

令和2年度 文教委員会資料②

【所管事務の調査（報告）】

大規模風水害に備えた区役所窓口対応指針（案）について

資料 1

大規模風水害に備えた区役所窓口対応指針（案）の概要

資料 2

大規模風水害に備えた区役所窓口対応指針（案）

市 民 文 化 局

（令和2年5月27日）

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。
- 「川崎市地域防災計画 風水害編（令和2年度修正）」修正素案の第3部第1章に「第2節 市施設の閉鎖などの市民サービスの停止等」が新設されたことを踏まえ、区役所窓口に関する具体的な取組の判断基準として「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）（案）」を取りまとめた。
- 今後、対応指針（案）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く。

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る。

（1）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。

（2）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。

（3）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、利用者側の輸送需要を抑制するなどの対応を行っていく。

（4）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ことから、非常時を除き、継続的な遂行に努めていく。

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、縮小もしくは休止する可能性があることを周知する。
- 鉄道等の計画運休が実施される場合や避難勧告（警戒レベル4）が発令される場合など、災害発生のおそれが一層高まり、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、窓口サービス等の業務は休止する。

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縮小もしくは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、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	川崎市	鉄道事業者等
48時間前	窓口サービス等休止の可能性あることを判断・周知	計画運休の可能性を情報提供
24時間前	窓口サービス等休止の判断、休止時間帯を確認し、周知	運転計画（計画運休）の詳細な情報提供

【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）

始業時点での計画運休	運転再開・計画運休開始時刻	窓口の対応
実施中	概ね午前中に運転再開	午後から窓口サービス等を順次再開
	概ね12時以降に運転再開	終日、窓口サービス等を休止
未実施	概ね15時以降に計画運休開始	計画運休開始時刻の概ね3時間前に、窓口サービス等を休止
	概ね15時以前に計画運休開始	終日、窓口サービス等を休止

（3）避難情報等が発令される場合の対応

- 対象地域の市民全員に避難を促す警戒レベル4の避難勧告もしくは避難指示（緊急）が区内に発令された場合には、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を休止することとし、「（2）鉄道等の計画運休時の対応」に準じ、影響を受ける時間帯（パターン1～3）に応じた必要な対応を行う。
- 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、ポスターの掲出、チラシの配布、予約票等への注意事項の記載など、様々な広報手段を活用して周知する。

大規模風水害に備えた区役所窓口対応指針（案）

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）」の修正素案第 3 部第 1 章に「第 2 節 市施設の閉鎖などの市民サービスの停止等」が新設されたことを踏まえ、区役所窓口に関する具体的な取組の判断基準として「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）（案）」を取りまとめました。

今後、対応指針（案）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、以下の考え方に基づき、状況に適応した対応を図ります。

（1）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。

（2）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。

（3）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、利用者側の輸送需要を抑制するなどの対応を行います。

（4）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ことから、非常時を除き、継続的な遂行に努めていきます。

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、縮小もしくは休止する可能性があることを周知します。
- ② 鉄道等の計画運休が実施される場合や避難勧告（警戒レベル 4）が発令される場合など、災害発生のおそれが一層高まり、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、窓口サービス等の業務は休止します。

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縮小もしくは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。
 - 縮小…計画運休や避難所運営等の影響で窓口を担当する職員体制を縮小し、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ること
 - 休止…計画運休が実施される場合や避難勧告（警戒レベル4）が発令される場合等は、市民及び職員の安全確保のため、災害対策担当職員以外は退庁し、窓口を閉じること
 - 「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
 - 市政だより、市・区ホームページ、ポスターの掲出、チラシの配布、予約票等への注意事項の記載など、様々な広報手段を活用して周知します。

(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、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休止について判断、周知します。
- ・ 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、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	川崎市	鉄道事業者等
48時間前	<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	計画運休の可能性を情報提供
24時間前	<u>窓口サービス等休止の判断、休止時間帯を確認</u> 、周知	運転計画（計画運休）の詳細な情報提供

→窓口サービス等の休止の有無、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、窓口サービス等を休止します。
 - 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、災害対策要員として職場待機していた職員を含む協力体制により、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。
- 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)。
- 暴風(雪)警報が解除された場合でも、警戒レベル4以上の避難情報の発令が継続している場合等は、引き続き窓口サービス等を休止します。
- 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「縮小」ではなく「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)

- ・ 行政サービスコーナーは、以下のとおり対応します。

始業時点での 計画運休	運転再開・計画運休 開始時刻	窓口の対応
実施中	<u>概ね午前中に運転再開</u>	<u>午後から窓口サービス等を順次再開</u> →各行政 SC 職員の参集状況に応じて再開 (始業から再開時刻まで窓口サービスを休止)
	<u>概ね12時以降に運転再開</u>	<u>終日、窓口サービス等を休止</u> →計画運休が午後に入ること、窓口開設時間が限られてしまうことから終日休止
未実施	<u>概ね15時以降に計画運休開始</u>	<u>計画運休開始時刻の概ね3時間前に、窓口サービス等を休止</u>
	<u>概ね15時以前に計画運休開始</u>	<u>終日、窓口サービス等を休止</u> →「計画運休の概ね3時間前」の時刻が午前中となり、窓口開設時間が限られてしまうことから終日休止

(3) 避難情報等が発令される場合の対応

- ・ 対象地域の市民全員に避難を促す警戒レベル4の避難勧告もしくは避難指示（緊急）が区内に発令された場合には、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を休止することとし、「(2) 鉄道等の計画運休時の対応」に準じ、影響を受ける時間帯（パターン1～3）に応じた必要な対応を行います。
 - 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、窓口サービス等の休止に関する統一的な対応が困難である。そこで、各区の状況に応じ、避難に時間を要する人に避難を促す警戒レベル3が区内に発令された場合等には窓口サービス等を順次縮小し、以後の休止可能性について早めに周知するなど、警戒レベル4に備えるため、必要な判断と対応を行います。
 - 窓口サービス等の休止・縮小は、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（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）。
- ・ 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、市・区ホームページ、ポスターの掲出、チラシの配布、予約票等への注意事項の記載など、様々な広報手段を活用して周知します。