支援	災害ボランティアセンターの設置、ボランティアによる被災者のニーズへの対応等	<ul style="list-style-type: none"> 災害ボランティアセンター開設（10月15日～11月24日） 川崎市、社会福祉法人川崎市社会福祉協議会及び公益財団法人かわさき市民活動センターによる三者協定に基づき設置 ニーズ390件、ボランティア活動従事者数（延べ）1,340人（11月24日現在） 	<ul style="list-style-type: none"> ※災害ボランティアセンターに関しては、川崎市、社会福祉法人川崎市社会福祉協議会及び公益財団法人かわさき市民活動センター等により、別途課題等を整理 		