

●企画総務委員会所管

災害ケースマネジメントについて

◆福田たえ美 委員 おはようございます。これより公明党の企画総務委員会所管の質問をいたします。

私からは、まず初めに、世田谷版の災害ケースマネジメントについて伺ってまいります。

少し鳥取県中部地震についてお話をさせていただきたいと思います。二〇一六年、最大震度六弱の鳥取県中部地震が襲いました。死者は出ていませんでしたが、住宅被害が県内に約一万五千棟、そのうち約九八%が屋根瓦が落ちるなど、一部損壊をいたしました。被災直後には、雨漏り防止のためにブルーシートが張られたまま一年以上が経過し、住宅修繕に着手できずブルーシートが残った家が少なくありませんでした。

発災後の大きな課題の一つが、住まいの問題です。今の支援制度では、被災者の被災の度合いを測る基準は、家屋の壊れ方を示す罹災判定に大きく重点が置かれています。被災者生活再建支援法では、給付対象は全壊、大規模半壊、半壊でやむを得ず解体、長期避難世帯、これら認定を受けた場合に、補助金が最大三百万円支給される仕組みになっています。修理費用が補助金では不足し、自宅が部分的な修理にとどまってしまうたり、補助金を受けたため、災害公営住宅にも入れないなど、残された道は自助努力というふうになります。まして、半壊や一部損壊の世帯には、支援金すら全く支給されません。

鳥取県では、国の補助に加え県独自の補助金を設けますが、全体の五%に当たる九百件の被災者からは、支援制度の申請がないまま、一年以上ブルーシートに覆われたままの状態が続いていました。そこで、県は、戸別訪問で事情を聞き、要支援者をリスト化し、それを基に関係機関で会議を開き、各家庭に合わせた生活復興プランを作成し、保健師を派遣、介護サービスにつなげたり、借金がある上、病气療養中の世帯主には、弁護士派遣で過払いの利息返還で借金の対応など、ケースに合わせ、建築士、ファイナンシャルプランナーなど必要な専門家チームを派遣をいたしました。対象となった百五十一世帯の九割以上は、生活再建が軌道に乗り、支援が終了したとなっております。鳥取県では、全国に先駆けて二〇一八年三月に、鳥取県防災及び危機管理に関する基本条例に、災害ケースマネジメントの手法による被災者支援を位置づけ、攻めの支援を行っております。

近年の少子・高齢化、コロナ禍により、一層経済格差が拡大する中、十分な収入、貯金、家族の支えがない人については、壊れたままの家で暮らし続けるしかなくなっています。被災者は、自宅を失ったのみならず、仕事や健康面でも直接的、間接的に被害をこうむっています。被災者一人一人が抱える課題に寄り添って解決しなくては、一向に復旧、復興を進めていくことができません。そのためにも、被災し、再建への支援を必要とする方の把握、訪問による支援こそが個々の生活再建に結びついていきます。

区が示したマグニチュード七・三が発生した場合の建物被害は、約十六万から三十万棟とされており、先ほどの鳥取県の被害ケースマネジメントが必要だったという数は

五%というのを区に当てはめてみますと、約八千から一万五千棟が再建困難ということが予測されます。令和元年台風十九号においても、浸水被害から復旧には多大な時間を要するケースも存在しました。高齢者のみの世帯では、浸水被害のあったお宅では、何週間も過ぎてから人伝えに被害への対応方法の相談が入りました。高齢による情報収集の難しさや役所まで足を運ぶ大変さなど、高齢ならではのハードルが再建を阻むことを実感いたしました。

区としても、今後、いつ発生するか分からない災害に対して、他自治体を参考に、世田谷版災害ケースマネジメントを取り入れて、誰一人取り残さない生活再建支援を行うべきと考えますが、区の見解を伺います。

◎若松 危機管理部副参事 災害ケースマネジメントにつきましては、復興期において、災害によって被害を受けた被災者一人一人に寄り添い、生活全体における状況を把握し、それぞれの課題に応じた情報提供や人的支援、個別支援を組み合わせる計画、実施する生活復興支援の取組でございます。

委員お話にもありました条例を制定して取り組んでいる鳥取県によれば、発災後しばらくしても住宅修繕に着手できない世帯があり、その中には、健康面、資金面で問題を抱えていたり、高齢者世帯で修繕を行う気力をなくしたりしている方々がいらっしゃったとのことでした。このような世帯に対応するため、戸別訪問による実態調査を実施し、その結果に基づき、関係機関による生活再建プランを検討した上で、弁護士や建築士などの専門家による支援チームを派遣して対応する官民連携による取組を行うこととしております。

区におきましても、こうした他自治体の先進事例及び国や都の動向を見極めつつ、関係所管や民間団体と連携した上で、災害ケースマネジメントについての調査研究に努めてまいります。

災害時の情報収集・発信

◆福田たえ美 委員 これは初めて提案をさせていただいた内容なのですが、危機管理のみで行う内容ではないだけに大変な内容だと思いますが、いつ災害が起きるか分からないということを考えていきますと、このことは非常に大切な、誰一人取り残さないという視点で、早急に検討研究等を行ってほしいとぜひ思います。よろしく願いいたします。

続きまして、災害時の情報収集と発信ということについて伺ってまいりたいと思います。

東日本大震災において、地震、津波により基地局の倒壊や、また、電伝送路線の断裂、商用電源の停電といった電波停止などが多数発生をいたしました。これらの経験を踏まえ、通信・放送インフラが国民の生命と財産の安全や国家機能維持に不可欠であるとの位置づけから、通信・放送事業者を中心とした災害に強いICTインフラの構築が進められてきています。

熊本地震では、基地局の停波や停波局のエリアをカバーするための応急復旧対策を強化



したことなど取組が功をなし、通信の疎通に支障を来した時間は限定的だったということですが、通信回線も問題なく利用することが可能であったことや、スマホ普及率の向上も相まって、SNSなどを活用した情報発信、また、収集に欠かせないツールとなっていました。高齢者など要支援者にとっては、慣れ親しんでいる地上波放送での情報収集が欠かせないという状況が裏にはございます。

首都圏における大規模災害が発生した場合には、この大規模停電への備えと併せて、区民が安全に避難行動を移すために必要な避難所情報や危険区域の情報発信のためには、危機管理部の情報の収集と発信が区民の命を守る最前線となります。保有率が高いスマホやタブレットからの災害時の情報取得に、民間の努力のみならず区としての重層的な取組が絶対に必要となってまいります。

災害時の区のWi-Fi活用と併せて、停電時に蓄電池の電源を有効に使用するため、バッテリーが装備されたWi-Fiの整備なども視野に入れながら取り組んでいくべきと考えますが、区の見解を伺います。

◎若松 危機管理部副参事 災害時におけるWi-Fiの活用につきましては、避難者の皆さんがスマートフォン等で情報収集をしていただけるよう、指定避難所となる区立小中学校において、避難所Wi-Fiを整備しております。大規模震災時において、例えば、区内全域において通信線の断線など物理的な要因や停電などでインターネットの遮断が発生している場合、Wi-Fiの活用は見込めない状況になると考えられますが、インターネットそのものが遮断はしておらず、停電によるWi-Fi機器の停止のみだった場合には、非常用電源を使用することでWi-Fiを活用できる状況になると考えております。

区は、発災時の停電対策として、指定避難所をはじめ、本庁舎や各総合支所など、おのおの区施設に非常用電源等を配備しており、災害による停電が発生してもWi-Fi機能は維持がされます。災害時には、インターネットを活用した情報収集及び情報発信が大変重要となってくることから、区といたしましては、お話しの停電時における蓄電池などの活用も考慮しながら、Wi-Fiなどを含めた災害時の通信手段確保に今後とも努めてまいります。

◆福田たえ美 委員 今の状況ですと、停電とかが復旧、蓄電池をうまく使えた場合とかとなっておりますが、これがうまく使えなかった場合など、最悪の場合も少し想定して質問していきたいと思っております。これは、多分、まちづくりセンターにおける危機管理という視点になってまいります。

災害規模、状況によっては通信手段も寸断される、そういった時間帯が発生することも視野に入れて考えていきますと、私自身が、阪神・淡路大震災のときに、偶然にも大阪でこの大地震を経験するということがありました。ふだん生活する環境ではないために、地元の情報も持ち得ていなかったり、その当時は携帯も持っていなかったという状況です。



そうなりますと、やっとながったのが、やはりテレビからの情報ということで、そのときに得たのは関西一帯の被災情報で、震源地となる場所が特に情報が入ってきませんでした。自分の足元がどうなっているか分からないということで、まず、外に出て、必死に東京に帰るための方策を検討するんですけども、新幹線も寸断、また、空港に行く道も壊れておまして、八方塞がりという状況になってきました。また、出勤しようとする方々がタクシーを待っているんですけども、タクシー自体が出動が困難となり、極端に少ないタクシーを奪い合うというような状態へとどんどん変化していきました。ですので、その当時は、情報が被災地には本当になんだなということから、どちらの方向に行けば安全なのかということも全く分かりませんでした。

今はその当時とは異なって携帯も持っている状況ですけども、情報収集というのが本当に苦労したということを考えますと、そのような状態に陥ることももちろんあるというふうには考えなくてはいけないと思いました。被災地ほど情報が途絶えやすいということが、また、その情報が命に直結するというこの経験から、基礎自治体の危機管理として、災害情報の伝達、そして災害情報の収集、連絡、また通信手段の確保、これらは災害時の重要な視点だということが欠かせないと思います。

台風十九号の際にも、この罹災証明の発行など、まちづくりセンターが区民の身近な防災情報ステーションとして重要な機能を果たしたということを感じております。大規模災害時であればあるほど、まちづくりセンターが地域住民への情報収集と発信の役割の比重は大きくなります。現場である最前線のまちセンが機能を果たすためにも、危機管理部としての機能をどう果たしていくのか、区の見解を伺います。

◎若松 危機管理部副参事 まちづくりセンターは、震度五弱以上の大規模震災が発生した場合など、区災害対策本部を設置した場合には、災対地域本部の拠点隊として、現場の最前線で、主に地区の被害状況など情報収集を行うこととしております。拠点隊では、大規模震災時の地区の確認ルートを定めており、大規模震災時に避難所となる区立小中学校など、震災時には重要な施設を実際に現場へ確認に行くこととしております。確認ルートは、毎年度実施している拠点隊訓練などで実際にルートを回ることによって定期的に見直しを図り、拠点隊のマニュアルへの反映をしております。

区としましては、拠点隊となるまちづくりセンターがいざというときに地区の状況を把握することができるよう、総合支所と連携し、訓練などを重ねてまいります。また、地区の情報収集に当たっては、町会や自治会などの地元住民からの情報も大切だと考えており、引き続き、地元住民と日頃から顔の見える関係を深めてまいります。

◆福田たえ美 委員 実際には、この情報収集というのが地元の方のお力がなくてはということにはなってまいりますが、一歩ちょっと攻めていくような形で、次には、発災時のドローンの活用ということについても伺っていきたいと思います。

二〇一四年、政府の地震調査委員会が示した首都直下地震の発生率が今後三十年で七〇%の想定には、三〇%は起こらないという解釈ではなく、やはり起こるんだということで、積極的な対策を講じていくことが公助の責務だと思います。近年、日本各地で大規模な洪水、地震などが発生していますが、区においても、令和元年の台風十九号の経験から、気候変動の影響を避けて通ることの難しさ、また、発災するかもしれないという七〇%の確率である首都直下地震など、大規模災害への迅速な対応が求められています。

その中で、まずは危機管理体制の一番の肝である区内の被災状況をどう把握するのがです。正確な災害情報の迅速な収集が重要になってまいります。区の災害情報の収集について伺います。

◎若松 危機管理部副参事 お話しの台風、震災などの大規模震災では、区は災害対策本部を設置した上で、災対各部から災害情報の収集を行います。また、警察、消防、自衛隊などの関係機関や、電気、ガス、水道などのライフライン事業者、鉄道、バスなどの公共交通機関に併せて、報道による情報やスペクティーターと呼ばれるSNS上でやり取りをされている区に関わる災害情報について、AIを活用することで信頼度が高い情報を収集するシステムなどを活用することで、区内の被災状況を把握いたします。

◆福田たえ美 委員 今御答弁いただきましたけれども、私も見せていただきましたが、AIを活用してSNS上の情報を収集して、現場の状況を把握するということですが、今回の予算にも、今度は土木部とか、そういったところにも広げて、このシステムを入れて活用するということなんです。これも一つの方法としてはいいかと思いますが、SNS上での情報ということで、やはりそこだけでは心もとない、行政としては災害状況をしっかり把握していくということも含めると、以前、うちの公明党のたい委員も質問はしているんですが、発災時のときにこのドローンを活用していくのかということです。

区の危機管理における情報収集では、今では十分ではありませんので、大規模な災害が発生したときには、ドローンが活用される事例が現在増えてきております。二〇一八年九月六日に発生した北海道胆振東部地震では、自治体からの要請に応じてドローンチームを全国に派遣している損保ジャパン日本興業では、被災現場に人が入ることが不可能な危険な場所でも、被災地調査を行った情報を自治体に提供していきます。現在では、甲府市などを含め百を超える自治体と協定を結び、災害救助へのドローン活用に積極的に取り組んでいます。災害時の人命救助は一分一秒を争います。全国の地方自治体が発災時のドローン活用に乗り出しています。二十三区では、荒川区が民間団体と協定を締結し、発災時の情報収集を行うということになっております。

九十四万人を抱える大規模自治体における大規模災害時の命を守る情報収集に余念なく取り組むべきです。そのためにも、いつ来るか分からない災害に発災時のドローン活用による情報収集を積極的に行うべきと考えますが、区の見解を伺います。

◎若松 危機管理部副参事 発災時のドローン活用につきましては、区は、NPO法人と災害時における小型無人航空機—いわゆるドローンでございますが、情報収集に関する協定を締結しており、ドローンによる区内の被災状況を撮影した写真と地図を基にデジタルマップを作成いたしまして、倒壊した建物や火災による延焼などの範囲や状況を把握することで、効率的な住宅の被害認定調査や復興まちづくりの検討に活用することを想定しております。

区といたしましても、発生直後からの区の応急対応におけるドローンをはじめとした新たな技術の災害対策への活用の可能性については、国や都、お話しの方市などを含めた他自治体での導入事例や最新技術の動向を踏まえまして、引き続き検討をまいります。

地域版ハザードマップについて

◆福田たえ美 委員 ぜひとも、これは前向きに御検討していただきたいと思っております。

最後に、地域版のハザードマップについて伺ってまいります。

令和二年予算特別委員会において、地域版の洪水ハザードマップの作成を求めました。区の作成した洪水ハザードマップは、全体の危機管理には有効と考えますが、区民の方には、ハザードマップをお見せしてお話しすると、身近な情報が掲載されていないため、自宅周辺を想像しにくかったり、災害時の安全な避難行動につながりにくいということが分かりました。慣れ親しんだ地域の情報を盛り込んだマップこそが、マイ・タイムラインを作成する上で重要であることを実感しました。区民の命を災害から守るためにも、誰もが理解しやすく安全な避難行動に移せる情報提供が重要です。その後の地域版ハザードマップの作成状況について伺います。

◎若松 危機管理部副参事 お話しの方地域版ハザードマップの作成につきましては、地域住民が地域の实情に応じて避難等に活用いただけるよう、区が作成を支援しております。これまで、多摩川洪水浸水想定区域に係る二子玉川のエリアや野川・仙川洪水浸水想定区域に係る鎌田のエリアで、水害時避難行動マップとして作成をしておりましたが、今年度は二子玉川エリアのマップの更新と新たに玉堤エリアのマップを作成する予定でございます。こうした地域版のハザードマップ作成につきましては、各地域で浸水リスクが異なり、必要とする情報なども異なることから、地域の实情に応じて作成いただくことが大変重要であると認識しております。

引き続き、各総合支所と連携し、地域防災力向上につながる共助の取組を支援してまいります。

◆福田たえ美 委員 以上で私からの質問を終わり、いたい委員に替わります。