

自治体応援職員聞き取りプロジェクト（仮称）：聞き取り結果（支援開始日1/2～2/14分）

支援開始日	1月2日	1月3日	1月3日	1月4日
支援終了日	1月10日	1月5日	1月7日	1月8日
過去の災害対応経験回数	3	1	3	1
研修の経験 (訓練参加レベル以上)		自分の自治体(出向元)での経験あり	GADM有資格者	自組織(出向元)で経験有
ミッション(派遣前に言われたこと、考えた事、現地で実際にやったこと)	受援自治体のバタバタを軌道に乗せること、受援自治体職員へのヒアリングを行ってニーズの掘り起こしをしたができなかった。同時期に入った他支援自治体と調整し、受援自治体が過去にやったことのないような業務(避難所運営、物資管理)は苦手であるため、支援自治体が総括・物資管理、避難所運営に人的支援を投入することにした。避難所運営と物資管理を行えば、まずはなんとかなり、スタートが切れるのではと思った。さらに、支援自治体の役割と責任分担を明確化した。受援自治体職員の負担を減らし、(避難所から)庁舎に戻した。	支援物資の搬送		全国知事会リエゾン(第1陣)として主に物資の流れの整理(内閣府、石川県庁物資担当者と調整)。対向支援(総務省)に関する情報収集・調整も実施。
受援自治体との信頼関係構築するために自分が大事だと思ったこと	受援自治体は統括支援チーム(GADM)の存在を知らない。「応援に来てくれて何をしてくれるんですか」といった状況。	首長の意向で、防災部局(部長)から被災市に物資提供の用意があると電話で打診。受入れ希望があり搬送。今後の支援ニーズはなく任務完了		過去の支援経験にない雰囲気。「ああ、支援自治体さん来たんですね」という感じ。受援自治体庁舎に入って首長と幹部と面会して支援するつもりが外れる⇒関係づくりの前に具体的な支援⇒避難所状況確認に移行。統括支援チーム(GADM)は具体的な支援ができることを明示できることが信頼につながる。 1月6日から30名送り込むなど示したところ、町長らの対応(関係性)も変わった。
役場の対応状況(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)	首長への挨拶や防災・危機管理担当職員へのヒアリングを行っていたが、危機管理室職員もバタバタで聴くことができなかった。応援職員のスペースはなく、会議室は避難者に提供していた。隣棟の電気を優先復旧し避難者を移し会議室を応援職員の執務室とした。スペースを確保することで、皆の声が聞けて、情報共有がしやすくなった。昨年の能登半島地震の経験もあって、受援自治体職員は自分たちのやることを一定理解していた。ただ、規模が大きすぎるため、マンパワーが必要という状況であった。			災害対応業務に従事しているものの、避難所運営や物資搬送に職員を充てており、発災から帰休していない職員が多数いる状況。
物資の調達・供給(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)	1月4日頃、支援市から10名派遣。支援市も全庁的に支援する体制になっておらず、まずは派遣元から何人出せるかを検討した。危機管理部署で災害対応経験した人を中心に送り込んだ。応援職員が入る前は、支援市職員が物資管理業務を担当していた。物資管理レイアウトは、出入口が1つで、荷物をまとめるにも、運搬にも大変なことから入口付近に集中していた。これを2か所ずつ入口と出口に分けて動線が重ならないようにし、さらに区画整理して体育館全体を使うようにした。物資が滞留しないように、「来たものはとにかく出す」方針を貫いた。民間企業への物資管理業務の委託を検討・調整していたが、道路状況などもあって調整がうまくいかず。避難所等への搬送は自衛隊が担ってくれて、孤立集落へのアクセスなど自衛隊でしかできない業務だった。民間業者でも難しかったと思う。			市町村合併前の複数地区では隔たりのようなものを感じた。ある支所には職員が不足し、物資搬送だけでも到底回っていない状況。支援するにあたってネックになるのではないかと懸念。職員が不足する支所への物資搬送支援に対向支援チーム20名を当てる。当初、該当支所は「応援職員を差配できない」と難色を示したが「全部任せればよい」と説得した。
被害情報を含む情報集約(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)	支援をしようにも土地勘(地名や経路)がなく、「どの道路が通れて、どこに避難所があるかが、避難者数などの程度あるのか」等、支援自治体職員が把握していなかった。土木関係部署を問い、通れる道などを情報収集。まず低で「通れるマップ」を作成して「見える化」を行い、その後受援自治体で電子化して関係機関に配布できるようにした。「ピンクが通れる道、行楽で避難者と周辺人口など表現」。物資配布は自衛隊が行っており、そこから自主避難所の位置や人数などを把握していた。			手書きのメモの多さ。情報共有ができない。システムに不慣れだったこと
災害対応の全体像・ロードマップの把握(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)	物資がいつの程度来るかもわからず。避難所も始まったばかりで人数把握の状態で、避難所の集約・閉鎖などのロードマップは描けていない。各執務室で電話対応や場当たり的な対応。3割ほどしか参加できておらず、不体で疲弊されている。全体像を見渡せる職員はいない。			受援自治体課長たちは、被災経験があり被害認定調査など一定見通せる。ただ、規模が違いすぎて今回はなかなか活かせない。若い職員の中には、能登沖地震後、役場の災害対応や受援体制などが不足しているのではと考えてきた者もいた。支援会議に参加し「こんな風にやってどうか」といった提案もあり、統括支援隊(GADM)の意見として首長に挙げることもあった。
職員の参集状況(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)	避難所運営や電話対応に追われる。職員も避難所避難者(被災者)であり、避難所運営を手伝うケースが多い			
支援者の役割と指揮命令系統の明確化(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)	支援自治体職員がどのような動きをしているのかわからなかったことから、情報共有の場として、応接室にて「関係機関合同会議」を朝7時、夕19時に2回開催し、避難所の状況や物資在庫や配分、DMATの活動状況などについて意見交換を行った。外部機関の人を全部入れる(NPO、自衛隊、消防、警察など)。実質この会議が「災害対策本部会議」のようであった。受援自治体職員は当初、首長、副首長、危機管理室長のみであったが、11日以降は各課長等が参加するようになった。合同会議では、報告や情報提供を手書きでもよいので紙を出してもらうように依頼した。この会議の情報共有が、その後の災害対応の迅速かつ円滑にできる土台になっていと思う。			派遣自治体を決めるのは総務省。ただ、総務省は公務員担当部署なので災害対応は経験なし。現場調整は派遣自治体間で行う。複数の対向支援自治体は防災担当職員なのでやりとりはスムーズ。総務省には朝と夕方に電話報告しなければならぬ。具体的には、今日何をやったか、課題などを共有する。
災害対策本部の立て直し(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)	第1回本部会議は発災4日後であり、そのあとも不定期実施。定期的な開催は1月11日以降になった。首長の方針で「本部会議よりもまず行動をすることを最優先としているため会議は後回し」。こういうスタンスだと聞いていたので、支援自治体による合同会議を開催する準備もあったので、とくに進言することはない。災害対策本部開催するも首長室にのみ立った状態で、首長の訓示のみ。幹部(課長)からの報告や見直しなどもほとんどない状況。資料もなし。各課からの報告が始まったのは12日以降。			災害対策本部会議は、県災害対策本部会議に合わせて実施されているが、各課長からの口頭による報告のみで情報共有や意思決定の場となっていない。第2陣の時には、受援自治体との関係性もできてきたので、具体的なフォーマットを提示し、採用された。各課が「いままでやっていること」「これからやること」「課題になっていること」を報告するフォーマット。
組織のBCP、人的資源の再配置(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)				
避難所・避難生活支援(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)	過去に災害対応経験のある支援自治体が早い段階から、避難所にアンケート調査を行うなど生活環境を気にしてくれた。			
見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと⇒①建物被害認定調査・②道路・③水道(下水含む)・④在宅避難の要配慮者の把握と支援・⑤ボランティア(NPO)の受け入れ・⑥相談窓口の設置・運営・⑦廃棄物処理	対向支援業務は、どこまでの範疇が決まっていないので、短期派遣終了が見えなかったため、支援団体もいつまでやらなければならないのか不安になっていた。特に建物被害認定調査では、1次調査までなのか、2次調査までなのか。			①当時の被害棟数情報は明らかに少なかったため、総務系部署に行つて被害認定調査について話をした。前回の地震時の見積りや班構成を紙面で示されたので人的支援調整。支援自治体は、事前研修を受けた職員を被害家屋認定士として認定していた。支援自治体職員が現地に行つて、比較的スムーズに進んでいる
派遣職員の調整(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)	1月4日頃、支援自治体から派遣した。支援自治体としても全庁的に支援する体制になっておらず、まずは支援自治体から何人出せるかを検討した。危機管理系部署で災害対応経験のある職員を中心に送り込んだ。概ね3月いっぱいまで搬送すると支援自治体に告げる(人事異動もあるため)。受援自治体側も理解しており、物資や避難所等に受援自治体職員を担当させるなど引き継げるような形で動いてくれている。4月からは中長期に移行していく予定。			各避難所に2名/1か所として支援自治体職員を当てたい⇒支援自治体防災関連部署以外にも人事を通じて依頼が必要⇒調整に1週間程度かかると予想し、石川県リエゾンに「1週間県でなんとかが出せないか」相談した。総務省からの当初からの意向「支援自治体からともかく早く20名に入れてほしい」を踏襲。結果的には、支援自治体で調整がついて、1月6日からそれ以上の人数を派遣できた。受援自治体との信頼関係にもつながる。過去の災害経験対応で別部署にお願いする機会があり、調整する枠組みができていた。
総括支援員の引継ぎ(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)	必ずしも統括支援チームにGADMが含まれていないが、リーダーになれる人材を派遣した。引継ぎは、終わったこと/終わっていないことを紙ベースで引き継ぐ。できていないことは物資管理の民間委託(現在も調整中)。建物被害認定調査のプランニングするための支援部隊を受援自治体に送った。調査自体は他の支援自治体に依頼。どうやって実施するかをインストラクションする。すべての建物が調査(ローラー作戦)対象のため、土地勘がなくても支援自治体職員で対応できる面もあった。			第1陣は受援自治体との関係性を作る役割。具体的な支援と人員(1月6日から避難所運営に数十名送り込む)を提示し、第1陣の終わりにはいよいよ関係性が築けた。第2陣は「強く進言してくれる支援自治体職員」を指名して送り込んだ。首長と良好な関係を作ってきた。
総括支援チームの受援自治体への引継ぎ(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)				発災当初、受援自治体職員は思考停止に陥ってきた模様⇒支援が入って休みが取れ落ち着いてきた。過去の災害対応経験では、引き際は「避難所がかなり集約できて、ライフラインが通って、災害弱者支援(福祉)モードに入った」時点だった。被害認定調査では、「1次調査が終わっていて、罹災証明書を出し終わって2次調査を受け付けていた」状況でもあった。今回の受援自治体の場合、断水が解消されないはまだ難しいと思う。自主避難所が多いため、集約しきれない状況もあり、支援をどのように続けていくのかはまだ決めきれない。被害認定調査は2月中旬に終わる(国の目標)予定なので、そろそろ被災地の自立を促す支援のあり方も必要な時期に来るかと考えた
現地滞在(ベースキャンプ)の環境(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)	当初、受援自治体庁舎の床や廊下で寝ていた。また、職員は机にうつぶせになって寝ていた。支援自治体職員は生活環境まで気が回らなかった。被災経験のある他支援自治体がフォローしてくれて、キャンピングカー30台(8日後?)を持ってくるなど対応してくれた。水や食事は支援物資(余り)もあって、比較的困らなかつた。仮設トイレは4日には来ていた。汲み取りもしょろくされていた。トイレ環境も徐々によくなっていった。	高岡に前泊して現地入り、帰途も高岡で後泊。現地滞在は数時間。		金沢市内のホテルを確保。受援自治体には「通い」で支援(環境確保は大事)
自身の自治体への還元(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)	他都市からの応援職員の役割分担(避難所、建物被害認定調査など)、執務室、宿泊先を再度、詳細に検討し、支援計画の見直しを行う。			

自治体応援職員聞き取り

支援開始日	1月4日	1月4日	1月4日	1月6日	1月7日
支援終了日	1月8日	1月10日	1月10日	1月13日	1月12日
過去の災害対応経験回数	0	2		0	1
研修の経験 (訓練参加レベル以上)		GADM研修(講師クラス)	GADM研修	自分の自治体での経験あり	自分の自治体での経験あり
ミッション(派遣前に言われたこと、考えた事、現地で実際にやったこと)	全国知事会リエゾン(第1陣)として主に物資の流れの整理(内閣府)。対向支援(総務省)に関する情報収集・調整も実施。	災害対策本部の立て直し 災害対応に係る人員数の見立て 受援自治体の首長、副首長への助言(方向性)	受援自治体職員の困りごとやニーズを把握し、対応策を検討する	受援自治体本庁のリエゾンと連携しながら支那総務(第1陣:物資の仕分けや配送方法を調整)。GADM自治体から引き継ぐ。	全国知事会リエゾン(第2陣)として県庁で物資調整。やや落ち着いてきた時期で、各自治体LOと石川県との調整も。
受援自治体との信頼関係構築するために自分が大事だと思ったこと		受援自治体の首長、副首長、関係部局長らと信頼関係を築く。首長、副首長ともプロパー職員のため職員が仲良く話しやすい傾向にあった。押し付けすぎないサポート。具体的な対口支援(要員)の提示が必要。	GADM総括支援員は首長・副首長らとの関係作り。受援自治体職員との関係はとれなかった。総括支援員・支援員一体となっていなかったかもしれない。統括支援チーム(GADM)体として動き始める。	何をすべきかわからなかったが、土台作りは達成できたと思う	
役場の対応状況(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)		多くの職員がそれぞれ電話対応。苦情電話に対して20分かけた対応もあった。コールセンターが設置された。部署ごとの場当たり的な対応で電話等入ってきた情報をこなしていた。全体像やロードマップを共有するのは難しそうだった。	外部支援者(自衛隊・DMAT等)同士で情報共有・意思決定し、彼らの指示通りに動く状況になっているようだった。意思決定のグリップを受援自治体が握れるように戻す(必要があると思った)。場当たり的な対応に追われていた。職員の手を空けさせる必要があると思った。防災担当職員(4名)も電話対応に忙殺されていて、関係者が周囲に集まり対応。総務課等でも個別部署の業務連携はなされていないかった。		庁内で防災部局のみが忙しそうだった。
物資の調達・供給(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)		座席のあるホールでの物資設置は適さない。受援自治体職員は余裕がなくなかなか想像力が働かない。野外テントの活用と民間委託を提案した			
被害情報を含む情報集約(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)	全国知事会で得た情報をどの段階で自分の自治体に伝えるかの判断が難しかった。チャットを使い連絡を取り合ったが、関西広域連合や中部のように自県とのシステム上で情報共有できると良かった。	自衛隊ら支援に向かうのに混乱した。孤立集落等の情報共有がされていない。自衛隊が白地図を情報として提供。受援自治体と連携して情報共有できていない。	安否確認情報が集約されていない。受援自治体に電話⇨付箋に貼る状況。収集・伝達スキームを整理したが孤立集落の状況が把握できない。支援相繼による情報集約チームを作って情報集約する。避難所⇨拠点避難所⇨受援自治体庁舎で受援自治体職員がPC入力管理で情報体制を整える。		
災害対応の全体像・ロードマップの把握(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)		全体像の把握はできていない状態であった。オペレーションは副首長と部長の頭の中にはあり、副市長、総務部長が全てオペレーションをしていた。そのため各部長に任すように依頼した。	目標管理型・災害対応の考え方を事例を踏まえて伝えられれば良かった。内閣府地震対応ガイドラインを使うことに徹底した。		
職員の参集状況(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)		職員が庁舎内にいない。参集できていない職員、避難所対応で現場に張り付く職員など。庁舎に職員を戻すことが大事だと思った。庁舎に戻った職員は業務がわからない。職員間ポータルサイトで防災計画に基づく役割・業務を共有化			
支援者の役割と指揮命令系統の明確化(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)		複数の支援自治体リエゾンとして入っており、調整が必要であり、総括支援対応自治体に幹部クラスの職員を対口支援団体の取りまとめ役(対口支援リーダー)として派遣してもらい、複数の支援団体から受援団体に要望が行かないようにした。総括がやることを明確化し、対口支援の員体調整は対口支援の取りまとめを対口支援リーダーに任せろ。要望等あれば対口支援リーダー⇨総括支援⇨首長等に伝える。総括隊がグリップを握る。		当初、受援自治体もGADM自治体も「大人数が来た」という反応。物資配送方法が変わったこともあり派遣職員は忙しかった。	
災害対策本部の立て直し(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)		市が中心とするオペレーションルームもなく、庁舎内の資源(場所)を探す。情報集約ができていない。庁舎のレイアウトを描く。目標管理型の運営になっていない。あるべき論を言っても押し付け・負担になる。各部署の報告・課題を挙げてもらうところから始める。紙の書式も一緒に作成する。情報共有が始まる。災害対策本部の立て直しには1週間かかった。職員がいない。孤立集落が多すぎて連絡がつかない。地域の電話がつかない。	庁舎内1・2階に避難者が残る。ゴミが積み上げられ異臭。環境が悪い。オペレーション空間利用のために環境整備を行う。レイアウトを描き、役場機能を落とすための絵を描く。受援自治体に提案(押し付けにならないように)「ここで運営するのは問題だ」共有。本部会議の決定事項として庁内放送「オペレーションルームを移転する」を共有。1階避難所をリエゾン受入れの場所に決めてベスブクリ⇨対口支援の受入れ空間を設置。本部会議空間が手狭。本部会議の場所を移転・レイアウトを描く。		
組織のBCP、人的資源の再配置(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)		人的支援の再配置はされず、災害業務のない部署(監査委員事務局)はコールセンターの対応にあたったが、再配置はされず、救助法の関係で人事異動がなされた			
避難所・避難生活支援(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)		避難所の環境整備についてDMAT等とも協議したが、避難所のキャパ数が超えているため、2次避難に出す方法を検討した。避難所も被災したまま整理しておらず、支援に入った避難所では、まず避難所の片付け(落下物等)の整理からはじまった。年齢が若い人で自主的に掃除や運営をする人もいたが2次避難が始まったら、若い世代は全て2次に移り、残ったのは高齢者だけであった。そのため、ヘルスセンター状態となり、自主運営が難しくなった。2次避難者も良いホテルに行ける、おいしい物が食べられるという気持ちで2次避難をされる人もいたが、2次避難先は非当の配布でイメージと違う状態であったため、避難所に戻ってくる人もいた。2次避難の当初はどの2次避難所に行くのかも聞かされず、ミステリーツアーの状態であった。国が配布したおにぎりが金沢市内で作られており、輸送時間を要するため避難所で配布するときは既に賞味期限が過ぎており避難者からの苦情があったため、比較的長持ちをするパンとカップ麺中心の配布となった。	受援自治体には避難運営マニュアルあり。あくまで受援自治体のルールを尊重して、一度やってみて、実態を踏まえて現場で赤入れ修正をししていく。応援自治体や民間団体は「避難所では〜すべき」という指摘を毎日行い、被災自治体職員が精神的に追い詰められていくのを見るのは辛かった。		
見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと⇨①建物被害認定調査・②道路・③水道(下水含む)・④在宅避難の要配慮者の把握と支援・⑤ボランティア(NPO)の受け入れ・⑥相談窓口の設置・運営・⑦廃棄物処理		②道路はいたるところで崩壊し、またマンホールが浮き出ている状態であった。夜間の運転は非常に難しく、報道機関の車もバンクするような事態となった。⑤NPO等の受入が否定的で、副市長や総務部長、避難所の担当課長に何度も説明にいった。内閣府参事官と連携し、円滑な受入体制を構築した ⑥対口支援団体のリエゾンが使用していたスペースを明け渡し使用してもらったが、当初は被災証明の発行窓口のみ来庁者が多く、被災者支援の相談窓口にはほとんど人が来ていない状態であった。	①被害認定調査・被災証明書発行に対口支援だけでなくNPOなど経験者を入れるかを調整。⑥1週間ほど対応状況は遅れていた模様。生活再建手続きに移るワンストップサービスのための場所を確保。再建支援業務が始まる。対口支援者の人数予測など得意な人が過剰で継続中(派遣元自治体のバックアップ)。現地のGADMや部長職とも継続共有。		
派遣職員の調整(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)		当初は、都道府県職員のみ派遣であったが、都道府県職員の数も限られてきたため、都道府県内の市町村職員にも派遣をされるようになった。元々当該県は西日本豪雨から市町村職員を中心として派遣を実施したため、円滑な派遣をしていた。このことにより、市町村職員の被災地での対応を学び経験値があるため、積極的に市町村職員の派遣をすべきだと考えている。			
総括支援員の引継ぎ(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)		物資については、民間企業との連携によるマネジメントの必要性。応援職員の宿泊場所の確保(総務省にも依頼)。支援市側のキーパーソンへのつなぎ。仕事の持っているいき方を引き継ぐ。	安否確認情報⇨市民系部署に引き継ぐ。孤立集落解消⇨支援チームによるプロジェクトチームを立てた。避難所の情報収集・伝達⇨集約するところまで機能しているか確認。スキームを立てた。避難所ニーズ把握と物資担との連携ができていくか確認。統括支援チーム(GADM)に相談して方向性を決定⇨担当自治体、支援チームへの引継ぎは統括支援チームを通す。		
総括支援チームの受援自治体への引継ぎ(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)		全て支援側がするのではなく、徐々にシフトをすることを想定し対応をしていた。当初災害対策本部会議も開かれていなかったため、総括支援チームで運営、会議の資料作成等を実施し、当初は簡易的な書類で実施し徐々に資料内容も目標型に変更をしていった(被災自治体の負担軽減のため、徐々に変化を行う)			
現地滞在(ベースキャンプ)の環境(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)		大浴場もあって支援するには不便な場所。庁舎で雑魚寝、食事・水など野営状態。つらい支援環境だった。	庁舎での雑魚寝は気を遣う⇨車中泊を選択。1~2時に寝て、7~8時に登庁。車中泊、寝袋にカイロ状態。移動時間がかかる⇨現地滞在⇨金沢・現地の道をいかに空けるかが重要。		
自身の自治体への還元(感じたこと、考えたこと)		当自治体においては庁舎内のレイアウトを作成しているが、どの機関が多く入ってくるかは被災地を見ないとわからないため、被災地で学ぶことは多くあると感じる。多くの職員を被災地に積極的派遣することにより意識の変化も見られた。また、特に当自治体では保健師(女性)が避難所支援に積極的に行ったため、今後の医療と保健師との連携がスムーズにいけるのではないかと考える			

自治体応援職員聞き取り

1 week

支援開始日	1月7日	1月9日	1月9日	1月10日
支援終了日	1月12日	1月15日	1月15日	1月13日
過去の災害対応経験回数	2	3	1	1
研修の経験 (訓練参加レベル以上)		GADM研修		
ミッション（派遣前に言われたこと、考えた事、現地で実際にやったこと）	全国知事会リエゾンとして石川県庁入りする予定だったが、初日に受援自治体庁舎に物資を届けながら訪ねたところ支援自治体チームGADMより「支援自治体間の連携調整要員が1人必要」と言われ、物資を届けた受援自治体本庁リエゾン（第1陣）に配置転換。	第1陣の提案内容を定着させる作業（支援団体のチームビルディング、災害対策本部の立ち上げ、孤立集落の解消、避難所からの情報収集、ベースキャンプの改善、疲弊する受援自治体職員の負担軽減、物資の調達・配給の民間委託）	先遣隊としての派遣。支援自治体として、どういった業務内容に、どれぐらいの派遣期間で、どれぐらいの人数の支援を必要とするか、支援に入る職員の宿泊先の調整。	先遣隊（計4名）の一員として被害状況確認と支援ニーズ調査。資産税系部署1名は家屋被害認定調査方法を検討。人事・給与系職員1名は派遣職員数の見積もり、現地の移動・宿泊調整。
受援自治体との信頼関係構築するために自分が大事だと思ったこと		第1陣で受援自治体との良好な関係が構築済み。気象に話し合える関係性ができていた。	体制：統括支援自治体を含め5自治体の混成。受援自治体は職員数が少ない。職員がやらないといけない業務に対し、マンパワーが足りなくてボトルネック。そのような状況で受援自治体職員には言いづらかった。統括支援自治体を「立てながら」庁舎内でコミュニケーションをとった。受援自治体へ派遣されている石川県のリエゾンは、気を使って、話しをするのを迷っていた様子。石川県が気を使っていた。そこに支援自治体職員が介入するようなかたに。	受援自治体は、支援自治体に対口支援に行くことを知らなかった。支援自治体はGADMではないが、もっと積極的に支援ニーズを引き出すべきだったと思う。とはいえ介入し過ぎると相手の負担になるかもしれない。過去の災害経験（水害）では住家被害認定調査業務派遣受け入れはスムーズだった。受援自治体の現場が背景にあるのかもしれない。
役場の対応状況（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	受援自治体内の複数地域（本庁と支所）での対応で連携が取れていなかった	避難所運営など現地対応や電話対応に追われていた。職員の疲弊が著しい。対口支援を配置することにより、職員の負担軽減に務めた。	眼の前のおおわれている。今後の復興が、なかなか視野に入れない。	災害対応部署は大変だったが、他部署は通常業務。全庁体制を整える必要性を感じた。
物資の調達・供給（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）		「物資の民間委託」を提案。実際には大手の民間団体は国の物資支援業務を担っていて手が回らない。道路状況も悪く活動できない。受託できる民間団体を見つけられなかった。	高齢者の多い地域で物資のミスマッチ（赤ちゃん用品・生理用品）があった。毛布も不足であった。	
被害情報を含む情報集約（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	情報管理では最初からデジタル化するべき。あとからデジタル化することは困難。	被災状況は主に数字で管理。応急危険度判定の結果は地図上で共有できている。孤立集落解消に向け、地図上に孤立箇所と道路被害箇所を共有することで、スムーズに対応できた。		支援自治体内の情報共有としては、対口支援以外にも様々なスキームで派遣。活動はそれぞれ完結しているが、部署ごとに被災地支援関連情報を日々集めて全庁的に共有。
災害対応の全体像・ロードマップの把握（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）		内閣府ガイドラインを執務室に貼りだして共有できるようにした。共通目標は短期的なものが中心で、主に孤立解消、1.5次避難、2次避難（被災者を被災地外に出す）であった。		被害は他受援自治体と比べ少なかったが、家屋被害認定調査、下水道管路破損調査などの業務負荷あり。過去の水害経験から災害ごみ受付業務も発生することを予想した。災害対応担当者は先の見通しを話していたので、頭の中にロードマップがあったかもしれない。全庁的に共有されているロードマップはなかった。
職員の参集状況（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）		役場に来ている職員が少ない。避難所対応で現場に張り付いている状況。		
支援者の役割と指揮命令システムの明確化（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）		多数の支援自治体が入っており、誰が何をやっているのか全体を把握するため体制図を作成。支援自治体にヒアリングし、全体の動きや役割を把握・整理した。統括支援チームは、スキーム作りと業務の割り振りの調整、対口支援団体は具体業務の実施を担当とした。複数の支援自治体を受援自治体に提案・意見を行うと混乱するため、受援自治体への意見や提案は、必ず統括支援チームと一緒にルールとした。ただ、統括支援チームだけでは支援団体間の調整に手が回らないので、別途「対口支援チーム」を設置し、次長級職員を配置することで対口支援団体間の調整や具体業務のマネジメントを担当させることで、統括支援チームはスキーム作りに集中できた。		支援自治体が単独で対口支援に入る。複数自治体が集まると調整が難しいかもしれないが、応援派遣の経験が少ない場合、複数自治体で支援した方が適切な支援ができる面もあると思う。
災害対策本部の立て直し（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）		災害対策本部会議が定期開催されるようになり、決まった様式もできたので、本部運営は軌道に乗った。受援自治体防災担当の横に大きなスペースがあるが、自衛隊・国省庁・DMATが占め、その横に統括支援チームが配置した。防災担当と近く、業務は進めやすい。防災担当横のスペースは受援自治体のオペレーションルームとして活用できであったが、救助・医療関係が占めていたため、第1陣で別途オペレーションルームを確保していたが活用できていなかった。そこで、まずは確保していたスペースで関係者が集まって会議を開催。「一度集まってみましょう。この場所ですべてさんと情報共有できますよね」。防災の執務室とは離れたが、市役所の担当課が相互に情報共有できる場所の運用が開始できた。		
組織のBCP、人的資源の再配置（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）				
避難所・避難生活支援（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）		第1陣で設計した避難所からの情報収集・ニーズ把握スキームが上手くいっていない。チャットツールによる情報集約（数字等を集約するには不向き）からフォーム・表で集約できるシステムを構築。		避難所は受援自治体庁舎に隣接する福祉センター1カ所のみ（関連の支援業務なし）。
見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと⇒①建物被害認定調査・②道路・③水道（下水含む）・④在宅避難の要配慮者の把握と支援・⑤ボランティア（NPO）の受け入れ・⑥相談窓口の設置・運営・⑦廃棄物処理		⑥受援自治体の職員が明確な構想を持っていた。統括支援チームのミッションは対口支援団体を利用してスペースを空けて（移動させて）、相談窓口の場所として提供すること。		①受援自治体職員が少なく被害認定調査経験のある職員も少ない。調査の班数・派遣数は受援自治体の担当職員数を軸に決めた（受援自治体1名＋支援自治体から2名の3名体制×3班）。受援自治体の認定調査経験者を集めてチームをつくるのが適当だったと思うが、他部署に協力を頼みにくそうな雰囲気だった。
派遣職員の調整（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）			必要な業務内容の把握と人数の決定：物資拠点の運営（4名）、避難所運営（20箇所のうち、4箇所2名ずつ）、家屋被害認定調査・罹災証明発行（4名）；派遣元都道府県内の複数の受援自治体間で混成した	
統括支援員の引継ぎ（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）		引継ぎ要領が確定しておらず、口頭による引継ぎのみであった。そこで会議の開催要領などは職員間で共有できるよう片っ端から壁に貼った。次陣への引継ぎ内容としては、ベースキャンプ確保のため追加施設の調整・避難所環境改善など検討・調整中の業務＋定例業務（統括支援チームで仕切っていた会議、本部会議、対口支援自治体等、総務省リエゾンとの情報交換）などを次陣へ伝達。		
統括支援チームの受援自治体への引継ぎ（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）		災害対応業務は受援自治体が主体となるべきだが、目の前の膨大な仕事に追われている状態。負担を減らすために対口支援団体の職員が業務の支援を行うものの、受援自治体の職員と一緒に検討する（いずれは引き継げる）よう努めている。		
現地滞在（ベースキャンプ）の環境（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）		地元宿泊施設は多くの支援団体が各々確保し満室状態。水道が復旧すれば支援団体のベースとして使える施設があるので受援自治体は急いでいる。地元ホテルを一部確保できたものの、全員が宿泊できないため、庁舎に宿泊していた。ただし、電気とトイレが使えないのでOK。	すでに関西広域連合関連の支援自治体が入っていたので、宿泊先について情報提供をもらう。石川県から県有施設として県内高校をあっせんされた（リエゾンは受援自治体庁舎内）	Webではホテルの空きがなく、金沢駅周辺の宿に飛び込みで確保した。
自身の自治体への還元（感じたこと、考えたこと）	経験を積み被災地の首長に助言できる人材を育てたい。現在の自分たちの自治体のGADM登録者は数名。人事異動もあり実際は動けない可能性もある。研修を受け登録者を増やし対応できる体制をつくりたい。			派遣職員から意見を聞き、関係部局が集まり、課題を挙げ、今回の対応を振り返る機会を持った。情報共有方法、派遣職員の宿泊、広域避難者の受け入れ対応・支援メニューの在り方など含め検討。円滑・迅速な応援を可能にするスキーム作りを目指す。

自治体応援職員聞き取り

支援開始日	1月10日	1月12日	1月12日	1月13日
支援終了日	1月17日	1月17日	1月19日	1月15日
過去の災害対応経験回数			1	
研修の経験 (訓練参加レベル以上)	(内閣府) 防災スペシャリスト研修他多数参加経験あり		自分の自治体での経験あり	内閣府防災に派遣経験あり
ミッション(派遣前に言われたこと、考えた事、現地で実際にやったこと)	受援自治体の支援(本部機能支援、職員支援)	先遣隊から引き継ぎ、住家被害認定調査と災害ごみの受付業務の調整を実施。被災地と関係部局間をつなぎ派遣調整を行う。	全国知事会リエゾン(第3陣)として物資調整(前任より引継ぎ)を行う。総務省応急対策職員派遣制度の調整が行われており、知事会でも人的支援調整を行った。	避難所支援(どこにどんな避難所があるかとその状況を調べて報告)
受援自治体との信頼関係構築するために自分が大事だと思ったこと	受援自治体は何をしていいかわからない状況。受援のリーダーは受援自治体の職員でないといけないが受援自治体の職員数が少なすぎて対応が難しい。り災証明と生活再建支援金、避難所などをセットで対応できると良いなど(助言できることはあったが)、支援者が助言しすぎて職員が負担が大きくなりすぎるため助言は控えた。支援者の知識やスキルによってできる支援ややり方にムラが生じてしまう。受援自治体職員の状況を見て、支援者から助言しすぎないように注意した。第一陣からの情報として、早期にキーマンを見つけて支援した。受援自治体と支援隊とのやり取りは総括支援自治体を窓口にして役場の負担にならないようにした。スムーズに進めるため、トップだけでなく現場にも両方話をするようにした。(別の陣であるが)助言をしすぎるケースがあり、受援自治体職員の負担が大きくなってしまったようだ。被災地に迷惑をかけないようにしないといけないが、それを徹底することは難しい。	受援自治体はGADMとしての要請ではないが、受援自治体の災对本部会議に参加していた。		受援体制について、受援側が支援の人いろいろな言わずして困っている状況(誰のいうことが正しいのか)があった。
役場の対応状況(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)	受援自治体職員数が少なく、職員に負担がかかっていた。目の前の課題に追われ、全体を見渡して調整することが難しい状況。災害対応についてどうしたらよいかかわからない状況。受援自治体職員は、(災害対策本部の執務室はなく)本部会議の部屋で(本部会議終わった後に)物資調整などを行っていた。案件ごとに不定期に集まって調整されていた。マスクが来たら受援自治体首長が本部会議室の外で対応していた。	受援自治体には受援計画やBCPもあつたが稼働・発動せず。横串が通っていなかった印象がある。		
物資の調達・供給(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)	支援自治体から仮設トイレ20基、トイレトラック4台支援の支援調整を行い、支援された。			
被害情報を含む情報集約(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)		支援自治体内の情報共有としては、対口支援以外にも様々なスキームで派遣。活動はそれぞれ完結しているが、部署ごとに被災地支援関連情報を日々集めて全庁的に共有。		
災害対応の全体像・ロードマップの把握(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)	災害本部会議室にロードマップ(2年先まで)が貼ってあり、見える化していた。受援自治体で、負担がかりすぎている部署があつたが負荷分散がうまく行っていないようだった。	災害対応担当者は先の見通しを話していたので、頭の中にロードマップはあつたかもしれない。全庁的に共有されているロードマップはなかった。		
職員の参集状況(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)	お正月の里帰りや居住地域が孤立するなど職員が参集できなかった。職員が来た順に(その時やれることを)対応し、その業務をずっと担当している状況。			
支援者の役割と指揮命令系統の明確化(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)	3自治体で支援。当初い会議室を割り当てられる。応急危険度判定やり災証明業務の関係でそちらにスペースが必要となり、支援員は部屋を移動。物資については石川県のリエゾンが主体的に調整。石川県で調整できないものは経産省、それでも調達できないものは総括支援自治体が調整。石川県の方をフォローするよう総括支援自治体がサポートする体制。	受援自治体の災对本部会議に参加。毎日昼頃、受援自治体に派遣している連絡調整員と、支援自治体本庁の危機管理監や危機管理局職員が参加するオンライン定例会を開催し、ペーパーと音声で情報共有。	受援自治体に支援に入っていた同じ自治体職員で情報共有・調整をし切れなかった。	市役所入りした時には受援市との調整は総括支援員を通じて実施することが明確化されていた。支援部隊派遣に向けた現地調査と調整として、避難所の状況写真撮影と状況把握、実際の支援部隊はマイクロバスで来るのでマイクロバスでの移動ルートなどの確認を行った。
災害対策本部の立て直し(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)				
組織のBCP、人的資源の再配置(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)				
避難所・避難生活支援(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)				受援側役所では避難所のリスト、避難者数、ライフラインの状況などは整理されていたが、実際の現場などの詳細な状況は把握されていなかった。避難所把握のための共通フォーマットがあればよかった。
見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと⇒①建物被害認定調査・②道路・③水道(下水含む)・④在宅避難の要配慮者の把握と支援・⑤ボランティア(NPO)の受け入れ・⑥相談窓口の設置・運営・⑦廃棄物処理	受援自治体ではり災証明の発行を急かされている感じで、り災証明の調査や受付体制などの準備が整わない状況で対応。受援自治体職員では窓口人員が足りないので支援自治体に支援してほしいという状況。	①石川県の被災者支援システムの操作に手間取り、被害認定調査進まず。受援自治体職員が少なく、操作できる職員が1名で誤行錯誤していたことが原因のひとつ。調査の先行を提案したが、各支援や罹災証明書発行につながることからシステム操作が優先された。③下水道管路調査を支援自治体が受けるか相談・調整(最終的には別スキームで派遣)した。下水道担当2名に対し調査対象は何千カ所。人員不足だったが、他部署に協力を頼みにくそうな雰囲気だった。⑦過去の水害経験を参考に、大量の災害ごみ発生を見込んだ。実際は受付数が少なく1/17業務完了。受援自治体が単独でごみ処理しておらず粗大ごみの受け入れを受援自治体だけで判断できなかった。業務完了後、支援自治体職員はり災証明書発行業務に移行。		
派遣職員の調整(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)	受援自治体のり災証明対応人員が足りない。支援に入っているほかの2自治体と相談してり災証明発行のための人的支援の調整。受援自治体の職員が避難所対応をずっと行うことはできないため、支援自治体間で調整して避難所支援に人を送り込むスキーム作成。人材派遣調整において、各支援自治体の本庁の後方支援が良かった。	翌日以降の派遣者数を決めたかったが、受援自治体は目の前の業務で手一杯で先の話をできず、調整に苦慮。連絡調整員1名の時期に調整業務が多く大変だった。GADMのように複数名でチームを組んで行くべき。家屋被害認定調査件数、罹災証明書発行件数を毎日チェックし、派遣計画の根拠とした。件数が一定数を下回った時点で受援自治体に相談し派遣終了時期を決定し、指定都市市長会や総務省に報告。		本部にマネジメント支援で入る職員は係長級以上で過去に危機管理部長経験のある県職員。罹災証明など被害調査は市町村のを中心に派遣。避難所支援は市町村も含めて広く調整(資格等はない)。
総括支援員の引継ぎ(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)	洗濯がひどい時期だったため到着が遅れ、引き継ぎ時間を30分くらいしか取れなかった。第3陣は金沢に前泊してもらって役場に10時に到着してもらったようにした結果、午前中事務の引き継ぎ、午後現場を回りながら解説するいい形で引き継ぎできた。支援員と後方支援の人も両方入ったグループチャットを作りそこで情報共有できるようにしていた。			
総括支援チームの受援自治体への引継ぎ(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)				
現地滞在(ベースキャンプ)の環境(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)	コットに寝袋という状況。	金沢駅周辺のホテル		いろんな自治体も拠点としていた場所であった。ガス電気水道は生きていた。床の上で毛布敷いて寝る状況であり、寝具なども用意していかなくてよかった。
自身の自治体への還元(感じたこと、考えたこと)	支援者間での情報共有が必要。支援者に必要なスキルや技能を整理しておく。被災地に迷惑をかけないようにする(被災地ファースト)。	対口支援以外に、下水道や消防、保健師などが各地に派遣された。今回の対応・経験をふまえ、応援・支援計画に落とし込むことが必要と感じている。		支援者間での情報共有が必要。派遣部隊が持っていく必要があるものをリスト化しておく必要がある。支援者に必要なスキルや技能を整理しておく。被災地に迷惑をかけないようにする(被災地ファースト)。

自治体応援職員聞き取り

2 weeks

支援開始日	1月14日	1月15日	1月15日	1月17日
支援終了日	1月22日	1月19日	1月20日	1月24日
過去の災害対応経験回数	2	1	1	0
研修の経験 (訓練参加レベル以上)	GADM有資格者		概論的研修	
ミッション（派遣前に言われたこと、考えた事、現地で実際にやったこと）	総務省から理事者（首長・副首長）の支援に入られている本省課長補佐級の方の支援（総務省からのオーダーは「表に出ずに何でも屋さんになる事。首長たちには直接コンタクト取らない役員」）。応急時から復旧期に入るときの状況や進捗を（今こういう時期なんだからこれからこういうことがあるんですよ、ということ伝える）。統括支援チーム（GADM）として一般的なこと	リエゾン業務：現地情報収集、支援（派遣元）自治体本部との窓口、受援自治体・その他各支援機関との情報共有、調整、支援自治体内の応援派遣職員の調整	受援自治体から1.5次避難の方に対する避難所運営支援	対口支援の本部調整
受援自治体との信頼関係構築するために自分が大事だと思ったこと	受援自治体職員にも過去の災害対応経験があり、支援については経験があるといわれていた。	受援自治体にLO派遣されている石川県職員が災害専門の方でなかった（制度や専門用語が分からなかった様子。例：罹災調査（一次調査、罹災証明、二次調査））。県外からくる支援自治体職員（特にLO）は防災専門の職員だが、石川県からの派遣（LOや支援職員）はそうでないために、コミュニケーションが難しい。	受援自治体との意思疎通はできていたが、被災経験のある支援自治体ととりこむイメージはもっていなかった	
役場の対応状況（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	昨年との災害の規模感が違い、受援自治体職員数では対応しきれないことは明らか。危機管理室職員も新型コロナとインフルエンザに感染し、一人体制になってしまった。本部会議は副首長室で立ったまま実施。議事録もとっていなかった	どう物資配るか、どういのち守るか、まだまだバタバタしていた。受援自治体としては稼働していない状態だった。	受援自治体が避難所運営経験が無く、手探りのまま民間委託。業者も手探り。結果、支援自治体が考えないといけない。受援自治体が浮足だっており、受援自治体的には支援自治体職員に安心材料としてもらった方がいいけど、実質的には、支援自治体職員の業務量はさほど多くなく、支援人数は過度であったかと思う。	受援自治体は通常業務で手一杯で災害対応に十分に手が回らない部署もあった。受援自治体と支援自治体は規模が違う職員の見え方も違う。受援自治体は住民と顔の見える関係がある規模だが、支援市ならもっとシステマチックにドライに対応する（と思った）。
物資の調達・供給（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	GADMが担当。経産省のリエゾンから、灯油やガソリンの必要量を把握することを依頼された。応援自治体の商工観光部門について調査して報告。			
被害情報を含む情報集約（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）		情報提供のタイミングを見極めることが難しかった。受援自治体から求められれば対応できるものの、こちらからプッシュで情報提供することが困難だった。その情報が迷惑なタイミングに成りかねない懸念があった。災害の種類や地域特性の違いが違うことによって、同じ状況で事態が推移していないことがその原因。「被災経験があってもその規模の自治体の1か月と受援自治体の1ヶ月は違う」ので、先入観・同じイメージで支援をしてはいけない。思ったほど、プロアクティブに動くのは難しい。現地のニーズがあつてはじめて進言・活動することができる		
災害対応の全体像・ロードマップの把握（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	復旧復興に向けたロードマップ、議会対応、予算の関係、被災者に対する支援メニューとかの提示をできるだけ早く示した方がいい、などのアドバイスをしたが、受援自治体の対応がそこまでまだ考えられない状況であった			受援自治体は目の前の業務で手一杯だった。業務ごとのロードマップは作っていたが、全体を見通すロードマップはなかったように思う。GADMが「復興計画を作った方が良い」と受援自治体に助言しているのを見た。
職員の参集状況（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）				
支援者の役割と指揮命令系統の明確化（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	2つの統括支援自治体が活動していたが、うまく役割分担をして、船頭多くするという状態ではなかった。	・支援自治体がたくさんあるなかで、その立ち回りの難しさを感じた。統括支援自治体が基本的に調整のメインを行うものの、どこまでどこまでまかせるときか、悩ましかった。支援自治体混成で3チーム（物資、避難所、家屋被害調査）を担当したが、統括支援自治体の負担減という意味では、どれかを専門的に担当することもアリだったかもしれない（意見）		対口支援自治体の業務分担は、GADM統括自治体が差配。り災証明業務は受付・相談窓口などに分けて自治体毎に担当。被害認定調査は詳しい人が必要なので各自自治体で協働。本市は派遣前のある程度業務を調整・特定して行った。何でもやっている応援自治体もあった。受援自治体とGADM統括自治体、石川県、対口支援自治体のリエゾンで、毎日夕方に調整会議を開催。1/11から始まった。当日と翌日の業務を報告し各種調整を行う。個別に関係者間で調整することもある。GADM統括自治体を通さず、受援自治体職員と直接相談することもよくあった。総務省とのやりとりはなかった
災害対策本部の立て直し（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	災害対策本部会議、情報共有会議の議事録作成業務をかってでる。またこれら議事録をまとめて、次回の会議の資料を作成し、情報共有した。受援自治体職員の負担を考慮して、情報共有会議を1日2回から1回に減らす			
組織のBCP、人的資源の再配置（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	応援職員にまかせて、職員が休みを取ることを情報共有会議でも何度もすすめる。ただし特に課長職が休まない。			
避難所・避難生活支援（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	該当なし	避難所情報の集約についてアドバイスを求められ、支援自治体本庁に照会して、被災経験のある自治体の関連資料を取り寄せて、提供した	近くの高齢者施設（4箇所）へ移す過程、避難所の運営は、受援自治体、当該自治体の委託業者および社協が担当。支援自治体としては、委託業者の手伝い（灯油の供給、カメシの退治、弁当の仕分け、感染対策としての除菌）に徹した。	各避難所から支援自治体が情報を集めて課題解決。他に避難所5カ所の集約作業（住民説明・資料作成など）に携わった。
見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと⇒①建物被害認定調査・②道路・③水道（下水含む）・④在宅避難の要配慮者の把握と支援・⑤ボランティア（NPO）の受け入れ・⑥相談窓口の設置・運営・⑦廃棄物処理	⑤ボランティアの受け入れは停止していたが、NPOは数十団体程度入っていた。NPO受け入れは社会福祉協議会であるが実際は把握されていなかった模様。1/20頃、社共が情報共有会議に参加するようになった	①被災経験がある支援自治体の罹災調査マニュアルを紹介		①家屋被害認定調査及び認定調査に伴う事前準備作業を1/14より支援自治体職員数名で分担。②支援自治体の水道および下水道関係部署も受援自治体に派遣されていた。上水道関係部署とは現地で同部署にいたので情報共有していた。水道が復旧しないと避難先から自宅に戻れないため、上水道および下水道関係部署の職員から直接話を聞いて避難所集約の参考にした。初対面だったが同じ自治体なので話しやすかった。
派遣職員の調整（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）				
総括支援員の引継ぎ（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）				
総括支援チームの受援自治体への引継ぎ（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）				
現地滞在（ベースキャンプ）の環境（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）				金沢宿泊で車で受援自治体へ移動。1/8からの先遣隊は支援自治体から受援自治体まで車で移動。この車両は現地に残したままでは他は現地でレンタカーを借りた。
自身の自治体への還元（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）				

自治体応援職員聞き取り

支援開始日	1月19日	1月19日	1月19日	1月20日	1月20日
支援終了日	1月23日	1月26日	1月26日	1月25日	1月26日
過去の災害対応経験回数	1	1	1	1	0
研修の経験 (訓練参加レベル以上)	自分の自治体での経験あり	自組織(出向元)で経験有		自分の自治体での経験あり	
ミッション(派遣前に言われたこと、考えた事、現地で実際にやったこと)	受援自治体災害対策本部にて割り当てられている業務の総合調整。過去の被災経験のノウハウの情報提供(状況は違うのでそのまま利用できないかもしれないが、こういう事例ありますよ、というニュアンス)。自分の自治体の取り組みだけでなく、受援自治体からニーズがあれば、支援自治体本部を通して県内市町村にも照会。受援自治体の方針決定のための補助、方針決定の支援だけでなく、現場での調整:細々したこと(灯油の配送、経産省との調整)	受援自治体本部リエゾン(第3陣)として、受援自治体と支援自治体本部と今後の支援体制の調整。物資担当の他支援自治体間の人数増減や任務調整。	支所総括(3陣)。第2陣の給水支援・物資業務等を引き継ぐ。第3陣から支援自治体職員は、数十名規模になった。第2陣までは単一支援自治体職員で構成されたが、第3陣からは混成。	受援自治体から1.5次避難の方に対する避難所運営支援	全国知事会リエゾン(第4陣)として物資調整等(前任より引き継ぎ)を行いながら各所への挨拶など総務の業務。全国知事会職員のサポート。業務は全国知事会(東京事務所)に引き継いだ。
受援自治体との信頼関係構築するために自分が大事だと思ったこと				支援自治体は、委託業者の後方で、やるべきことを探すスタンスに徹した	
役場の対応状況(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)	受援自治体に被災経験があまりないのか、災害対策本部会議も、あまり目的があって行われていなかった印象。最初は「報告だけ」の会議。その後、徐々に課題をあげるぐらになった。ボランティアないといけない、積極的に協力いただいた方がいい、と進言し続けたが、「受け入れたことないので、どうやらいいか分からない」状態だった。なんとか現地にはいた支援団体とつながった。結果的には活動にはつながらなかった。			受援自治体では、通常業務が普通にあるため、災害対応へのモチベーションが低い印象を受けた	
物資の調達・供給(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)			物資はPC1台で在庫管理した。写真の共有も困難。セキュリティの課題からチャットやLINEは使えず。		
被害情報を含む情報集約(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)			支援自治体は混成部隊でデジタル化やデータ共有が課題。物資はPC1台で在庫管理した。写真の共有も困難。セキュリティの課題からチャットやLINEは使えず。他の組織と情報共有する場合、共通のデバイスが必要。		
災害対応の全体像・ロードマップの把握(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)					
職員の参集状況(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)					
支援者の役割と指揮命令系統の明確化(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)					
災害対策本部の立て直し(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)					
組織のBCP、人的資源の再配置(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)					
避難所・避難生活支援(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)				新たな避難者の受入れは1-2次隊でおちついてた。同じ被災地区からの避難者が多く、お互いが顔見知りの状態だった。メインの支援自治体をフォローするスタンスで支援業務を遂行。例えば、加温対策やCO2濃度の管理、掲示物の整理(最初はごちゃごちゃ掲示されていたが自分たちの被災経験から整理して掲示することを提案し、実践(DV、メンタル、仮設住宅などの掲示物を整理、入り口には、避難所ルール、別のところには、行政情報(仮設、罹災証明)など。)避難者による運営委員会がなかった。自分たちの被災経験時には、運営委員会と自治体職員が相談しながら対応していた(例:ボランティアの受入にて避難者ニーズに合致しない団体は断るなど)。1.5次避難所では、すべてそういった判断が受援自治体職員に委ねられていて、避難者に高齢者が多いことが原因かもしれないが、避難者の自主的な意見を組織的に対応する仕組みが作れなかった。	
見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと⇒①建物被害認定調査・②道路・③水道(下水含む)・④在宅避難の要配慮者の把握と支援・⑤ボランティア(NPO)の受け入れ・⑥相談窓口の設置・運営・⑦廃棄物処理					
派遣職員の調整(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)		派遣元都道府県内の市町村から派遣要望あり。応援職員は、都道府県職員と市町職員の混成にした。支援先は女性避難者に対応する女性職員を求めており女性1〜2名を入れた。約1週間任期で、出発2日前(水曜)に派遣説明会をWEBで実施。業務内容を伝える。		年度末で自身の部署は忙しく、派遣される人にも温度差あり、希望者をつるので「手を上げた人」もいればそうでない人もいた。過去の災害時、支援自治体職員が1-2週間ほど派遣頂き、頼りになった。他都市の支援に対して避難者も好意的だった。なので、「あのときの支援自治体職員のように頼られる支援をしたい」と自ら派遣に手を上げた。自身は避難所運営経験者として人材データベースに登録されていたこと。他の支援自治体職員は、経験者ではなく「新規採用職員」や若手職員だった。一方で東日本大震災での対応経験のある職員は多くが係長級以上となっており、通常業務との折り合いが難しい。今回「金沢市に行きたい!」と希望しても行けない係長級職員もいた。経験者で行ける人が少なくなっている。また、若手は体系的な研修を受けていない。派遣職員の調整は難しいと感じた。	全国知事会LOとして主体的に動けず、全国知事会職員のサポートにまわってしまった。
総括支援員の引継ぎ(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)					
総括支援チームの受援自治体への引継ぎ(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)					
現地滞在(ベースキャンプ)の環境(見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)					
自身の自治体への還元(感じたこと、考えたこと)		引継ぎは行っているが、派遣されていない職員への報告会などは未実施。多くの業務を高い質で速く進めることが求められる場を経験してきたことや、反省・後悔などが、次に活かせると思う。			

自治体応援職員聞き取り

3 weeks

4 weeks

支援開始日	1月26日	1月26日	1月27日	1月27日	1月31日	2月3日
支援終了日	2月3日	2月3日	1月29日	2月2日	2月7日	2月9日
過去の災害対応経験回数	0	0		3	1	1
研修の経験 (訓練参加レベル以上)	自分の自治体での経験あり		自分の自治体での経験あり	GADM研修	出向元での経験あり	
ミッション（派遣前に言われたこと、考えた事、現地で実際にやったこと）	受援自治体本庁リエゾン（第4陣）として、本庁で物資担当する複数の支援自治体間の連携調整。避難所を担当する支援自治体とも調整。	受援自治体本庁リエゾン（第4陣）として、本庁で物資担当する複数の支援自治体間の連携調整。避難所を担当する支援自治体とも調整。	リエゾン（情報連絡員）。実施したことは随時連絡を受けて、問題があれば対応する業務。適宜、支援（派遣元）自治体本部に連絡調整。例：最初の避難所担当は4箇所、それらを集約、どういうふうに集約するのか、集約先はどこか、集約にあたって、どんな段階を踏んでいくのか、どう説明するのか（合意形成）、段取り（役割：どこの自治体が？）集約した先どう応援自治体が変わるのか、などの避難所の集約	感染症防止、ベースキャンプの追加確保、罹災証明書発行と相談窓口のスペース拡大、避難所集約に向けた段取り、避難所からのニーズ収集方法の改善、NPO支援団体との連携強化、将来的に受援自治体や石川県に業務を引き継ぐ作戦の検討	対口支援の本部調整	支所統括（第5陣）。第4陣の物資業務等を引き継ぐ。
受援自治体との信頼関係構築するために自分が大事だと思ったこと			受援自治体からすると支援自治体は複数の応援機関の一つ、ことあるごとにノウハウを求められた。例：復興計画、物流（物資）、罹災証明・家屋調査などの進め方。			
役場の対応状況（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）			1ヶ月たないぐらいの時点だったので、担当の課長・係長は疲弊していた様子。	市の職員が少しずつ明るくなってきた。支援方針会議での市職員の発言が増えてきた。		
物資の調達・供給（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	第2陣の途中からトヨタ方式の在庫を持たない物流オペレーションに変わった。		支援自治体から委託（配達業者）を活用したスキームを紹介、委託業者への完全移行を予定（3月頃）。			生活再建にシフトする過渡期で、物資の内容も嗜好品にシフトし始めていた
被害情報を含む情報集約（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	物資の在庫管理でアナログ情報管理が大変。応援側が資機材一式も持参すべきだと思った。	デジタル化の壁				
災害対応の全体像・ロードマップの把握（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）			被災した経験のある支援自治体としてのノウハウを提供した。受援自治体として復興計画のノウハウがないので、そのたまたま、ひながたがほしいという相談があり、提供。		他の支援自治体職員、受援自治体職員とも、どう動いたら良いかわからず、手探りだった。受援自治体が声を上げる場がなかった。	
職員の参集状況（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）						
支援者の役割と指揮命令系統の明確化（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）		誰に確認すべきか不明な案件があった。例えば、炊き出しがあるので食事数を減らしたいときに誰が食事数を決めているのかを調べたが、避難所担当の支援自治体職員は知らず、いろいろ調べて、受援自治体の役職者が報告する避難者数に基づき食事数を決めていることがわかった。	被災経験のある支援自治体職員から、受援自治体の危機管理部に過去の経験をブッシュした。派遣から戻ってきても連絡をやりとりした。但し、統括支援自治体をスキップしてコミュニケーションをとるのが難しいので、節度をもって。		対口支援自治体の業務分担は、GADM統括自治体が支配。り災証明業務は受付・相談窓口などに分けて自治体毎に担当。被害認定調査は詳しい人が必要なので各自自治体で協働。本市は派遣前にある程度業務を調整・特定して行った。何でもやっている受援自治体もあった。受援自治体とGADM統括自治体、石川県、対口支援自治体のリエゾンで、毎日夕方に調整会議を開催。1/11から始まった。当日と翌日の業務を報告し各種調整を行う。個別に関係者間で調整することもあった。GADM統括自治体を通さず、受援自治体職員と直接相談することもよくあった。総務省とのやりとりはなかった	
災害対策本部の立て直し（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）						
組織のBCP、人的資源の再配置（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）				避難所運営は次第に業務が減ってくるため、今後の罹災証明書発行と総合窓口の人を当てられると推察（職員の再配置）。被害認定調査はローラー作戦のため、調査完了までは現在の体制で応援が必要。		
避難所・避難生活支援（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）			一つの避難所に複数のコミュニティ（自治会が一つの避難所に入ってくる）がいたせいかもしれないが統括できない状況。住民側窓口がないのでコミュニケーションをとることが困難。避難所の集約については、支援自治体が最初に4箇所を担当。どういうふうを集約するのか、集約先はどこか、集約にあたってどんな段階を踏んでいくのか、どう説明するのか（合意形成）、段取り（役割：どこの自治体が？）集約した先、どう他の支援自治体が変わるのかなど。避難所には、医療チーム常駐の避難所、ナースチームが撤退することになり、要隔離者の対応や避難所の衛生管理について、職員の負担増や、そもそも対応できるかという不安もあった。		各避難所から支援自治体が情報を集めて課題解決。他に避難所5カ所の集約作業（住民説明・資料作成など）に携わった。以後の避難所集約は各施設の広さなどの物理的環境やコミュニティへの配慮から、受援自治体と避難住民との間で慎重に進める必要があり、次の集約作業手には時間を要すると判断。今後のために、住民説明会の方法や集約時にやるマニュアルを受援自治体に渡して2/15任務完了。	
見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと⇒①建物被害認定調査・②道路・③水道（下水含む）・④在宅避難の要配慮者の把握と支援・⑤ボランティア（NPO）の受け入れ・⑥相談窓口の設置・運営・⑦廃棄物処理				①ローラー作戦導入のため、大人数・時間を要する	①家屋被害認定調査及び認定調査に伴う事前準備作業を1/14より支援自治体職員数名で分担。1/28より増体制。その後認定調査が進み、2/25以降は元の人員体制（事前準備作業のみ）となった。③支援自治体の水道および下水道関係部署も受援自治体に派遣されていた。応援先を決める団体が異なるので（応援先が同じだったのは）偶然と思う。各団体の枠組みで指示を出しているはずで、そちらの判断を優先した方が効率的（全体最適）と思う。④ワンストップ窓口（り災証明受付・交付+支援メニューの窓口）で対応していたので、当初任務のり災証明だけでなく支援窓口も担当した。	
派遣職員の調整（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）		各市町・県職員でチームを組み、受援自治体に入り業務にあたったが、チーム間の連携がとれないケースもあった			り災証明・支援窓口は、いつピークが来るかわからないが、3月末までは派遣を継続する。他業務が追加されるかは不明。今後は建築・土木職が入る可能性はあると思う。	
総括支援員の引継ぎ（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）				第4陣総括支援チームで感染者が発生⇒次陣との接触を断ち感染拡大防止⇒引継ぎができず、残されたメモを頼りに対応した。		
総括支援チームの受援自治体への引継ぎ（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）				避難者から先行きが見えない不安という話が最近出てきた⇒受援自治体においてこの先の業務の見通しが立つことができるよう、第6陣からロードマップ作り着手した。		
現地滞在（ベースキャンプ）の環境（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）		金沢市内に宿泊して車で通っていたので快適な環境。業務場所（受援自治体庁舎内）ではトイレ等に支障があった。		支援団体のキャンピングカーが導入され宿泊ができる状況となった。女性職員の派遣もあり個室として利用できるようになった。感染者の隔離も可能。自衛隊の入浴支援によって支援団体の職員もお風呂に入ることができるようになった。	金沢宿泊で車で受援自治体へ移動。1/8からの先遣隊は支援自治体から受援自治体車で移動。この車両は現地に残したままでは現地レンタカーを借りた。	
自身の自治体への還元（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）					全庁的に、派遣各隊に現地を感じたことを集約作業中。	県職員として、災害時に県がどのような役割を担うのかわかりたかったが、そのようなところが見えなかった。

自治体応援職員聞き取り

5weeks

6weeks



支援開始日	2月6日	2月10日	2月14日
支援終了日	2月10日	2月14日	2月18日
過去の災害対応経験回数	1	1	1
研修の経験 (訓練参加レベル以上)			
ミッション（派遣前に言われたこと、考えた事、現地で実際にやったこと）	リエゾン、支援自治体職員の総合調整、被災地の情報収集・伝達	リエゾン（情報連絡員）。実施したことは物資、避難所、家屋被害調査チームの派遣調整、PC等、寝袋、公用携帯などの資材の引継ぎを中継する窓口	リエゾン業務：現地情報収集、支援（派遣元）自治体本部との窓口、受援自治体・その他各支援機関との情報共有、調整、支援自治体内の応援派遣職員の調整
受援自治体との信頼関係構築するために自分が大事だと思ったこと	支援自治体どうし「協力してやりましょうよ！」というムード、統括支援自治体を通して受援自治体とコミュニケーション	受援自治体には、基本的には統括支援自治体に意見集約、石川県とのやり取りは特になし	受援自治体にLO派遣されている石川県職員が災害専門の方でなかった（制度や専門用語が分からなかった様子。例：罹災調査（一次調査、罹災証明、二次調査）、県外からくる支援自治体職員（特にLO）は防災専門の職員だが、石川県からの派遣（LOや支援職員）はそうでないために、コミュニケーションが難しい。
役場の対応状況（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	受援自治体は被災経験がないせいか、何をしたらいいのか、どうしたらいいのか、何をやるにも、どうしたらいいでしょうモードで、まわりが変えてあげないといけない状態。支援自治体、石川県、受援自治体の三者が中心になってコミュニケーションをとっていた。	受援自治体庁舎が避難所になっていた。派遣当時、町災害対策本部会議は役場の大会議室が使用できないため、国や支援県、自衛隊等が常時詰めている部屋で行われた。	仮設住宅どうするか、罹災証明どうするかというフェーズに移行し、受援自治体としては稼働している状態だった。
物資の調達・供給（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）			
被害情報を含む情報集約（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）			情報提供のタイミングを見極めることが難しかった。受援自治体から求められれば対応できるものの、こちらからプッシュで情報提供することが困難だった。その情報が迷惑なタイミングに成りかねない懸念があった。災害の種類や地域特性の違いが違ってくることで、同じ状況で事態が推移していないことがその原因。「被災経験があってもその規模の自治体の1か月と受援自治体の1ヶ月は違う」ので、先入観・同じイメージで支援をしてはいけない。思ったほど、プロアクティブに動くのは難しい。現地のニーズがあつてはじめて進言・活動することができる
災害対応の全体像・ロードマップの把握（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）			
職員の参集状況（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）			
支援者の役割と指揮命令系統の明確化（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）		各支援自治体間のリエゾンの合意形成が難しい。重要事項は、いったん自身の自治体にあげる必要がある。積極的に動かなければならぬが、決定権がないため、県本部に判断を仰ぐ必要あり。	・支援自治体がたくさんあるなかで、その立ち回りの難しさを感じた。統括支援自治体が基本的に調整のメインを行うもの、どこまでどこまでまかせべきか、悩ましかった。支援自治体混成で3チーム（物資、避難所、家屋被害調査）を担当したが、統括支援自治体の負担減という意味では、どれかを専門的に担当することもアリだったかもしれない（意見）
災害対策本部の立て直し（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）			
組織のBCP、人的資源の再配置（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）			
避難所・避難生活支援（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	1ヶ月経過していることもあり、運営スムーズに行われていた様子。	受援自治体の本庁職員と避難所職員との連携がとれていなかった。例えば、ボランティア受け入れ（炊き出し）では、庁舎は了承したが、そのことを避難所に伝えていなかった模様。そのため、避難所担当職員は「（受け入れについて）聞いてない」となり、現場でやや混乱。避難所支援票が現場職員に対し、避難所への連絡体制構築の申し入れを行うことも。統括支援自治体より、避難所の自主避難所化が提案された。避難所数に応じて人数を減らして	
見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと⇒①建物被害認定調査・②道路・③水道（下水含む）・④在宅避難の要配慮者の把握と支援・⑤ボランティア（NPO）の受け入れ・⑥相談窓口の設置・運営・⑦廃棄物処理	①1ヶ月経過していることもあり、スムーズに行われていた様子。住家被害認定調査の二次調査方法（受付の仕方や調査方法）受援自治体から相談され、支援自治体本部に照会、資料を提供した。		
派遣職員の調整（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）			
総括支援員の引継ぎ（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）			
総括支援チームの受援自治体への引継ぎ（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）			
現地滞在（ベースキャンプ）の環境（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）			
自身の自治体への還元（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）			

自治体応援職員聞き取り

支援開始日	2024/1/3, 2024/1/25	震災直後から
支援終了日	2024/1/6, 2024/2/10	継続中 (2/21時点)
過去の災害対応経験回数	3	
研修の経験 (訓練参加レベル以上)	GADM有資格者	
ミッション（派遣前に言われたこと、考えた事、現地で実際にやったこと）	災害対策本部運営への助言、避難所運営、物資拠点運営、要配慮者対策、建物被害調査から罹災証明書の発行までの流れやその後の被災者支援業務が上手く機能するようマネジメントする。また、支援ニーズの聞き取りなど。実施したことは、それら業務マネジメントのために、ひたすら関係部局との打合せ・マッチングを実施。現場調査を行う暇もなかったため、現場は一緒にいった支援員や他の支援自治体職員らにお願いした。現場に行きたかったがほぼ受援自治体庁舎に詰め、関係部局との調整や支援自治体の指揮・采配を行っていた。	対口支援の派遣調整（後方支援）
受援自治体との信頼関係構築するために自分が大事だと思ったこと	・到着後、首長、副首長、人事担当課長、防災担当課長ら主要メンバーに挨拶。最初はまったく何をお願いすればよいかかわからない状態。扱いに困るような感じもあった。アドバイスや提案を上げる仕組みやキーパーソンを探る。到着(14時過ぎ)後すぐ「雰囲気を見てほしい」ということで15時からの災害対策本部に参加した。 ・とにかくまずは受援自治体が困っていることは全て聞き取るスタンスで臨んだ。また、「あるべき姿」を語るだけの評論家にならないよう現状を踏まえた最適解にもっていくことを心がけた。	
役場の対応状況（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	防災担当の職員は次々と発生する目の前の問題に忙殺されており、被害状況や対応状況についての集約・共有の場が明確ではなかった。	
物資の調達・供給（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	受援自治体庁舎1階が物資拠点になっていた。24時間物資が搬入され、総務課職員が夜中も対応。大量の物資が崩き次第手伝いの依頼が庁内放送される。物資拠点となる複数の避難所まで運ぶのも、物資を取りに来る市民の対応も受援自治体職員の仕事。「物資輸送のプロである民間企業に委託するべき」と進言。民間倉庫に拠点を移すとともに、民間企業の社員による物資管理や配送の依頼調整等を進める。ただ拠点運営等の委託がどこまで災害救助法の適用範囲になるのかについて、明確な答えがなく、思い切った委託化を迅速に進めることができなかった。 水が供給され始めた地域も含めていつまで物資提供（主に水）を行い続けるのかは地域実情に応じた判断が必要となり、受援自治体に委ねざるを得ない状況となった。	
被害情報を含む情報集約 (見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)	・自主避難所の人数などの把握や情報共有ができていなかったことから、我々支援自治体を中心となり、取りまとめを行い、情報共有をおこなった。 ・また、情報把握のタイミングや情報共有の場が明確でなかったことから、災害対策本部の開催の定期化を提案し、情報把握や情報共有の方法の明確化を図ることや、内閣府リエンズと協力してISUTでの情報共有を行った。 ・避難所や物資の状況やニーズ把握は「情報共有アプリ」を個人スマホにインストールし、アカウントをもらい対応していた。	
災害対応の全体像・ロードマップの把握（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	中長期を見据えたロードマップや災害対応リスト等は共有されていない。部署ごとによって課題をこなすのが精一杯。避難所の個別案件に追われている。どう集約するか、収束するかは検討されていなかった。（GADMの一環として）支援市は避難所運営マネジメントチーム数名（係長級）を派遣。環境整備や今後の集約など中・長期的にマネジメントできる役割を担うものの、実際の避難所の集約等は地域実情に応じた判断が必要となり、受援自治体自ら判断ししかなかった。	
職員の参集状況（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	職員は出勤しているものの物資や避難所対応などで外に出ている職員も多い。 また、断水により介護施設なども閉鎖しているため、普段は親などを介護施設に預けて出勤している職員について、介護のため出勤が困難になるという事情も見受けられ、被災者数や被害家数からは見えな行政としての体制構築の困難さを目の当たりにした。	
支援者の役割と指揮命令系統の明確化（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	複数の支援者の指揮命令系統を明確にする（GADMがトップ）。支援を受け入れる主要部署（人事課、防災担当課）では指揮命令系統を共有できた。例えば、対口支援の支援自治体は避難所対応、統括支援の支援自治体は建物被害認定調査など、支援自治体に対して具体業務を割り振る。 その後、避難所の減少や支援ニーズの変化に応じて本市が中心となり、複数の支援自治体の派遣職員の調整を行った。	
災害対策本部の立て直し (見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと)	情報を集約する場所は作っていなかった。本部会議のレイアウトは首長、副首長、各部長がロの字型に着席。課長級は外側に着席。内閣府、産産省、北陸地整支援者も同席。対口支援自治体のほか、個別協定等の関係による支援自治体も入る。災害対策本部会議は、支援開始時には必要に応じてやるという状況であったので、定例開催するように首長、防災部にアドバイス。毎日15時開催の定例化へ。各部局がそれぞれの立場の状況を説明（ある施設にどんな被害があったなど）。被害の全体像は数値的な共有はあるものの分析や課題の共有が十分にはされていない。特に避難所や避難者の把握ができていなかった。内閣府ISUTに依頼し、地図に情報を落とし込み、本部に貼出すとともに専用Webサイトでも情報共有が可能とした（1/5）。	
組織のBCP、人的資源の再配置（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	1月4日正月明け役所が開くのと同時に窓口にも市民が押し寄せ、職員が対応に追われる。忙しい部署（総務、防災、福祉）とそうでない部署があった。総務課長、防災担当課長、人事担当課等に対して部署間の再配置（BCP）を行うことを個別に提案するとともに災害対策本部にて首長にも提案。窓口を減らす、他の部署の職員を再配置するなどできることからやってはどうかと進言したが、部署の役割もあって難しかった。	
避難所・避難生活支援（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	指定避難所以外の避難施設（コミュニティセンターや民間施設、在宅等）の自主避難先での避難者はカウントされていない。「避難所」の定義が難しい。民間が善意でやっている場所もあるが公表してほしくない。災害救助法適用を見据えて避難者全体のカウントが必要になる。指定避難所でない場所での避難者数は、近くの小学校（指定避難所）のサテライトとみなし、避難者数のみをカウントする。避難所としては公表しない。施設管理役割の弊害。平時には指定避難所は健康福祉計部署が、コミュニティセンターは別部署が管轄。「避難所」全体を把握する部署はない。いずれの管轄からも漏れる避難所は自主運営に一任。複数の支援自治体職員で担当を決め、自主避難所を回って避難所全体の一覧表を作成する。学校再開や支援資源の集中投入を行うため、避難所集約等についても検討したが、結局は地域実情に応じた受援自治体の判断に委ねるしかなかった。避難者や支援者による自主的な炊き出しの実施についても一定の時期をもって終了するよう受援自治体が促しを行った。区切りは必要であるため、致し方ない判断ではあると思うが、どうしても支援が必要な人が取り残されることを避けるため、弁当等の提供を提案したが、「キリがない」ということで採用されず。判断の難しさを感じた（最終的には相当日数経過後に弁当提供も開始）	
見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと⇒①建物被害認定調査・②道路・③水道（下水含む）・④在宅避難の要配慮者の把握と支援・⑤ボランティア（NPO）の受け入れ・⑥相談窓口の設置・運営・⑦廃棄物処理	①規模感・一連のプロセスを把握できていない状況⇒建物被害認定調査の指揮・実施は支援自治体が行うことを決定し、申し出る。支援自治体は過去の災害対応経験があり、ノウハウ・スキルが蓄積されている。Eラーニング等を通じた研修も実施している。④避難所にいる要配慮者はDMATや健康福祉部により一定程度、把握と対応がなされている。在宅避難の要配慮者の把握ができていない。⇒ローラー作戦など要配慮者の把握と対応を行うため、支援自治体保健師を現場に派遣（1/9〜）。⑥GADM期間中に罹災証明書発行業務のためのワンストップ総合窓口設置までをマネジメントしておきたい。一総合窓口は実現し、被災自治体職員とともに本市職員も窓口対応の支援も実施した。	
派遣職員の調整（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	・支援自治体や国、県などのリエゾンを集めた情報共有会議を定例的に主催した。 ・避難所運営支援の調整にあたり、他の支援自治体間の割り振りも含め、苦慮した。（もともと被災自治体職員が配置できていない避難所（ある意味、自主運営ができていない避難所）に対して、他自治体から職員が派遣されるからと言って、あらためて支援自治体職員を配置すべきなのかなど） ・また避難所運営や建物被害調査が長期に及ぶことになってしまい、他の支援自治体からは「職員を引き揚げる」という通告をされることもあり、多くの支援自治体を統括するの役割も苦慮することが多かったが、多くの支援自治体は状況を理解してくれ、柔軟な対応をしてってくれた。	1/4〜5に指定都市市長会から要請を受け、1/6ごろ受援自治体が決定。派遣者数と業務内容は二転三転した。当初GADM統括都道府県から避難所運営者数名の派遣を打診されたが、最終的には、被害認定調査10名程度を調整した。当初、後方支援（ホテル・交通の確保、派遣職員への説明会など）は、ひな型がなく手探りだった。現地の情報収集が難しく、最初はGADM統括都道府県と連絡をとり、以降は支援自治体の先遣隊・派遣職員からの情報を頼りにした。1/11より対向支援職員を派遣。当初要望された数以上の規模となった。現地の要望に基づき派遣者数は変動。全庁的に有志を募り人事課が選出。ヤル気のある人が多い。危機管理系系職員は本部調整要員。複数回派遣された職員はいない。派遣は7泊8日。1週間あれば業務を理解して仕事を進められる。切替日が同じ方が募集しやすい。
総括支援員の引継ぎ（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	避難所一覧表をまとめたので、具体的な支援計画を立ててほしい。 物資支援で被災自治体職員は疲弊しているので、被災自治体と一緒に民間委託で調整しているので、拠点の選定など整えてほしい。 など キーパーソンとなる人を支援自治体職員に紹介するなど手書きメモをまとめて渡す。交代時に資料をもとに約3時間かけて庁舎内で引き継ぐ。	
総括支援チームの受援自治体への引継ぎ（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	次々と発生する課題への対応に忙殺されるなかでも、長期的な視点で見ると今後の対応方針の決定や災害救助法の算定等が必要となる情報（自主避難者数など）の収集が大変重要であることなど	
現地滞在（ベースキャンプ）の環境（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	受援自治体庁舎までの道中は大きな問題なし。朝9時に出発⇒14時には役場着。支援当初の宿泊は金沢市内のホテル。2時間かけて受援自治体庁舎に通う。支援自治体としては労務上「泊まる場所はきちん」とライフライン・水あり、気持ちも落ち着く。 その後は受援自治体の協力も得て、市役所近くの宿泊場所を確保できたため、通勤の負担は少なかった。	
自身の自治体への還元（見聞きしたこと、感じたこと、考えたこと）	・全体的な事項としては自主避難者の把握、要配慮者を中心とした広域避難（1.5次・2次避難）の在り方などは検討の必要性を感じた。 ・具体的事項としては、避難所や物資の状況やニーズ把握及び避難所運営で発生した事象と対応方法などを職員間で共有するツールとして個人スマホに情報共有アプリをインストールして対応しており、比較的、リアルタイムかつ円滑に対応できていたと思うが、もう少し運用ルール（トークグループの作成方法や投稿する内容のルールなど）を定めること及び共有タブレット等を各避難所に配備し、避難所や物資の取り扱いに関するQAなども掲載するなどして対応すれば、より公式的かつ業務的な取扱いを記したマニュアル的役割としても情報共有が可能となると思われ、本市の対策に生かしていけるのではないかと考えた。	