

令和元年東日本台風
区長アンケート結果報告書

令和3年10月
佐久市

令和元年東日本台風区長アンケート結果

●目 次

令和元年東日本台風区長アンケート結果概要・・・1

【時系列毎の集計結果】

①災害発生前に係る意見・・・・・・・・・・2

②災害発生時に係る意見・・・・・・・・・・3

③応急・復旧時に係る意見・・・・・・・・・・4

④その他に係る意見・・・・・・・・・・5

【時系列毎の主な意見と市の対応状況等】

①災害発生前に係る主な意見等・・・・・・・・6～14

②災害発生時に係る主な意見・・・・・・・・15～21

③応急・復旧時に係る主な意見・・・・・・・・22～29

④その他に係る主な意見・・・・・・・・30～37

市民等と連携して取り組む事項と課題・・・・・・・・38～39

※ご不明な点がございましたら、下記へお問い合わせください。

お問い合わせ先 佐久市役所 総務部 総務課 TEL 0267-62-2111 内線 423 495 448
--

【令和元年東日本台風区長アンケート結果概要】

- 1 調査期間 令和元年12月9日～12月26日
- 2 調査対象 市内238区の区長（区長不在の馬坂区・広川原区を除く）
- 3 調査内容 台風対応において、「①災害発生前」から「②災害発生時」「③応急復旧時」及び「④その他」として、時系列で気づいた点や課題と思う点及び要望などを自由記載していただきました。
- 4 調査方法 郵送による配布・回収

地区名	依頼（人）	回答（人）	回収率
浅間地区	35	29	82.9%
野沢地区	41	33	80.5%
中込地区	40	32	80.0%
東地区	12	11	91.7%
臼田地区	42	28	66.7%
浅科地区	9	7	77.8%
望月地区	59	26	44.1%
計	238	166	69.7%

5 時系列による集計

時点	件数
①災害発生前に係る意見	220件
②災害発生時に係る意見	235件
③応急・復旧時に係る意見	220件
④その他に係る意見	284件
計	959件

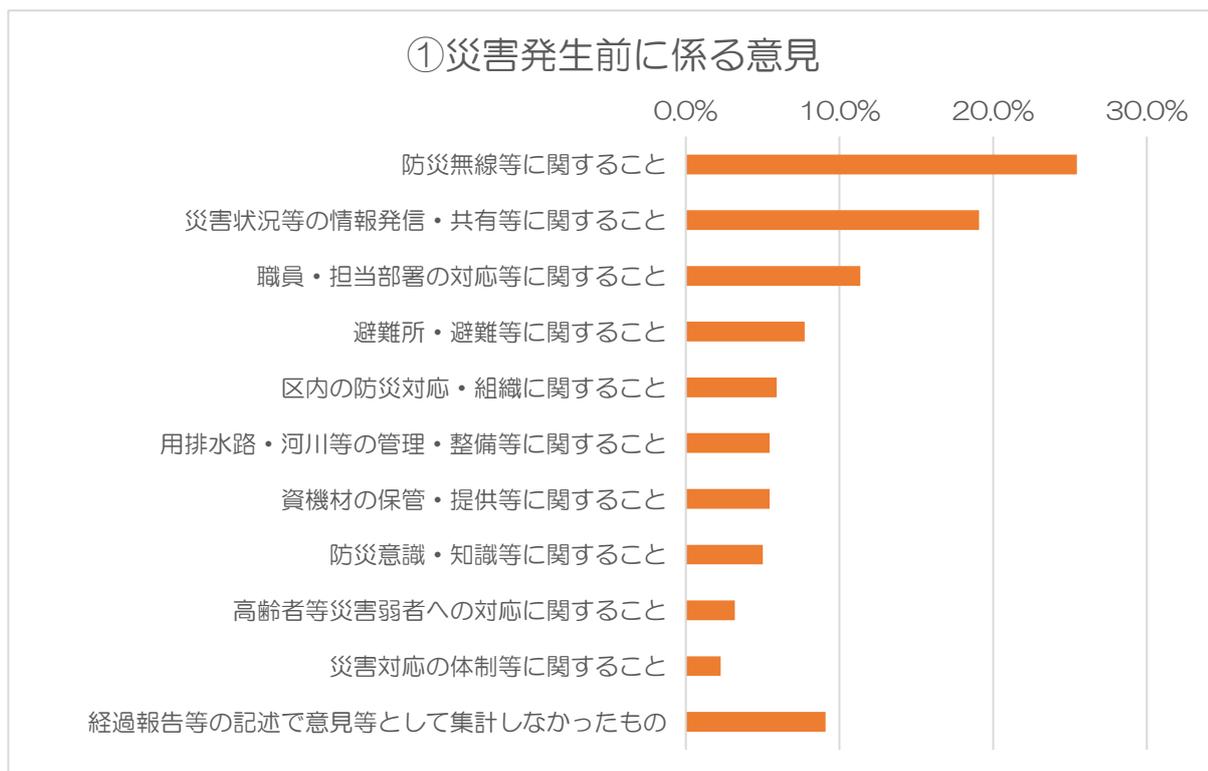
【アンケートの集計方法について】

- 1 ①～④の振分は、各区長の回答した箇所でそのまま集計しています。
- 2 アンケート回答方法がすべて自由記述のため、アンケート結果を公表するに当たっては、意見の傾向を数値で分かりやすく示せるよう、事務局において記述内容を分析し、同様の意見をまとめて集計しています。
また、一人から複数の意見をいただいているケースについては、それぞれの意見に分けて集計しています。

①災害発生前に係る意見

意見数 220件

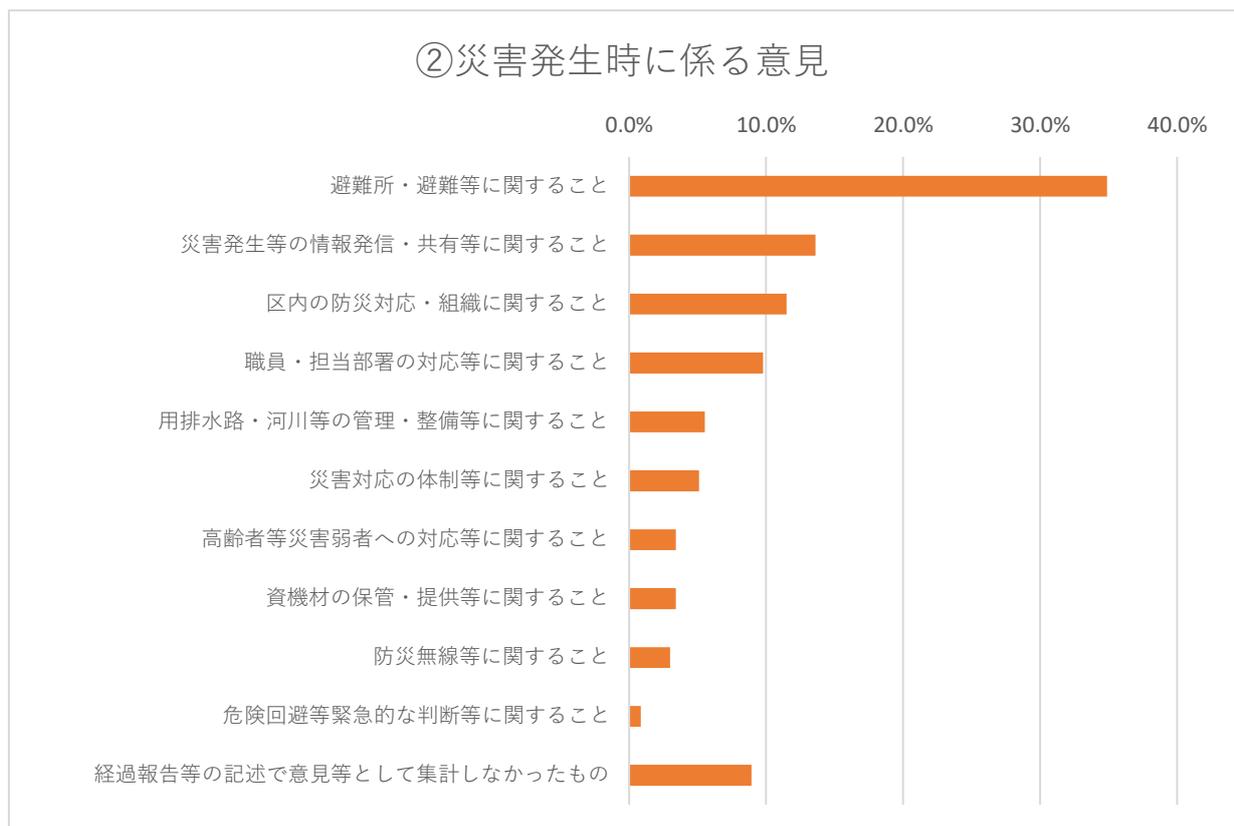
	大項目	件数	割合
1	防災無線等に関すること	56	25.5%
2	災害状況等の情報発信・共有等に関すること	42	19.1%
3	職員・担当部署の対応等に関すること	25	11.4%
4	避難所・避難等に関すること	17	7.7%
5	区内の防災対応・組織に関すること	13	5.9%
6	用排水路・河川等の管理・整備等に関すること	12	5.5%
7	資機材の保管・提供等に関すること	12	5.5%
8	防災意識・知識等に関すること	11	5.0%
9	高齢者等災害弱者への対応に関すること	7	3.2%
10	災害対応の体制等に関すること	5	2.3%
11	経過報告等の記述で意見等として集計しなかったもの	20	9.1%
		220	100%



②災害発生時に係る意見

意見数 235件

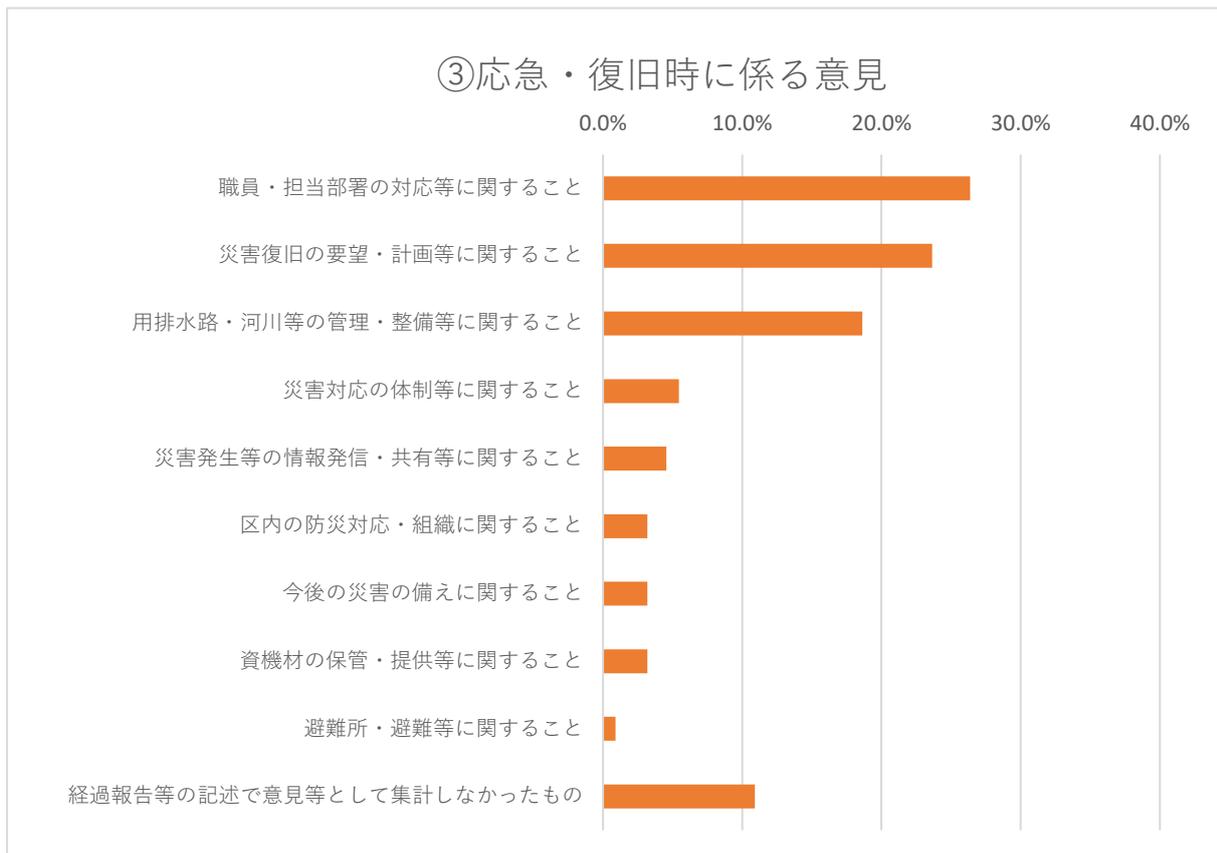
	大項目	件数	割合
1	避難所・避難等に関すること	82	34.9%
2	災害発生等の情報発信・共有等に関すること	32	13.6%
3	区内の防災対応・組織に関すること	27	11.5%
4	職員・担当部署の対応等に関すること	23	9.8%
5	用排水路・河川等の管理・整備等に関すること	13	5.5%
6	災害対応の体制等に関すること	12	5.1%
7	高齢者等災害弱者への対応等に関すること	8	3.4%
8	資機材の保管・提供等に関すること	8	3.4%
9	防災無線等に関すること	7	3.0%
10	危険回避等緊急的な判断等に関すること	2	0.9%
11	経過報告等の記述で意見等として集計しなかったもの	21	8.9%
		235	100%



③ 応急・復旧時に係る意見

意見数 220件

	大項目	件数	割合
1	職員・担当部署の対応等に関する事	58	26.4%
2	災害復旧の要望・計画等に関する事	52	23.6%
3	用排水路・河川等の管理・整備等に関する事	41	18.6%
4	災害対応の体制等に関する事	12	5.5%
5	災害発生等の情報発信・共有等に関する事	10	4.5%
6	区内の防災対応・組織に関する事	7	3.2%
7	今後の災害の備えに関する事	7	3.2%
8	資機材の保管・提供等に関する事	7	3.2%
9	避難所・避難等に関する事	2	0.9%
10	経過報告等の記述で意見等として集計しなかったもの	24	10.9%
		220	100%

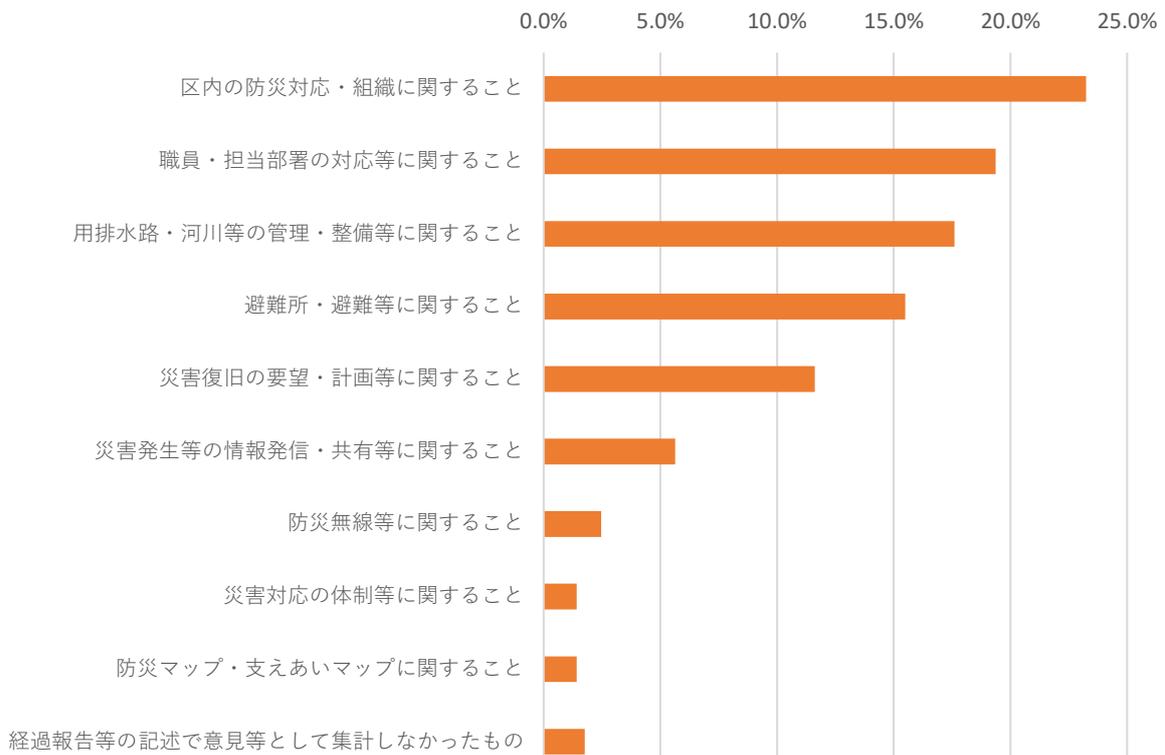


④その他に係る意見

意見数 284件

	大項目	件数	割合
1	区内の防災対応・組織に関する事	66	23.2%
2	職員・担当部署の対応等に関する事	55	19.4%
3	用排水路・河川等の管理・整備等に関する事	50	17.6%
4	避難所・避難等に関する事	44	15.5%
5	災害復旧の要望・計画等に関する事	33	11.6%
6	災害発生等の情報発信・共有等に関する事	16	5.6%
7	防災無線等に関する事	7	2.5%
8	災害対応の体制等に関する事	4	1.4%
9	防災マップ・支えあいマップに関する事	4	1.4%
10	経過報告等の記述で意見等として集計しなかったもの	5	1.8%
		284	100%

④その他に係る意見



①災害発生前に係る意見 意見数：220件

主な意見

※ 内は、ご要望・ご意見に対する市の対応状況や考え方を記載しています。

1 防災無線等に関すること 56件（25.5%）

(1) 聞こえづらい 18件

- ・大雨や強風時に聞き取りづらい。
- ・場所等によって聞きづらく、何を言っているのかわからない時が多い。
- ・数か所のスピーカーより時間差で聞こえてきて声がダブって聞こえづらい。
- ・避難所開設の連絡が、スマホへの一斉メールで分かったが、防災無線では、家の中の人には分からない。
- ・区全体に聞こえるようにしてほしい。 など

防災行政無線の放送は、天候や地形、住宅の高気密化などにより、情報伝達に限界もあることから、防災行政無線の補完として、電話・FAX・メール等により市の防災情報や緊急情報等をお届けする登録制情報配信サービス「さくネット」や防災行政無線で流した放送を“音声”でも確認できるアプリ「さくステ」、防災行政無線の内容がフリーダイヤルで確認できる「防災無線（無料）テレホンサービス」、防災地域内の携帯電話等へ一斉にメール配信できる緊急速報メール、NHKや民放など報道各社の番組等へ情報掲載ができる「Lアラート」の配信、広報車による周知など、多様な情報伝達手段を用いて市民の皆さんへの情報伝達方法に努めています。 (危機管理課)

(2) 放送方法・内容・頻度等に関すること 18件

- ・防災無線は聞き取りづらいので、特別なサイレンや半鐘で周知したらどうか。
- ・防災無線に代わる情報伝達手段が必要。
- ・防災無線からの情報発信の頻度はもう少し多めでも良かった。
- ・防災無線の呼びかけが市全体の事だけでなく、地域ごとの連絡事項があっても良いのではないか。
- ・チャイムを繰り返すことで注意を引くことが可能となるのではと思う。 など

令和元年東日本台風の際、警戒レベル4避難勧告（当時）の発令は、放送の前にチャイムではなくサイレンを鳴らした上で放送し、併せて、さくネットや緊急速報メール（エリアメール等）を活用し、情報発信を行いました。

防災行政無線だけでは、(1)記載のとおり限界があるため、複数の情報発信ツールを活用し補完している一方、いたずらに情報発信することは、かえって住民等を混乱させることにもつながるため、発信する頻度や情報の内容を精査した上で、情報発信に努めます。 (危機管理課)

(3) 設備の増設・改修に関すること 7件

- ・防災行政無線の増設をお願いしたい。
- ・音声が区内全域に聞こえるように改修してほしい。 など

防災行政無線による情報伝達は(1)記載のとおり限界がありますが、スピーカーの方向を調整するなど、少しでも聞こえやすくなるよう改善に努めています。また、新たな住宅地が形成された際などは、屋外スピーカーの増設といった対応を行っています。 (危機管理課)

(4) 戸別受信機に関すること 7件

- ・各家庭に防災無線の情報が受信できる機械を配備したらどうか。
- ・各家庭に有る戸別受信機は費用が掛かるかもしれないが、残す形をとってほしい。 など

市では、戸別受信機の代替手段として、「さくネット」や「さくステ」といったサービスを始めています。特に「さくステ」は、実際に防災行政無線で放送された音声を、場所を選ばず聞くことができるサービスですので、是非ご利用ください。 (危機管理課)

(5) 防災無線の有効性に関すること 6件

- ・放送内容がよく聞こえた。
- ・情報提供は適切であった。 など

防災行政無線による情報提供は、台風接近時のほか、接近前から注意喚起の放送を行ってきました。今後も、適切な情報提供に努めます。 (危機管理課)

2 災害状況等の情報発信・共有等に関すること

42件（19. 1％）

(1) 情報発信に関すること 32件

- ・情報配信サービス「さくネット」の利用促進を図りたい。
- ・地区毎に状況が異なるので、地区毎の連絡方法を検討してほしい。
- ・被害予想が出来るのなら、関係地区への情報連絡は必要だと思う。
- ・避難の目安として、雨量などをリアルタイムで周知できないか。
- ・緊急速報のメール発信は良かった。 など

避難情報について、防災行政無線や「さくネット」、市ホームページへの掲載のほか、市内エリアの携帯電話等に一齐配信する「緊急速報メール（エリアメール等）」、テレビ放送中にテレビ画面の左側や下側などに字幕として災害情報を表示する「L字放送」などに活用される「Lアラート」、また、佐久ケーブルテレビやエフエムさくだいらなど、様々な情報伝達手段を活用してお伝えしています。

令和元年東日本台風の検証等による実態を把握する中で、その教訓を踏まえ、情報伝達の強化と多重化を図ることが必要であると考え、令和2年度は、更に次の3つの事業に取り組みました。

1つとして、「防災無線（無料）テレホンサービス」を開始しました。

これは、専用のフリーダイヤルにかけることで、防災行政無線の放送内容が電話で確認でき、防災行政無線を「聞き逃した」、「聞こえにくかった」などの際には、ぜひご利用いただきたいと思えます。

2つとして、佐久市の新しい地域コミュニケーションシステム「さくステ」を構築し、令和3年4月より開始しました。

この「さくステ」では、防災行政無線の放送内容を、「文字情報」と「音声情報」で配信し、いつでも、どこでもスマートフォンや携帯電話などから確認できます。

3つとして、全区長の皆さんに1台ずつ市で購入したスマートフォンを貸与しています。

これにより、災害や緊急時における市と区長の皆さんとの迅速な情報伝達手段の確保を図ります。

前述の「さくネット」では、電話・FAX・メール等により市の防災情報や緊急情報等をお届けするもので、希望される方は誰でも市からの情報を得ることができます。

このことから、「さくネット」は、情報伝達手段として大きな役割を担っており、多くの市民の皆様には「さくネット」に登録していただきたいと考えております。

引き続き、「さくネット」について、市広報紙「サクライフ」などでお知らせし、加入促進に努めます。

なお、「さくネット」や「さくステ」といったサービスは、令和2年9月に全戸配布した防災マップに登録方法を記載しているほか、転入者等へ適宜登録の案内を行っています。

また、高齢の世帯については、「さくネット」や「さくステ」を市外に住む「息子さんや娘さんなど」にメール配信の登録をしていただき、その情報を息子さんや娘さんなどから連絡して頂く「絆 安心コール」としてのご活用も区民に周知していただければと思います。

雨量や土砂災害・河川の危険度分布図は、佐久市ホームページのほか、気象庁や長野県のホームページでも公開しています。今回の災害を教訓に、各自、避難のための情報について積極的な収集に努めていただくようお願いします。

（広報広聴課・危機管理課）

(2) 情報共有に関すること 10件

- ・消防団など各関係に出した指示内容を、区長に連絡してほしい。
- ・区には公民館があり、区の対策本部はそこにおくので市から直接の通信網があってよいのではないか。
- ・各区長に行政側より1台のスマホを配り区長持ち回りで災害通知など共有するのはどうか。 など

災害時はもとより、平時から区長の皆さんと情報共有を図るため、令和2年10月より、区長の皆さんへ、スマートフォンを貸与し、迅速な情報共有を行うための態勢を整えました。

ただし、ご意見にあるような関係機関への指示事項等を区長の皆さんへ連絡することは、関係機関への指示を行う部署が異なるため、こういった情報を発信したかを把握することに時間等を割くこととなり、初動対応の遅れにつながるため行うことは困難です。ご理解をお願いします。(危機管理課・総務課)

3 職員・担当部署の対応に関すること 25件(11.4%)

(1) 対応良 20件

- ・災害通報担当者との密な連絡ができた。
- ・連絡窓口担当者を決めていたのは、非常に助かった。すべて担当者を通して連絡がきた。
- ・災害担当職員からの事前連絡が有り、諸連絡も取りやすかった。
- ・災害発生前から連絡をもらい、災害時の対応について情報交換していたのでスムーズに対応できた。
- ・事前に担当者の方に連絡をもらい安心した。 など

(2) 対応に不満 5件

- ・災害通報担当者は、区と日頃接点のある課の担当者にしたほうが良い。
- ・もっときめ細かい事前打ち合わせが必要。 など

災害発生等状況連絡担当者は地区出身者を基本としていますが、職員数に限りがあること、警戒や初動対応に当たる職員(建設部、経済部の一部等)を除くなどの理由から、必ずしも災害通報担当者が担当地区出身者とはなりません。全ての災害通報担当者が、区長の皆さんと連絡を密にとるよう体制整備に努めます。(危機管理課)

4 避難所・避難等に関すること 17件(7.7%)

(1) 避難所に関すること 9件

- ・河川の増水等により危険なため、避難所を見直してほしい。
- ・区の見聞も聞きながら避難所を決めてほしい。
- ・災害が予想される場合、早期に開設してほしい。 など

災害時に開設される避難所は、気象情報や雨量等の情報を基に、あらかじめ指定している145の指定緊急避難場所、42の指定避難所の中から、どの施設を指定し開設していくかを決め、防災行政無線や緊急速報メールなどで周知を行います。市民の皆さんが、あらかじめ避難所への避難経路を複数検討しておくことや、安全な場所に住む親せき・知人宅への避難なども避難先の候補に入れながら早めに避難していただけるよう、分散避難の啓発やマイタイムラインの作成促進などに努めていきます。（危機管理課）

(2) 避難に関すること 8件

- ・ 独居高齢者等の避難所への移動について、知識がなく対応できなかった。
- ・ 避難マニュアル、組織表などがあれば良い。
- ・ 避難場所、避難経路、避難困難者等を把握し円滑に避難できる体制を整えたい。 など

日頃から地域内で話し合うことが重要です。話し合いの中で、避難行動要支援者の把握や円滑な避難・災害対応のための自主防災組織マニュアル作成といった取り組みを進めることで、地域の実態に即した、実効的な対応が可能になります。災害時に備え、平時から区の中で、災害時住民支え合いマップの他、要支援者の緊急連絡先、避難支援者等が記載された名簿等を作成しておくことが望ましいと考えています。

自主防災組織の体制・マニュアル作成のご相談は、危機管理課、また、要支援者に関する内容等については、福祉課、高齢者福祉課へご連絡ください。

市では、本年5月に改正された災害対策基本法に基づき、今後、福祉関係者や地域の皆さん等のご協力の下、避難行動要支援者名簿の対象者一人一人の避難支援者や避難場所、避難経路等が記載された「個別避難計画」の作成に取り組んでいく予定です。（危機管理課・福祉課）

5 区内の防災対応・組織に関すること 13件（5.9%）

(1) 自主防災組織に関すること 13件

- ・ 災害発生時の体制づくりやマニュアルの作成が必要。
- ・ 災害本部の設置のタイミングが判らない。
- ・ 命令系統の図式がほしい。
- ・ 緊急防災体制をとれとの連絡があれば、区としても即行動がとれたと思う。
- ・ 台風が来る前に、区民手分けして危険箇所等の見回りが必要。 など

自主防災組織は、地域に住む方々が「主体的に」行動し、助け合うための組織です。いつ、誰が、どのような行動をとるかは地域によって体制などが異なりますことから、自主防災組織で話し合う（タイムライン作成など）ことが大切です。自主防災組織の体制・マニュアル作成のご相談は、危機管理課へご連絡ください。（危機管理課）

6 用排水路・河川等の管理・整備等に関すること 12件（5.5%）

(1) 河川管理・改修等に関すること 7件

- ・主要河川の水位を自動的に計測し、公に見えるようインターネット上なりに掲載し、市民が情報をとり、自主的に判断出来るような仕組みが必要。
- ・定期的な浚渫、増幅に関する要望。 など

防災・減災に向け、市が管理する河川の河川改修及び河川浚渫事業を実施しています。

市では、浚渫した土砂の処分費と運搬費を軽減する目的で、瀬戸地区に土砂搬出場を整備し、本来の河川断面の確保が早められるよう、市及び県の浚渫工事の土砂を搬入しております。

一級河川の管理者である県からは、「老朽化が進んだ河川施設の更新や浚渫等調査のうえ必要な対策を講じているところ」とお聞きしています。市では河川整備等に関しあらゆる機会を捉え県へ要望しています。佐久市ホームページや佐久ケーブルテレビなどにより、主要河川の水位状況や雨量が確認できるよう環境整備を行いました。また、災害時に区の活動拠点となる公会場への佐久ケーブルテレビ視聴環境整備に対し、補助制度を創設しましたので、是非ご利用ください。

（土木課・道路建設課・危機管理課・総務課）

(2) 用排水路対策に関すること 3件

- ・定期的な清掃や点検が必要。 など

防災・減災に向け、管理する用排水路の改修事業を実施しています。

清掃等については、引き続き、地域の皆様のご協力をいただきながら実施していきます。

（土木課・耕地林務課）

(3) 香坂ダム及び溜池に関すること 2件

- ・ダムの水位調整のタイミングを検討してほしい。 など

香坂ダムは、洪水を防ぐための防災ダムです。第1放流ゲートは災害に備え常時開放し、第2放流ゲートは、洪水時に規定水位となった際に全開となります。

こういった運用のもと、洪水時の放流量は、志賀川下流の流下能力を考慮し定めておりますのでご理解をお願いします。

（耕地林務課）

7 資機材の保管・提供等に関すること 12件（5.5%）

(1) 土嚢に関すること 10件

- ・床下浸水に備え、土嚢を積むなど自己努力が必要。早期に土嚢の準備、周知も必要。
- ・土嚢を積んで貰いたい等の依頼、相談する連絡番号の明確な提示が必要。
- ・土嚢が不足したので、土嚢保管場所を増設したい。 など

個々への配布・配置はできませんが、自主防災組織へ砂材の配布が必要な場合は、危機管理課へご相談ください。
(危機管理課)

(2) 雨量計に関すること 1件

- ・雨量データは重要なため、適正な点検を行い維持してほしい。

市設置の雨量計は、無停電電源装置を設置するなどの対策を講じていますが、適切に点検を行うなど、一層の維持管理に努めます。
(危機管理課)

(3) 発電機に関すること 1件

- ・停電後に要請があった場合のために対応できるよう複数台あれば良い。

市で備蓄している発電機は、定期的な点検を行うなど、適切な管理を行い、避難所を開設した際などに使用しています。

自主防災組織で発電機を導入する場合は、「佐久市自主防災組織防災資機材整備等事業補助金」をご活用ください。
(危機管理課)

8 防災意識・知識等に関すること 11件 (5.0%)

(1) 防災知識に関すること 7件

- ・大雨警報と大雨特別警報の違いを日頃から住民に徹底することも必要。
- ・災害発生時に自分自身が取るべき行動をあらかじめ時系列にまとめておく必要がある。 など

災害時に取るべき行動を時系列でまとめる「マイタイムライン」は、市広報紙「さくらライフ」令和2年8月号 別冊で掲載したほか、出前講座などの際に周知しています。

防災意識・知識等については、引き続き、適切な時期に適切な方法で周知啓発に努めます。

(危機管理課)

(2) 防災意識に関すること 4件

- ・定期的な会合を行うことや知らせるための広報をこまめに出すことが必要。 など

防災意識・知識等については、適切な時期に適切な方法での周知啓発を行ってきました。今後も引き続き、周知啓発を行っていきます。

なお、地域内での防災意識を高めるためには、地域の中で話し合うことが大切ですので、地域内での積極的な取り組みをお願いします。
(危機管理課)

9 高齢者等災害弱者への対応に関すること 7件 (3. 2%)

(1) 避難に関すること 5件

- ・一人では避難できない人への対応が課題。
- ・個人情報の観点から、避難行動要支援者名簿などの扱いが課題。 など

災害時に備え、平時から区の中で、災害時住民支え合いマップの他、要支援者の緊急連絡先、避難支援者等が記載された名簿等を作成しておくことが望ましいと考えています。

区が作成する際には、福祉課へご相談ください。

市では、本年5月に改正された災害対策基本法に基づき、今後、福祉関係者や地域の皆様等のご協力の下、避難行動要支援者名簿の対象者一人一人の避難支援者や避難場所、避難経路等が記載された「個別避難計画」の作成に取り組んでいく予定です。

区独自で作成する要支援者の名簿は、要支援者本人の同意を得た上で作成し、取扱者を限定して必要以上複製しないなど、情報の漏洩を防止するための必要な措置を講じていただきますようお願いいたします。

(福祉課)

(2) 情報発信に関すること 1件

- ・高齢者に対する情報伝達方法を考えてほしい。

スマートフォン等の扱いに不慣れな方に対する情報伝達方法の一つとして、「さくネット」があります。

「さくネット」は、電話・FAX・メール等により市の防災情報や緊急情報等をお届けするもので、希望される方は誰でも市からの情報を得ることができます。

登録した電話（固定・携帯）に直接電話がかかりますので、受話器を取っていただければ、防災情報や緊急情報等を聞くことができ、高齢の方などにも、情報伝達手段として大きな役割を担っていることから、多くの市民の皆様に「さくネット」に登録していただきたいと考えています。

また、市外に暮らす子や親族が「さくネット」等で、佐久市の災害情報を取得し、市内で暮らす高齢の家族などに災害情報などを伝える仕組みとして「絆 安心コール活動」を推進していきます。「さくステ」は、実際に防災行政無線で放送された音声、場所を選ばず聞くことができるサービスですので、是非ご利用ください。

(広報広聴課・危機管理課)

(3) 支え合い体制に関すること 1件

- ・区内でもどの方が支援を必要としているのか分からない状況。地区内での支え合い体制をどの様に準備できるのか難しい課題。

災害時に備え、平時から区の中で、災害時住民支え合いマップの他、要支援者の緊急連絡先、避難支援者等が記載された名簿等を作成しておくことが望ましいと考えています。

区が作成する際には、福祉課へご相談ください。

(福祉課)

10 災害対応の体制等に関すること 5件 (2.3%)

(1) 災害通報担当者との連携に関すること 2件

- ・市との連携ができており、防災訓練の効果があつた。 など

特に大きな影響がありそうな災害(台風など)の場合は、災害前より災害通報担当者が区長の皆さんと連絡を取れる体制づくりを構築してきました。今後も引き続き、連携体制の構築に努めていきます。

(危機管理課)

(2) 災害対応体制について 2件

- ・全国的にあれだけ大型という情報が入っていたのにもかかわらず、初動対応の遅れを感じた。 など

令和元年東日本台風においては、庁内における情報共有は台風接近時のおよそ一週間前から行い、接近前日の11日には、警戒本部を設置するなど、台風接近前から台風対応の体制を整えていました。

そうした中で出てきた課題については、訓練等を通じて改善を図っていきます。

(危機管理課)

(3) 災害発生時等の市への連絡 1件

- ・災害時の市への連絡体制が不明。

区長の皆さんから市への連絡については、原則、災害通報担当者へ行っていただきますようお願いいたします。

(危機管理課)

11 経過報告等の記述で意見等として集計しなかったもの 20件 (9.1%)

(1) 経過報告 11件

(2) 感想 など 9件

②災害発生時に係る意見 意見数：235件

主な意見

※ 内は、ご要望・ご意見に対する市の対応状況や考え方を記載しています。

1 避難所・避難等に関すること 82件（34.9%）

(1) 避難所に関すること 70件

- ・指定避難所又は避難所へ行くまでの経路が危険なため、見直してほしい。
- ・避難所の開設は、無駄になったとしても早めにお願ひしたい。
- ・区が開設した自主避難所への物資の支援の検討をお願ひしたい。
- ・避難所の開設指示や避難所の開設情報を提供してほしい。
- ・避難所での対応マニュアルの作成をお願ひしたい。 ほか

災害時に開設される避難所は、気象情報や雨量等の情報を基に、あらかじめ指定している145の指定緊急避難場所、42の指定避難所の中から、どの施設を指定し開設していくかを決め、防災行政無線や緊急速報メール（エリアメール等）などで周知を行います。

市民の皆さんが、あらかじめ避難所への避難経路を複数検討しておくことや、安全な場所に住む親せき・知人宅への避難なども避難先の候補に入れながら早めに避難していただけるよう、分散避難の啓発やマイタイムラインの作成促進などに努めていきます。 (危機管理課)

(2) 避難に関すること 12件

- ・避難指示の判断に苦慮した。
- ・避難指示に心しない区民について、どのように対応すれば良いか分からなかった。
- ・どの区民が避難したかの報告がほしい。
- ・夕方、夜の避難は危険が多すぎると感じた。
- ・毛布、夕食等必要最低限の物資は、各自が持って避難するように徹底が必要。 など

災害対応のため、市では、市民の皆さん等に対して避難所を開設していますが、その地域の方が、その地域の避難所へ避難しなければならないということはありません。

避難所へ避難された市民の情報を伝えることは、個人情報保護の観点や緊急対応をしている避難所運営に支障をきたすといった点から困難です。ご理解をお願いします。日ごろからの話し合いにより、自主避難所に避難を希望している区民の把握に努めていただきますようお願いいたします。

また、避難においては指定避難所、自主避難所問わず、避難者は必要なものを持参することが原則となるため、あらかじめ、準備しておくようお願いいたします。 (危機管理課)

2 災害発生等の情報発信・共有等に関すること 32件（13.6%）

(1) 情報発信に関すること 22件

- ・地域内や周囲の災害発生状況等の素早い情報発信をお願ひしたい。
- ・複数の情報伝達手段によって、情報提供するべき。
- ・エリアメールやさくネット等による携帯電話への情報は、有効であり、大変参考になった。

- ・今回のように災害が予想される場合は、災害に特化したホームページを作るべきだ。
- ・停電の復旧状況等に関する情報がほしい。 など

「避難所の開設」、「避難指示」などの情報については、防災行政無線の放送や市ホームページへの掲載、「さくネット」、地域内の携帯電話へ災害情報を一斉に配信する「緊急速報メール（エリアメール等）」、また、佐久ケーブルテレビ、FM さくだいらで放送を行っており、市ホームページは、災害用の表示に切り替えて運用することが可能となっています。

なお、佐久ケーブルテレビでは、災害発生時に緊急情報をリアルタイムで放送するとともに、佐久建設事務所が千曲川（野沢橋）など、市内6河川に設置した河川監視カメラの映像を自主放送チャンネルのデータ放送で常時見られるよう、令和2年度にサービスを開始しました。

また、FM さくだいらでは、災害時において、24時間体制で放送できるように改善されました。

災害時の情報伝達は、スピードと正確性が特に求められるものであり、今後もこの点に留意しながら、さらに充実したものとなるよう関係機関との連携に努めます。

「さくネット」や「さくステ」といったサービスは、令和2年9月に全戸配布した防災マップに登録方法を記載しているほか、転入者等へ適宜登録の案内を行っています。

また、高齢の世帯については、「さくネット」や「さくステ」を市外に住む「息子さんや娘さんなど」にメール配信の登録をしていただき、その情報を息子さんや娘さんなどから連絡して頂く「絆 安心コール」としてのご活用も区民に周知していただければと思います。

雨量や土砂災害・河川の危険度分布図は市の公式ホームページのほか、気象庁や長野県のホームページでも公開しています。今回の災害を教訓に、各自、避難のための情報について積極的な収集に努めていただくようお願いします。
(広報広聴課・危機管理課)

(2) 情報共有に関すること 10件

- ・危険箇所や災害発生箇所、また、通行止め箇所の情報伝達、情報共有が必要。
- ・台風の場合予測できない事が多いので、見回っている人達の情報交換が必要。
- ・交通情報を共有出来たら良かった。 など

市では、AI、SNS等を始めとする先端技術等を活用することによって、防災・減災に係る課題解決を目的としている「AI防災協議会」（国立研究開発法人防災科学技術研究所、IT企業、内閣府、長野県等が参加）に参加しています。

「AI防災協議会」の実証研究により構築したシステムを活用し、市職員や消防団員から送信された災害被害箇所情報を基に、道路の通行止め箇所などの情報を示した地図を公開するシステムの運用を本年9月に開始しました。具体的には、市職員や消防団がLINEを使い、災害発生場所の位置や被災状況などを入力し、市が入力された情報から市民の移動に影響があるデータを抽出し、通行止め箇所を地図に「×」マークや赤線で示して地図を公開します。また、この地図を利用して避難所の開設状況や避難者数を情報提供します。

地図の公開にあたっては、台風接近時など災害発生が予想される段階で市ホームページのほか、市公式SNS（Twitter、Facebook、LINE）、「さくネット」、「さくステ」でお知らせします。

(広報広聴課)

3 区内の防災対応・組織に関すること 27件（11.5%）

(1) 自主防災組織に関すること 17件

- ・自主防災組織による活動が不十分だった。
- ・災害対策本部立ち上げの訓練などの講演会を開催してもらいたい。
- ・早い時間帯に区役員、消防団員を招集し、高齢者等の安否確認や公会場を一時避難所として開設したので、早めに公会場へ避難するように一軒一軒確認する事ができた。
- ・区内の各家庭の情報が共有されていない。
- ・区内の役割を明確にしておきたい。 など

自主防災組織は、地域に住む方々が「主体的に」行動し、助け合うための組織です。いつ、誰が、どのような行動をとるかは地域によって体制などが異なりますことから、自主防災組織で話し合う（タイムライン作成など）ことが大切です。自主防災組織の体制・マニュアル作成のご相談は、危機管理課へご連絡ください。（危機管理課）

(2) 消防団との連携に関すること 10件

- ・土嚢を消防団に依頼しているが、消防団員の団員数が少なく、また、他の緊急性の高い災害対応のため即時に対応できない状況があった。
- ・地区消防団と連絡網を検討したい。
- ・消防団の出動を区で要請する事は出来ないか。 など

消防団と自主防災組織は別組織ではありますが、平時から両組織が連携し、自分が住む地域で想定される自然災害を家族や地域で共有し、共に助け合い行動（避難）する、さくの絆作戦などの実施により消防団との連携強化を推進しているところです。

また、消防団は、消防団組織としての職務があることから、区からの要請については、協議が必要となりますのでご理解ください。（危機管理課）

4 職員・担当部署の対応等に関すること 23件（9.8%）

(1) 対応良 14件

- ・湯川の堤防より越水し道路両脇が見えなく車での通行が不能になった時に、夜間にもかかわらず、土木課職員がカラーコーンを持ってきてくれたので非常に助かった。
- ・電話対応など大変素早く感謝を申し上げる。
- ・問い合わせに対して速やかに、的確な対応をしてもらえた。
- ・市の「災害発生等状況通報担当者」は、こちらの要請に親切かつ丁寧な対応で、非常に助かった。
- ・市役所へ電話したところ、レスキュー隊に対応してもらえたので安心した。 など

(2) 対応に不満 9件

- ・市職員は本庁との情報を常に共有してほしい。
- ・避難所における職員の返答や対応が良くなかった。
- ・避難所へのバスの手配が遅かった など

各種訓練などを重ね、全ての職員が適切な対応が行える体制づくりに努めます。

(危機管理課)

5 用排水路・河川等の管理・整備等に関する事 13件 (5.5%)

(1) 用排水路対策に関する事 6件

- ・地形的に用水が氾濫し易い場所等は、改良が必要。
- ・側溝が用水路に連結されている箇所があり、災害の危機がある。側溝は用水路を介さず河川に流すようにしてほしい。 など

防災・減災に向け、管理する用排水路及び河川改修事業を実施しています。

なお、地元負担金が伴う工事については、区長や関係者の皆様とご相談させていただきながら実施していきます。

(土木課・耕地林務課)

(2) 河川改修等に関する事 3件

- ・原状復旧ではなく、対策等を講じ、同じことが起きない改良を要望。 など

災害復旧事業の原則は、原形に復旧することではありますが、原形に復旧することが著しく困難又は不適当な場合においては、これに代わるべき必要な施設とすることや再度災害防止のための復旧工法を選択し事業を進めています。例えば、河川護岸の空石積をコンクリートブロック積に変更し、強固な護岸として復旧すること等です。

また、河川の災害復旧については、流量計算を行い、河川断面を決定しています。

一級河川管理者の県も同様とお聞きする中で、河川整備等については市からあらゆる機会をとらえ県に要望しています。

(土木課)

(3) 道路等に関する事 4件

- ・生活道路として県道が主になっているが他の市道等の整備をし、災害時に対応できる環境づくりをお願いしたい。
- ・避難所への経路が県道一本しかなく、そこが川のようになってしまったため、避難所まで行けずに引き返した人も大勢いた。迂回路を要望する。 など

市では、早期に応急路の確保に努めています。

県道の管理者である県でも早期に対応いただいているところですが、市からも早期の実施を依頼しています。

(土木課)

6 災害対応の体制等に関すること 12件（5.1%）

(1) 災害通報担当者との連携に関すること 5件

- ・災害通報担当者を通し、市との連携ができており、防災訓練の効果があった。
- ・災害通報担当者の役割が不明。 など

災害発生等状況連絡担当者マニュアルを作成し、以下の内容を実施するように通達しています。

- ・地区内に係る災害情報の収集、災害対策本部等への伝達
- ・災害対策本部等から区長さんへの連絡事項等の伝達 等

引き続き、区長の皆さんとの連絡を密にしながら、担当者の役割の遵守に努めます。

（危機管理課）

(2) 災害発生時等の市への連絡 4件

- ・災害通報担当者、危機管理課、消防署等どこに連絡すれば良いか迷った。
- ・支所に連絡する時、誰に連絡すればいいかわからない。不在の時でも伝言が伝わるように、地区担当が決められないか。 など

240区全てに、正副2名の災害通報担当者を指定しています。連絡事項がある場合は原則、災害通報担当者へ連絡してください。

また、災害通報担当者以外で、直接支所に連絡する際は、総務税務係が管内の被害情報の取りまとめや災害情報の収集をしていますので、総務税務係へ連絡をお願いします。

（危機管理課・各支所総務税務係）

(3) 災害対応体制について 3件

- ・早急な対策本部の立ち上げをお願いしたい。 など

令和元年東日本台風においては、庁内における情報共有は台風接近時のおよそ一週間前から行い、接近前日の11日には、警戒本部を設置するなど、台風接近前から台風対応の体制を整えていました。

そうした中で出てきた課題については、訓練等を通じて改善を図っていきます。

（危機管理課）

7 高齢者等災害弱者への対応等に関すること 8件（3.4%）

(1) 高齢者等の避難に関すること 5件

- ・民生委員との協力が必要。
- ・介護サービス利用者の避難は包括支援センターの協力を得て、介護施設などへ搬送し避難できるようにしてほしい。 など

個々の状況に応じ、必要な場合は施設等に避難が出来るよう、地域包括支援センター、担当ケアマネジャーと連携を図ります。なお、「高齢者等実態調査」「ひとり暮らし高齢者等見守り事業」などで得た情報の活用に努めるとともに、個別避難計画の策定に当たっての参考とさせていただきます。

（高齢者福祉課）

(2) 要配慮者名簿に関する事 2件

- ・名簿の活用は不可欠。 など

災害時に備え、平時から区の中で、災害時住民支え合いマップの他、要支援者の緊急連絡先、避難支援者等が記載された名簿等を作成しておくことが望ましいと考えています。
区が作成する際には、福祉課へご相談ください。 (福祉課)

(3) 自宅避難者に関する事 1件

- ・避難所に行けない人たち（身体の都合などで）にも同等の食材支給などが必要。

災害は、いつ発生するか分かりません。市でも一定量の備蓄はしていますが、食料品や飲料水の備蓄は最低 1 人当たり 3 日分、できれば 1 週間分はご自身で備蓄をお願いします。各自で日頃から備蓄するとともに、いざという時には地域で助け合う体制を構築するため、日頃から地域で話し合いをすることが大切となります。食料が確保できない場合や、自宅避難が長期化した場合の連絡、支給体制について、自主防災組織とも連携が必要ですのでよろしくお願いします。 (危機管理課)

8 資機材の保管・提供等に関する事 8件 (3.4%)

(1) 土嚢の準備・備蓄等に関する事 4件

- ・土嚢袋、砂の受領できる場所を確認しておく必要がある。特に現地が混乱していることが多いので対応窓口を確認し区民に周知する必要性を痛感した。
- ・必要な土嚢を支所から借用できた。地区内でも砂を備蓄しておきたい。 など

個々への配布・配置はできませんが、自主防災組織へ砂材の配布が必要な場合は、危機管理課へご相談ください。 (危機管理課)

(2) 応急資材の支給に関する事 4件

- ・ブルーシート、停電対応のための発電機の設置を要望。
- ・応急資材（シート等）について市でも用意して、支給等も検討してほしい。 など

市では、資機材や非常食等といった防災備蓄品の計画的な備蓄を進めていますが、こうした物資は応急対応や市が開設する避難所で使用することを想定しています。地域の公会場などの自主避難所への発電機などの防災資機材は、備蓄数に限りがあること、搬入経路の安全対策など様々な課題があることから、支給できるとは限りません。

前述の自主防災組織防災資機材整備等事業補助金を活用するなど、地域として計画的な資機材等の整備をお願いします。 (危機管理課)

9 防災無線等に関すること 7件 (3.0%)

(1) 聞こえづらい 7件

- ・雨が降りしきる中、締め切った室内では聞きとりづらい状況にある。
- ・防災無線が聞こえづらいため、担当者から区長宛てに警戒レベルを知らせてくれるとありがたい。地区放送設備で放送できるため。 など

防災行政無線の放送は、天候や地形、住宅の高気密化などにより、情報伝達に限界もあることから、防災行政無線の補完として、電話・FAX・メール等により市の防災情報や緊急情報等をお届けする「さくネット」による配信や、地域の全ての携帯電話等へ一斉に配信できる緊急速報メール（エリアメール等）、NHKや民放などの報道各社の番組等へ情報掲載ができるシステム「Lアラート」の配信、広報車など、多様な情報伝達手段を用いて市民の皆さんへの情報伝達方法に努めます。

また、区長の皆さんに貸与しているスマートフォンへの連絡体制強化に努めています。

(危機管理課)

10 危険回避等緊急的な判断等に関すること 2件 (0.9%)

(1) 避難・危険回避の判断に関すること 2件

- ・緊急時の「通行止め」の対応は誰が決定するのか、区長や消防団の判断でやっても良いのかも含めて決めておく必要がある。 など

道路法第46条第1項において、「道路の破損、決壊、その他の事由により交通が危険であると認められる場合には、道路管理者が区間を定めて、道路の通行を禁止し、又は制限することができる」と規定されています。

なお、迅速に対応する必要があることから、警察や消防、その他関係団体と調整連携を図り、通行止めを行うこととしています。交通が危険と思う場合は、まずは、土木課に連絡をお願いします。

(土木課)

11 経過報告等の記述で意見等として集計しなかったもの 21件 (8.9%)

(1) 経過報告 13件

(2) 感想 など 8件

③ 応急・復旧時に係る意見 意見数：220件

主な意見

※ 内は、ご要望・ご意見に対する市の対応状況や考え方を記載しています。

1 職員・担当部署の対応に関すること 58件（26.4%）

(1) 対応良 46件

- 地区担当職員の適切な対応に感謝する。
- 休日でもすぐに区の被害状況を聞きに来てくれてとてもありがたかった。
- 地区通報担当が被害状況の市の通報提出書類の対応等速やかに行動してもらえた。
- 土木課・耕地林務課の対応はスピード感が有り大変良い。
- 市の対応は、地区担当職員を配し、きめ細かな対応で良かった。 など

(2) 対応悪 10件

- 市職員の地区毎の防災担当者が決まっているが、可能であれば地区出身の方を一名置いてほしい。
こちらから連絡しないと、地区内への意の動きが全く伝わってこなかった。
- 全般に非常に窓口対応が悪すぎる。
- 住宅被害の認定は不公平感の無いよう、各自治体で統一しておくべき。 など

災害発生等状況連絡担当者の対応については、訓練等を通じて改善に努めます。

窓口対応については、ご指摘を踏まえ、親切丁寧な窓口対応に一層心掛け、市民の皆様が気持ちよく市役所を訪れていただけるよう、引き続き、努めていきます。

住家被害認定については、災害における早期対応を図るため、令和2年7月に「佐久市住家被害認定調査罹災証明書等発行マニュアル」を作成し運用しています。マニュアルには、国から示されている被害認定の方法や認定基準、罹災証明書（住家用）及び被災証明書（住家以外の物件用）の事務手続きの方法、さらに固定資産税の減免に関すること等を定めており、災害発生時においては、本庁および支所の税務担当職員がこのマニュアルにより対応できる体制を整えています。 (危機管理課・総務課・税務課)

(3) その他 2件

- この災害で市が何をすべきかを学んだと思う。この事を次に必ず役立つようにしてほしい。 など

令和元年東日本台風で実際に起こった事象をまとめ、報告書をまとめました。

この災害を教訓とした実践的な訓練などを通じて、職員をはじめ、市民全体の意識改革を図り災害に強いまちづくりを目指します。 (危機管理課)

2 災害復旧の要望・計画等に関すること 52件（23.6%）

(1) 市の対応報告に関すること 33件

- 区要望についてどのような対応をしたか報告をお願いしたい。
- 区が依頼した復旧箇所の順番を提示してほしい。
- 今後の対応について説明会の開催をお願いしたい。
- 区長の職務として報告が主であるが、それ以降の経過は区民からの問い合わせに答えられなかった。
- 査定等で状況が変わるかもしれないが、途中で途中経過報告をしてもらいたい。 など

第1回目の報告を令和2年2月25日付けで、各区長宛に送付しました。

第2回目の報告を令和2年6月2日付けで、土木課から各区長宛に送付しました。

第3回目の報告を令和4年3月中旬に各区長宛に送付する予定です。

また、復旧箇所の詳細については、区長や関係者の皆さんに迅速に、ご連絡するよう努めています。

（土木課・耕地林務課）

(2) 被害報告様式等に関すること 9件

- 被害報告の様式を早く出してもらいたかった。
- 大規模災害では1枚ずつ書類を提出することは困難。
- 耕地林務関係は区域と地権者が一致しておらず、提出しづらい。 など

被害報告書は速やかに配布できるよう努めていきます。また、被害箇所が多数の場合は、任意様式で一括して提出して頂いてもかまいません。

耕地林務関係はご指摘のとおり耕作者と地権者が違う、所有者がわからないといったことがあります。所有者が不明な場合は、位置図とその位置が分かる方の連絡先のご記入をお願いします。

（土木課・耕地林務課）

(3) 災害ごみに関すること 4件

- 流れついたごみ、泥等の処理は、行政主体でお願いしたい。
- 処理方法について早めに結論をだして欲しかった。 など。

被災箇所が多く、広範囲にわたる災害の場合には、行政において迅速な対応ができない場合もあり、地域の皆さんのご協力をいただかざるを得ない場合もあります。できる限り被災者の皆さんに寄り添った対応をしていきます。

処理方法、運搬先、運搬方法などについては、早い段階で周知するように努めます。（生活環境課）

(4) その他 6件

- 市の入浴施設をもっと早く開放してほしい。
- 個人所有の山の斜面など広範囲に危険箇所が見つかった場合、個人では対応がでかかねる場合も多いと思う。行政である程度、主体的に関われないものか検討し、周知徹底をお願いしたい。 など

市の入浴施設では、被災された方を対象に、10月15日から福祉関係の入浴施設で無料開放を実施、観光関係の入浴施設で、10月24日から無料又は割引での入浴の提供を実施しました。市の各入浴施設は、指定管理者制度を導入していますが、有事の際には、速やかな対応が図られるよう協議していきます。

また、林地崩落などの治山工事は、主に長野県が担当していることから、区要望箇所につきましては、現地を確認させていただき、毎年、長野県に対して治山工事の要望を行っています。

しかし、被災箇所の近くに住宅があるなどの緊急性の高い箇所から優先して工事を行っていますので、ご理解ご協力をお願いします。 (観光課・耕地林務課)

3 用排水路・河川等の管理、整備等に関する事 41件 (18.6%)

(1) 河川改修等に関する事 11件

- 河川改修の進捗状況が不明。
- 河川の堤防定期点検と災害復旧に合わせた弱い箇所の改良をお願いしたい。
- 河川の復旧は、建設事務所の担当が変わると進捗状況が全くわからない。 など

防災・減災に向け、市が管理する河川の改修事業を実施しています。また、工事の進捗状況等は、随時、区長の皆さんへ連絡します。

一級河川管理者である県からは、「老朽化の進んだ河川施設の更新等調査のうえ必要な対策を講じているところで、工事の進捗状況については、随時連絡に努めたい」とお聞きしています。市では河川整備等に関し、あらゆる機会を捉え県へ要望しています。 (土木課)

(2) 用排水路等に関すること 10件

- ・原状復旧にとどまらず、再発しない対策をしてほしい。
- ・水路が壊れ、水が来ない、市民と行政の意見交換の場を作ってほしい。
- ・水路に水を流してもらいたい。 など

防災・減災に向け、市が管理する排水路の改修事業を実施しています。

災害復旧事業の原則は、原形に復旧することですが、原形に復旧することが著しく困難又は不適当な場合において、これに代わるべき必要な施設とすることや再度災害防止のための復旧工法を選択し事業を進めています。例えば、被災箇所路面水が集中しないように新たに排水路を設置して復旧すること等です。

(土木課・耕地林務課)

(3) 農地および農道の復旧に関すること 9件

- ・農地復旧を早く実施し、来年の作付けに影響がないように工事を進めてほしい。
- ・農地について、補助金で対応する復興工事も、年度をまたいだ場合も対象にしてほしい。
- ・畑に行く道路の仮復旧工事もしてもらいたい。 など

農地復旧については、早期復旧に努めていますが、アクセスが悪く施工条件が厳しい、また、施工時期が農閑期や湯水期に集中するなどの影響により、単年での復旧が難しい案件もありますので、ご理解とご協力をお願いします。

補助金で対応する復旧工事は、年度をまたいだ対応が可能です。ご要望の場合は、耕地林務課にご相談ください。また、道路の仮復旧工事も行っていますので、通行ができない場合は、耕地林務課へご連絡をお願いします。

(耕地林務課)

(4) 復旧方法に関すること(全般) 7件

- ・国、県、市の区分を払って、一括して災害復旧してほしい。
- ・改良復旧も視野に入れて計画してほしい。 など

各管理者(国・県・市)で協議し、一体で災害復旧事業を実施できるよう調整しています。

(土木課・耕地林務課)

(5) 復旧要望に関すること(道路) 4件

- ・決壊した箇所の応急措置が遅いので、道路が通行できず、一日も早い復旧をお願いしたい。
- ・河川の越水、冠水による堆積物を除去し、早期の道路通行の確保をお願いしたい。 など。

一級河川管理者である県において早期に対応いただいているところですが、市からも早期の実施を依頼しています。

(土木課)

4 災害対応の体制等に関する事 12件 (5.5%)

(1) 災害窓口に関する事 6件

- ・災害窓口を一本化し対応できるシステムを構築してほしい。
- ・市役所内は各課を越えた対応をしてほしい。 など

各対策部における全庁体制での災害情報の共有に努めます。

(危機管理課)

(2) 人事提案に関する事 2件

- ・災害時に臨時職員を用意しておくのはどうか。 など

あらかじめ臨時職員を用意しておくのは難しい面がありますが、災害発生時のマンパワー不足に対応するため、速やかに災害担当部署の人員確保に努めます。

(総務課)

(3) その他 4件

- ・次の災害に備えて、申請と回答が円滑に進むようネット利用を検討すべきだと思う。
- ・災害のトリアージ（現場での振り分け）的システムをつくらどうか。 など

インターネットでの申請・回答については、ホームページ等への申請書の掲載、区長の皆さんに貸与しているスマートフォンを活用するなど、関係する部署と連携し検討する必要がありますので、トリアージも含め今後の検討課題としたいと考えています。

(土木課・耕地林務課)

5 災害発生等の情報発信・共有等に関する事 10件 (4.5%)

(1) 情報共有に関する事 5件

- ・区にできることは限られてはいるが、改めて個人、区、市の情報の共有化と、協力の大切さを訴えたい。
- ・市から区長へ増水、堤防の決壊などの電話連絡等をもらえるとありがたい。 など

令和2年10月より区長の皆さんへ貸与しているスマートフォンを有効活用し、災害や緊急時における市と区長の皆さんとの迅速な情報伝達手段の確保に努めます。

(危機管理課)

(2) 情報発信に関する事 5件

- ・中部電力に問い合わせても停電の復旧の見通しがわからなかった。
- ・市役所へ電話したが、電気の事は中部電力なのでとの返事、ライフラインについては各事業所と市役所で連携し、情報のこまめな発信をお願いしたい。 など

中部電力との停電時の情報共有については、可能な限り行っていますが、中部電力としても、現場確認や復旧を優先的に進めるため情報共有に時間を要することがあります。

令和元年東日本台風の際は、市からの要請により、中部電力から、市に職員を派遣してもらい、停電などの問い合わせに対応してもらいました。

しかしながら、中部電力としても、最善の努力をしているなかで、災害の規模や状況により停電の原因や復旧の時期などの見通しについては、すぐに回答できない場合があることは、ご理解願います。

(危機管理課)

6 区内の防災対応・組織に関すること 7件 (3.2%)

(1) 自主防災組織に関すること 4件

- ・災害時の自主防災組織に関するマニュアルの提供をお願いしたい。
- ・区にお任せではなく、それぞれの災害に合った訓練の方法を提起すべきではないか。 など

自主防災組織は、地域に住む方々が「主体的に」行動し、助け合うための組織です。いつ、誰が、どのような行動をとるかは地域によって体制などが異なりますことから、自主防災組織で話し合う（タイムライン作成など）ことが大切です。自主防災組織の訓練方法・マニュアルはすでに機会を通して提供しているので、危機管理課にご相談ください。

(危機管理課)

(2) 消防団と区との連携に関すること 3件

- ・消防団と区の連絡がとれず、別組織の印象だった。 など

消防団と自主防災組織は別組織ではありますが、平時から両組織が連携し、自分が住む地域で想定される自然災害を家族や地域で共有し、共に助け合い行動（避難）する、さくの絆作戦などの実施により消防団との連携強化を推進しているところです。市としても、引き続き連携強化が図れるよう努めていきます。

(危機管理課)

7 今後の災害の備えに関すること 7件 (3.2%)

(1) ボランティアに関すること 4件

- ・ボランティア活動の輪を広げる仕組みづくりを検討してほしい。
- ・ボランティアが集まらず多くの被災者に対応が出来なかった。 など

佐久市社会福祉協議会と連携し、誰もが気軽にボランティア活動に参加できるよう、ボランティアに関する情報提供や参加機会の充実に努めます。

(福祉課)

(2) その他 3件

- ・現実に即した避難訓練や専門職員の育成が必要。 など

令和元年東日本台風など過去の教訓や想定される事象を取り入れ、避難所開設訓練・総合防災訓練等を実施していきます。 (危機管理課)

8 資機材の保管・提供等に関する事 7件 (3. 2%)

(1) 土嚢の準備、備蓄に関する事 5件

- ・土嚢用の砂の準備(配置)をお願いしたい。
- ・市の土嚢備蓄が無くなってしまいなかなか調達できなかった。 など

個々への配布・配置はできませんが、自主防災組織へ土嚢用の砂材の配布が必要な場合は、危機管理課へご相談ください。 (危機管理課)

(2) その他 2件

- ・発電機を借りられるしくみを作っておいてほしい。 など。

防災備蓄品の配備数には限りがあることから、各自主防災組織への配備は困難です。ご理解をお願いします。

必要な防災資機材については、「佐久市自主防災組織防災資機材整備等事業補助金」の活用を検討をお願いします。既に、各区で補助金を活用し、配備している地域もあります。 (危機管理課)

9 避難所・避難等に関する事 2件 (0. 9%)

(1) 避難所に関する事 2件

- ・自主避難所に物資が届かなかった。避難の時、各自毛布などを持参してもらえばよかった。 など

防災備蓄品といった物資については、指定避難所への配置となります。

避難においては指定避難所、自主避難所問わず、避難者は必要なものを持参することが原則となるため、避難者自身で必要な物を準備しておくよう区でも周知をお願いします。 (危機管理課)

10 経過報告等の記述で意見等として集計しなかったもの	24件 (10.9%)
(1) 経過報告 22件	
(2) 感想 など 2件	

④その他に係る意見 意見数：284件

主な意見

※ 内は、ご要望・ご意見に対する市の対応状況や考え方を記載しています。

1 区内の防災対応・組織に関すること 66件（23.2%）

(1) 自主防災組織に関すること 30件

- ・消防団や民生児童委員との連携強化が必要。
- ・独居高齢者等の要配慮者に対する避難誘導等の体制づくりが必要。
- ・地区の自主防災体制の発動タイミングはかなり悩ましいので、地区任せとせず、行政サイドから的確な示唆・サポートする体制が必要。
- ・体制を見直し、区にあったマニュアル（タイムライン）を作成したい。
- ・防災訓練や勉強会を開催し、防災士の選任も検討していく。 など

自主防災組織は、地域に住む方々が「主体的に」行動し、助け合うための組織です。いつ、誰が、どのような行動をとるかは地域によって体制などが異なりますことから、自主防災組織で話し合う（タイムライン作成など）ことが大切です。自主防災組織への支援・サポートについては、佐久市自主防災組織防災資機材整備等事業補助金を活用した資器材の購入や、出前講座をご活用ください。
(危機管理課)

(2) 区内での活動・状況に関すること 16件

- ・区の判断で自主避難指示を出し、高齢者等の対応が素早くできたことが良かった。
- ・他の地区の区長と連絡を取り合い、状況を共有した。
- ・応急処置が早かったため、二次災害等が起きず、けが人が出ることもなく良かった。
- ・災害ボランティア活動に参加したが、被災された方々の今後は思うと、1日でも早い復興をお願いしたい。

減災活動に向け、引き続き、出前講座等を通じて、災害時における基礎知識の周知や実践的な訓練の実施に努めます。
(危機管理課)

(3) 区内の連携が図れた 13件

- ・消防団と区役員の見回り等連携して行うことができ良かった。
- ・消防団の迅速な対応による見回り等の報告を、随時もらうことができ、区内の連携が図れた。
- ・さくの絆作戦を実施していたので、対応がスムーズに出来た。又、区役員との顔が知れて良かった。
- ・区民の自主的な協力が得られて大変助かった。
- ・区民や地区消防団の協力と、自主避難、自主的行動が効果大で助かった。 など

消防団と自主防災組織の連携により、自分が住む地域で想定される自然災害を家族や地域で共有し、共に助け合い行動（避難）する、「さくの絆作戦」などで連携強化を推進しつつ、各組織の役割分担を明確にすることで減災に努めていきます。
(危機管理課)

(4) 土嚢等の配置等に関すること 5件

- ・土嚢の確保、保管場所の周知が必要。
- ・台風接近時には、あらかじめ危険個所の近くに土嚢をストックするなどの対策を取りたい。など

個々への配布・配置はできませんが、自主防災組織へ水防用の砂材の配布が必要な場合は、危機管理課へご連絡ください。 (危機管理課)

(5) 区内の連携不足 2件

- ・消防団の水防訓練不足。資質の向上が必要。 など

実践に即した訓練を実施し、消防団の強化に努めます。 (危機管理課)

2 職員・担当部署の対応等に関すること 55件 (19.4%)

(1) 対応良 41件

- ・災害通報担当者の速やかな被害確認等の連絡がなされた。
- ・前例のない災害に対し、佐久市役所の対応は迅速かつ適切であった。
- ・床下浸水に対する床下消毒の対応はスムーズでありがたかった。
- ・防災訓練の実施で、市(災害通報担当)との連携が訓練されていたことが役立った。
- ・被害現場の確認は、迅速に対応してもらい助かった。 など

(2) 対応に不満 8件

- ・本庁と支所との連携不足。
- ・災害報告用紙の配布が遅い。
- ・「自力災害復旧事業」について、佐久市のホームページに掲載するだけでなく、各区長に文書で送付してほしい。 など

本庁(土木課・耕地林務課)職員と各支所経済建設系の職員が、即座に情報共有できる体制づくりを進めています。

本庁と支所との連携は常に行うよう心掛けていますが、令和元年東日本台風による被災箇所が膨大であったため、ご迷惑をお掛けした点多々あったと思います。今後はスムーズな連携を図っていきます。

また、災害報告用紙については、迅速に配布するよう努めます。被災箇所が多数の場合は、任意様式で一括して提出して頂いてもかまいません。

なお、自力災害復旧事業については、耕地林務課農村整備係までご連絡いただければ、必要な書類について、郵送等で配布します。 (土木課・耕地林務課)

(3) 支援や助成金等における要望に関すること 6件

- ・消防団員に対する助成金等を検討してほしい。
- ・区の活動に対する支援を検討してほしい。 など

区（自主防災組織）への支援・サポートについては、佐久市自主防災組織防災資機材整備等事業補助金制度や出前講座をご活用ください。また、消防団への助成金等については検討していきます。
(危機管理課)

3 用排水路・河川等の管理・整備等に関すること 50件（17.6%）

(1) 河川改修等に関すること 26件

- ・河川における定期的な樹木伐採、土砂撤去を望む。
- ・単なる復旧ではなく、水害が発生しない河川への早期復旧を要望する。
- ・復旧は災害の起きない工法で迅速にお願いしたい。
- ・千曲川の堤防については、例え越水しても決壊しないような強度を確保してほしい。
- ・復旧対応だけでは、同じ被害が発生することが予想されるので、特に河川の氾濫や土砂崩れ等への防災対策を要望する。 など

防災・減災に向け、管理する道路及び河川の改修事業を実施しています。

また、災害復旧事業の原則は、原形に復旧することですが、原形に復旧することが著しく困難又は不適當な場合においては、これに代わるべき必要な施設とすることや再度災害防止のための復旧工法を選択し事業を進めています。

一級河川を管理する県からは、「老朽化が進んだ河川施設の更新や浚渫等調査のうえ必要な対策を講じているところ」とお聞きしていますが、市ではあらゆる機会をとらえ要望しています。

(土木課)

(2) 用排水路対策に関すること 11件

- ・今後、台風時には、用水路の水を調整するなどの対策をしてほしい。
- ・用排水路が狭いのでU字溝を見直してほしい。
- ・地区内の用水の状況が心配であったので通過後見回ってみたところ、元で止水してあり全く問題がなかったのでありがたかった。 など

用水路については、各用水路の管理者に水門等の管理をお願いしています。引き続き、適正な管理をお願いしていきます。

用排水路に関するご要望は、区要望として承っていますので、改修等のご要望は、区要望で提出をお願いします。
(耕地林務課)

(3) ダム・溜池・調整池対策に関すること 4件

- ・ダム等の事前の土砂撤去が必要。
- ・田が調整池となったら良い。 など

香坂ダムやため池の土砂撤去は、区要望や職員の見回りにより、必要に応じて実施します。
(香坂ダムは令和4年度に5万㎡の浚渫を予定。)

また、田を調整池とする取組は「長野県流域治水推進計画」でも取組目標としていますので、指針を示すことなどについて県に要望しています。(耕地林務課)

(4) その他要望等に関すること 9件

- ・被災箇所や原因箇所に監視カメラを設置したらどうか。
- ・区からの要望箇所をもう一度検討してほしい。
- ・倒壊しそうな空家が心配。 など

防災・減災に向け、管理する道路及び河川等の改修事業を実施していきます。

なお、地元負担金が伴う工事については、区長や関係者の皆様とご相談させていただきながら実施していきます

また、佐久ケーブルテレビでは、災害発生時に緊急情報をリアルタイムで放送するとともに、佐久建設事務所が千曲川(野沢橋)など、市内6河川に設置した河川監視カメラの映像を自主放送チャンネルのデータ放送で常時見られるよう、令和2年度にサービスを開始しました。

倒壊しそうな空き家など、保安上危険となる恐れのある状態や生活環境が不適切な状態にある空き家に対し「空き家対策の推進に関する特別措置法」に基づき、特定空き家等と認定し、助言又は指導、勧告、命令、行政代執行を段階的に行えることが規定されています。しかし、まずは所有者に現在の状況を認識してもらうため、空き家の写真と依頼文を郵送し空き家が危険な状況であることを伝え、自主的な対応をお願いしています。

今後も、特定空き家等の発生予防のため、空き家にしないための情報提供や、所有者に対し助言などを行い適正な管理を促進していきます。

(耕地林務課・土木課・建築住宅課・広報広聴課)

4 避難所・避難等に関すること 44件(15.5%)

(1) 避難所に関すること 33件

- ・避難所または避難所へ行くまでの経路が危険なため、見直してほしい。
- ・安全な場所にある公民館を避難所としたらどうか。
- ・避難所へ身体の不自由な方を連れて行ったときに面倒を看てくれる方がいない。
- ・避難所の開設を、さらに早くお願いしたい。
- ・災害備蓄品の配布や増備の要望。 など

災害時に開設される避難所は、気象情報や雨量等の情報を基に、あらかじめ指定している145の指定緊急避難場所、42の指定避難所の中から、どの施設を指定し開設していくかを決め、防災行政無線や緊急速報メールなどで周知を行います。

市民の皆さんが、あらかじめ避難所への避難経路を複数検討しておくことや、安全な場所に住む親せき・知人宅への避難なども避難先の候補に入れながら早めに避難していただけるよう、分散避難の啓発やマイタイムラインの作成促進などに努めていきます。(危機管理課)

(2) 避難に関すること 11件

- ・避難情報は自治体の判断で、自治体が責任をもって出すものと思っていたので区長の判断で避難を呼びかけて良いのか迷った。
- ・市の危機管理課は全体像の把握はできているが、局地的な状況は現地でしか把握できない。避難が必要かどうかは現場の判断が最も正確であり、危機管理課にその判断を求めるには限度があると感じた。「避難命令」という指示に対する共通認識を見直す必要を感じた。
- ・避難指示はあったが、区における避難解除の判断基準を明確にしてほしい。 など

警戒レベル3「高齢者等避難」や警戒レベル4「避難指示」などは自治体が発令します。

しかしながら、市がこうした情報を発令するまで住民の皆さんが避難できないわけではなく、避難指示等が発令される前に避難する「自主避難」という考え方があります。自主防災組織として自主避難所を開設し、そこへ区民を避難させる自主避難は有効な手段であると考えます（※自主避難先は区の公民館等でなくても構いません）。

個人や自主防災組織でタイムラインを作成し、市の発表する避難指示だけでなく、個々の事情に応じた自主的な避難の指標としてください。

また、避難解除については今後の天候だけでなく、河川水位や土壌の状況など様々状況を基に判断が必要となるため、一律の基準設定は難しいと考えます。 (危機管理課)

5 災害復旧の要望・計画等に関すること 33件（11.6%）

(1) 対応報告に関すること 16件

- ・災害報告した全ての箇所の復旧計画時期進捗状況等、情報がほしい。
- ・いつ頃までに何をやる予定など、わかっている範囲で報告がほしい。
- ・災害被災場所の復旧計画など、早めに連絡がほしい。
- ・提出した被害状況のそれぞれについて、その後の報告がなかった点が気になった。
- ・工事に入る前に区長、地権者（被災者）に連絡をもらえるとありがたい。 など

第1回目の報告を令和2年2月25日付けで、各区長宛に送付しました。

第2回目の報告を令和2年6月2日付けで、各区長宛に送付しました。（土木課のみ）

第3回目の報告を令和4年3月中旬に各区長宛に送付する予定です。

また、復旧箇所の詳細については、区長や関係者の皆さんに迅速に連絡するよう努めています。 (土木課・耕地林務課)

(2) 復旧要望に関すること 9件

- ・早期、確実な復旧をしてほしい。
- ・フォーマット化された災害報告書を事前に準備してほしい。
- ・水田法面及び、田面崩落箇所の復旧を来春の作付けまでに復旧してほしい。 など

災害報告書を早期に配布できるよう準備します。

復旧工事は早急な対応が必要とは認識していますが、令和元年東日本台風災害のように被災箇所数が膨大であると、施工業者の数に限りがあることなどにより、難しい状況です。ご理解をお願いします。可能な限り早期に工事が完了できるよう努めていきます。 (土木課・耕地林務課)

(3) 災害に強いまちづくりに関すること 6件

- ・今回の災害を教訓に、災害の原因となったものを除去し、災害に強いまちづくりをしてほしい。
- ・温暖化が進む中で、今回のような被害が多く多発する可能性があるため、災害に強い都市づくりが必要。 など

令和元年東日本台風で実際に起こった事象を報告書としてまとめました。
災害を教訓とした実践的な訓練などを通じて、職員をはじめ、市民全体の意識改革を図り災害に強いまちづくりに努めます。 (危機管理課)

(4) 当該アンケートに関すること 2件

- ・今回のアンケートをまとめて紹介してほしい。 など

区長の皆さんから、約1,000件のご意見をお寄せいただきました。
この多くのご意見について、同様のご意見をまとめ、市の対応状況や今後の方針等を併記し、アンケート結果として本資料を作成しました。 (総務課)

6 災害発生等の情報発信・共有等に関すること 16件 (5.6%)

(1) 情報発信に関すること 10件

- ・最も簡便な「さくネット」の加入促進を図る。市でも広報等で加入呼びかけてもらいたい。
- ・何日間も停電をしたが、復旧状況等に関する情報がほしい。
- ・避難情報については携帯やTV、インターネット等で確認できたが、災害発生の情報についての発信が遅い。早くほしかった。 など

中部電力と停電時の情報共有を図り、可能な限り情報提供に努めます。
「避難所の開設」、「避難指示」などの情報については、防災行政無線の放送や市ホームページへの掲載、「さくネット」や、地域内の携帯電話へ災害情報を一斉に配信する「緊急速報メール(エリアメール等)」、
また、佐久ケーブルテレビ、FMさくだいらで放送を行っています。
なお、佐久ケーブルテレビでは、災害発生時に緊急情報をリアルタイムで放送するとともに、佐久建設事務所が千曲川(野沢橋)など、市内6河川に設置した河川監視カメラの映像を自主放送チャンネルのデータ放送で常時見られるよう、令和2年度にサービスを開始しました。
また、FMさくだいらでは、災害時において、24時間体制で放送できるように改善されました。
災害時の情報伝達は、スピードと正確性が特に求められるので、今後もこの点に留意しながら、さらに充実したものとなるよう関係機関との連携に努めていきます。
(危機管理課・広報広聴課)

(2) 情報共有に関すること 6件

- ・市から各区長に電話等で照会するなどの仕組みを作ったらどうか。
- ・災害対応等について、各区と情報交換がしたい。 など

災害時はもとより、平時から区長の皆さんと情報共有を図るため、令和2年10月より、区長の皆さんへ、スマートフォンを貸与し、迅速な情報共有を行うための態勢を整えました。

このスマートフォンの電話帳には、各地区内（浅間・野沢・中込・東・臼田・浅科・望月）における区長の皆さんの電話番号とメールアドレスを入力してありますので、区長同士の電話やメールによる情報交換が可能です。 (総務課)

7 防災無線等に関すること 7件 (2.5%)

(1) 聞こえづらい 3件

- ・大雨や強風時に聞き取りづらい。 など

防災行政無線の放送は、天候や地形、住宅の高気密化などにより、情報伝達に限界もあることから、防災行政無線の補完として、電話・FAX・メール等により市の防災情報や緊急情報等をお届けする登録制情報配信サービス「さくネット」や防災行政無線で流した放送を“音声”でも確認できるアプリ「さくステ」、防災行政無線の内容がフリーダイヤルで確認できる「防災無線（無料）テレホンサービス」、防災地域内の携帯電話等へ一斉にメール配信できる緊急速報メール、NHKや民放など報道各社の番組等へ情報掲載ができる「Lアラート」の配信、広報車による周知など、多様な情報伝達手段を用いて市民の皆さんへの情報伝達方法に努めています。

(危機管理課)

(2) 設備の整備に関すること 3件

- ・地区毎の放送設備の充実を要望する。 など

防災行政無線は、各区に配置するのではなく、市民が情報を得るために設置していることをご理解ください。

なお、区の放送設備について、増設や改修を行う際は、公共施設事業補助金が対象となりますので、総務課にご相談ください。 (危機管理課・総務課)

(3) 放送の仕方に関すること 1件

- ・緊急時には、人の声よりサイレン音等の方が判りやすいのではないかと。

令和元年東日本台風の際、警戒レベル4避難勧告（当時）の発令は、放送の前にチャイムではなくサイレンを鳴らした上で放送し、併せて、さくネットや緊急速報メールを活用し、情報発信を行いました。今後も同様な対応をしていきたいと考えています。 (危機管理課)

8 災害対応の体制等に関すること 4件（1.4%）

（1）区への市担当者の配置に関すること 2件

- ・災害通報担当者2名のうち1名を各区に配置し、一緒に対応したらどうか。 など

災害発生等状況連絡担当者2名は、1名が他の業務などにより対応できない場合などを想定して2名体制としています。それぞれが各対策部に属し、兼務している状況です。

限られた職員数のため、各区への職員の配置については、困難な状況であることをご理解ください。（危機管理課）

（2）ごみの運搬に関すること 1件

- ・地元の土木業者が被災してしまい、うな沢等へのごみの搬送が困った。

令和元年東日本台風災害の対応としては、建設業協会の皆様のご協力により、被災箇所へのダンプトラック及び作業員の派遣を行いました。今後については、まずは、生活環境課へご相談ください。（生活環境課）

（3）市・消防OBの活用に関すること 1件

- ・市との窓口になってもらえれば、担当部署がすぐ分かり早急の対応が可能になると思う。

早期の情報収集・伝達等を目的に各区に配置している災害通報担当者がいますので、災害等の際には、市との窓口としてご活用ください。（総務課）

9 防災マップ・ささえあいマップに関すること 4件（1.4%）

（1）防災マップに関すること 3件

- ・河川の支流も反映できないか。また、高齢者でも見やすいように作成し直してほしい。 など

支流の浸水想定区域については、河川管理者である県が作成することとなっています。

今後、県により作成する浸水想定区域図を基に、新たに河川ごとのハザードマップの作成を予定しています。（危機管理課）

（2）ささえあいマップに関すること 1件

- ・更新に係るシステムの構築を要望。

災害時住民支えあいマップについては、各区において紙ベースで作成し、市、区長、民生児童委員の3者で保有し、随時更新していますが、今後、デジタル等を活用したマップの作成・更新についても検討したいと考えています。（福祉課）

10 経過報告等の記述で意見等として集計しなかったもの 5件（1.8%）

（1）経過報告 2件

（2）感想 など 3件

市民等と連携して取組む事項と課題

●事項 1 避難行動要支援者に対する個別避難計画の作成

佐久市における避難行動要支援者名簿の対象者

- ・身体障害者手帳 1 級から 4 級の者
- ・療育手帳 A1 から B1 の者
- ・精神障害者保健福祉手帳 1 級・2 級の者
- ・要介護認定 3 から 5 の者
- ・75 歳以上の高齢者のみの世帯

約 13,000 人 (R3.4 月現在)

【課題】

- ・個別避難計画作成のためのマニュアル作成
- ・避難行動要支援者の対象者が多く、作成に労力（人手）と時間が必要
- ・防災と福祉の専門知識を持った人材や作成経費等の財源確保

●事項 2 被災箇所の工事の進捗状況に係る関係者（区長・地権者・工事施工業者等）への迅速な連絡

【課題】

- ・大規模災害の場合、業務量が膨大となり、関係者（区長、地権者、工事施工業者等）も増えることから、説明等に時間が必要
- ・所管する課が複数あることから、区長等への統一した報告方法や報告時期等の検討調整

●事項 3 災害時における通行止め等の情報共有（P16 参照）

【課題】

- ・現行システムでは公開に時間を要するため、迅速に公開するためのシステム改修の検討
- ・市民等への周知

●事項4 自主防災組織における「体制づくり」

【課題】

- 地域ごと、防災・減災に対する取組みや災害リスク等が異なるため、自主防災組織に寄り添った支援が必要
- 出前講座や広報等での情報発信やタイムライン作成の促進等による継続的な防災意識の普及と相談体制の構築
- 区ごと、公会場等の自主避難所に避難を希望する区民の把握が必要
- 市では地域を支える防災士の育成・支援など、区では継続的な運営が図られる体制づくりが必要