

## 「避難所運営における困難や課題等に関するアンケート」調査結果

### 【本事業の目的と背景】

近年、災害の多発や激甚化により、長期的な避難生活を強いられることが多くなっています。過去の災害では、ストレスや不自由な生活が続くことで、避難先で心身の健康を損なったり、場合によっては災害関連死に繋がってしまうケースもあります。このような健康被害が発生する要因には、運営に関わる人材不足や知識・認識の不十分さ等が一因としてあげられます。

こうした状況を少しでも改善できるよう、ピースボート災害支援センター（以下、PBV）では、2021年度より「避難所運営の人材育成と支援調整のための全国ネットワーク形成」事業を、特定非営利活動法人 ジャパン・プラットフォームの休眠預金等活用事業の助成を受けて実施しています。本事業は、避難生活における心身の健康悪化を防止し、被災者の一日も早い生活再建を目的として、長期における人道的な被災者支援や避難所の環境整備を行うことができる人材の育成、また、避難所支援における平時からの官民の協力体制の構築を推進してまいりたいと考えております。

### 【アンケートの実施概要】

避難所運営の人材育成において、平時有事ともに活用でき、より効果的かつ実効性のあるツールの作成を行うため、中長期（1か月以上）における避難所運営に関して、自治体職員が抱える困難や課題意識、取り組み状況等について、アンケートを実施しました。

1. 内容 避難所運営における困難や課題等に関するアンケート
2. 目的 避難所運営に関して自治体職員が抱える困難や課題感、意識調査のための情報収集
3. 対象 **避難所の運営 及び 防災、市民活動等の担当職員**
4. 調査方法 選択・記述式アンケートをメールにて送付・回収
5. 実施期間 2022年11月7日(月)～2023年1月20日(金)
6. 実施主体 一般社団法人ピースボート災害支援センター(PBV)
7. 実施協力 認定非営利活動法人 ジャパン・プラットフォーム(JPF)  
認定非営利活動法人 全国災害ボランティア支援団体ネットワーク(JVOAD) /  
避難生活改善に関する専門委員会

### 【回答結果】

- 依頼数: 1,702市区町村 / 47都道府県
- 回答数: 554件 (536市区町村 / 44都道府県)

※依頼件数について: 本調査に先行して実施した、「2011年以降に中長期の避難所運営を経験した自治体職員を対象としたアンケート」に回答いただいた自治体(35市町村)を除いています。

### 【閲覧にあたって】

- 回答内容における、自治体名や災害名などの固有名詞は、個人や自治体を特定できないような記載に置き換えています。  
例: 東京都 → 都道府県 / 新宿区 → 自治体、本自治体、隣接自治体 / 高田馬場3丁目自治会 → 自治会、地縁組織 /  
ピースボート災害支援センター → 災害支援団体、NPO / 災害名 → 大規模地震、広域水害 など
- なお、本アンケートにおいて「無回答」は、回答者の意図がある選択として該当しないと判断し集計には含んでおりません。  
※ただし、【10】のみ「わからない」「知らなかった」などの意味を含むため無回答を計上。
- 本アンケートでは、選択式の設問に対し、回答者が選択した内容に補足できるよう、備考欄を設けています。  
【7】以降の設問にある「備考欄」と「自由記述」の内容については、後半の[別添資料](#)にまとめています。

### 【問い合わせ先】

一般社団法人ピースボート災害支援センター(PBV)  
〒169-0075 東京都新宿区高田馬場3-13-1-2F-A  
担当: 井上、辛嶋  
TEL : 03-3363-7967 MAIL: kyumin@pbv.or.jp



## 【目次(設問)】

- 【1】※所属等の個人情報を含むため非掲載にしています。
- 【2】※所属等の個人情報を含むため非掲載にしています。
- 【3】避難所の開設期間に関して教えてください。
- 【4】以降の「避難所運営に関するアンケート」を回答するにあたり、ご自身が想定する災害を選択してください。
- 【5】災害対応のご経験について教えてください。
- 【6】実際に発災した場合、ご自身の自治体において避難所を運営する準備は、どの程度できていると感じますか？
- 【7】「災害への備え」の中で、避難所の運営に関して、どのような取り組みを行っていますか。
- 【8】ご自身の自治体で避難所を運営することを想定した際に、どの程度の課題や困難が生じると感じますか？
- 【9】【8】の(1)～(47)の中で、ご自身の自治体で、特に対応が必要または困難と感ずることについて教えてください。
- 【10】以下のマニュアルやガイドラインについて、どの程度活用できると感じますか？
- 【11】避難所における良好な生活環境の確保に向けた取組指針(概要)(内閣府)には「市町村には、避難所における良好な生活環境を確保し、被災者の避難生活に対するきめ細やかな支援を実施することが求められる」との記載がありますが、「良好な生活環境」「きめ細やかな支援」と聞いたときに、どのように受け止めますか？
- 【12】災害時には、様々な支援団体が被災地にて支援活動を行っています。ここでは、中長期の避難所運営において、災害支援の経験があるNPOや団体に関する内容をお伺いします。
- 【13】避難所運営において、取り入れたいこと、心配していることなどがありましたら教えてください。

### ❖ 別添資料

## 【回答結果】

※【1】～【3】は、各自治体における過去の記録や想定を基に、分かる範囲でいただいた回答結果です。

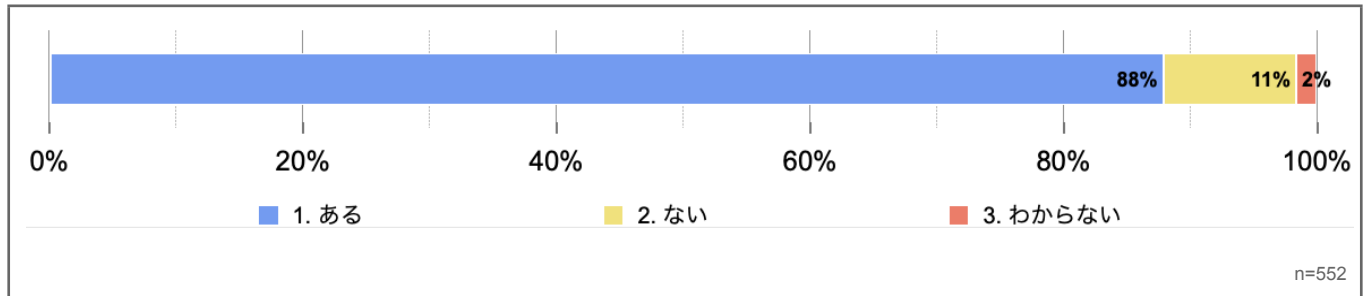
※【4】～【13】は、自治体としてではなく、「個人として」のお考えやご意見に関する回答結果です。

【1】※所属等の個人情報を含むため、非掲載にしています。

【2】※所属等の個人情報を含むため、非掲載にしています。

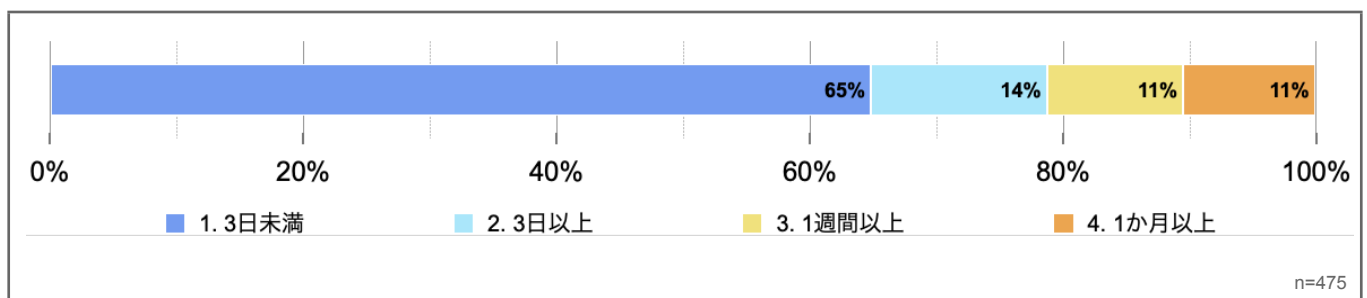
【3】避難所の開設期間に関して教えてください。

(1)ご自身の自治体で2011年以降に、避難所を開設したことがありますか？



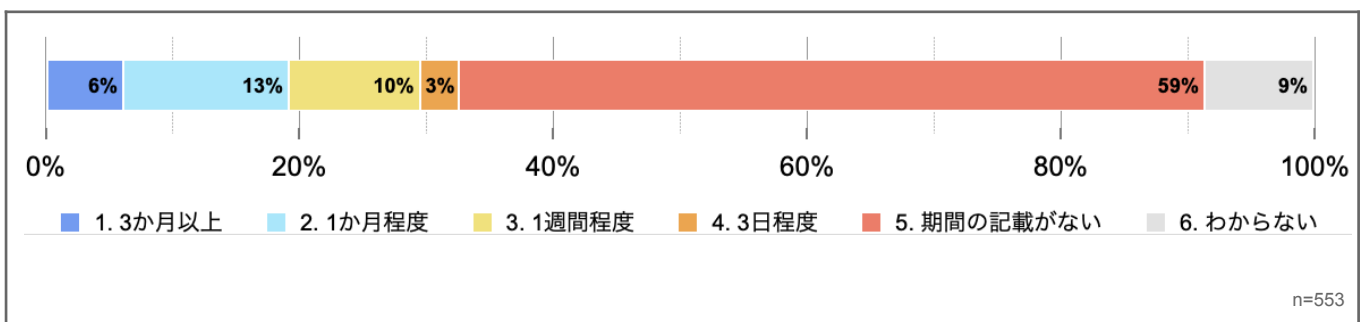
→ 2011年以降、避難所を開設したことが「ある」と回答した自治体は約9割。この結果から、災害警戒レベル3以上が発令される規模の災害が多発している事が分かる。

上記回答で「ある」の場合は、一番長かった避難所の開設日数を教えてください。



→ 開設した避難所の最長日数の調査では、1か月未満が約9割となっている。さらに、6割以上が3日未満であり、避難所の開設経験はあるが、その多くは一時的な避難のための開設で、中長期の避難所運営を行った自治体は少ないことがわかる。

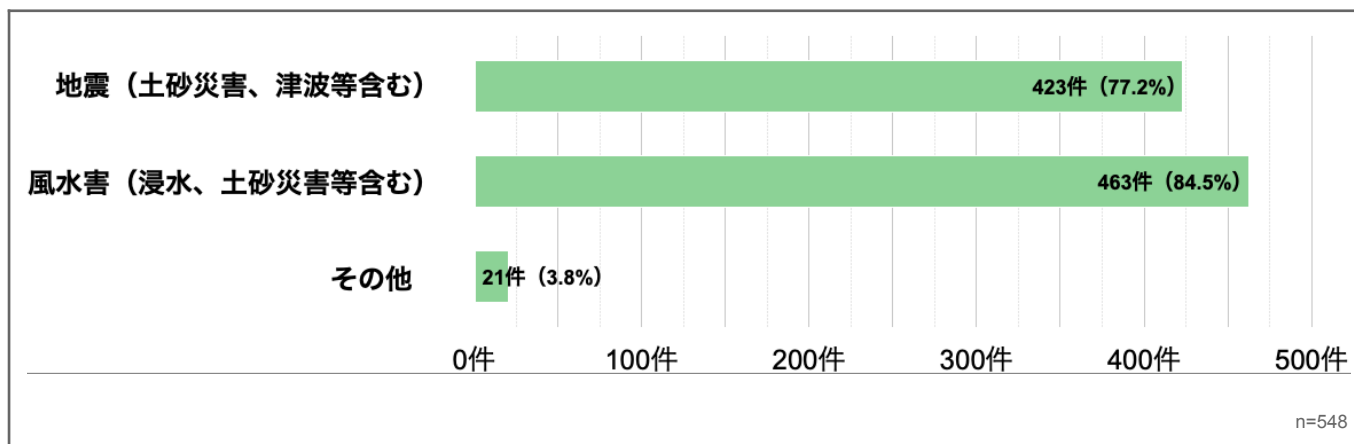
(2)ご自身の自治体で想定されている(避難所運営マニュアルに記載がある)、避難所の最大開設期間を教えてください。



→ 具体的な期間を定めていない自治体は約6割を占めている。(1)の結果にもある通り、避難所の開設期間が短いもしくは、開設経験が少ないため、期間の想定が困難であることが読み取れる。

※これ以降の項目については、自治体としてではなく、『個人として』のお考えやご意見等をご回答いただいています。

【4】本アンケートを回答するにあたり、ご自身が想定する災害を以下の3択より選択してください。【複数回答可】

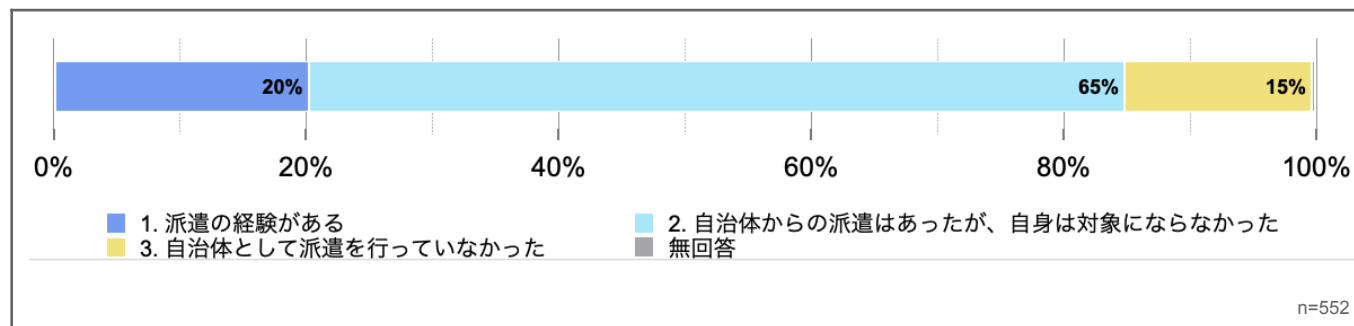


- 「その他」の回答内容：
  - 火山噴火
  - 山火事
  - 雪害
  - 暴風雪
  - 風害
  - 火災
  - 原子力・原発・関連災害
  - 弾丸ミサイル

→ 地震と風水害の差は40件。多くの自治体職員が複数の災害を想定している。その他の回答からは、地域によって地理的な影響や地域特有の災害を想定していることが表れている。

【5】災害対応のご経験について教えてください。

(1) 過去の災害において、他自治体に応援職員等として派遣された経験がありますか？



→ 回答者個人を含め、他自治体へ応援職員を派遣した経験のある自治体は8割を超える。多くの自治体が、災害が起きた際に他自治体との連携体制を構築できている事が分かる。

(2) 上記(1)で「1. 派遣の経験がある」にチェックを入れた方は、派遣の詳細について、回答できる範囲で教えてください。【自由記述】

◆派遣時の業務内容と、担当した業務において直面した課題

業務内容	担当業務において直面した課題
人命救助 捜索・安否確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 発災直後に派遣されたので、情報の錯誤が多かった。</li> <li>● 緊急消防援助隊として現地に派遣されたが、消防活動する機会が少なかった。活動隊の支援活動の調整等が必要と考える。</li> <li>● 災害派遣時の資機材の不足(現地での捜索活動に必要な資機材)。</li> <li>● 逃げ遅れている人の多さ。</li> </ul>
災害対策本部	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 連絡がうまく伝わらなかったり、具体的に要望をどう叶えるかが定まっていなかった。</li> <li>● 被災自治体の職員は連日の災害対応で疲弊しており、応援職員に対して明確な依頼・指示を出せなく、自分たちで情報を収集し、対応に当たる必要があった。</li> <li>● 派遣先自治体に対する、知識不足。</li> </ul>
物資	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 支援物資の在庫管理がされていなかった。</li> <li>● 過剰に物資が届き、食料を腐らせた。</li> <li>● 支援物資が要支援者数に対して不足していたため、配給時において混乱が生じていた。</li> <li>● 支援物資の場所の確保。</li> <li>● やみくもに受け入れており、不要な物資が数多くあり、処分することもできず、備蓄倉庫が手狭になっていた。</li> <li>● 現地のニーズが把握できておらず、ワンボックス車両1台に積載できる範囲で必要と思われる物資を輸送したため、現地での受け入れの際に混乱が生じた。</li> <li>● 指示系統が不透明で、自治体、都道府県、応援本部での意見がバラバラだった。</li> </ul>
災害廃棄物処理 (受付・誘導・置き場管理等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ごみ搬入時の長時間の待機や、車両整備が初動時上手く機能しておらず怒っている方が多くおられた。</li> <li>● ゴミ出しのルールや、渋滞対策、受付(どさくさに紛れて別のところから災害ごみではないごみの持ち込みが多かった。)</li> <li>● 分別することを想定した車両で応援に向かったが、結果的に分別をしなかったため作業効率が悪く感じた。</li> <li>● ボランティアの支援時間が短く、自治体職員の負担が多かった。</li> <li>● 衛生環境がよくなかった。</li> <li>● 夏の屋外での作業だったので暑さ対策が課題であったと思う。</li> </ul>
被災施設の清掃	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 初めての経験だったため、効率よく作業をする事が出来なかった。</li> <li>● 現地職員の指示で作業を実施したが、効率的なものとはならなかった。</li> </ul>
指定避難所の運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 筆記用具、PCの不足で避難所の物資、避難者の管理が難しかった。</li> <li>● 大規模水害で避難所になった小学校では、避難所運営に関わる多くの団体との調整に自治体職員や小学校の校長先生などが苦勞していた。</li> <li>● 受け入れる自治体側が非常に忙しそうであった。</li> <li>● 住民主体の避難所運営へ移行しようとしていたが、洪水時は避難先がバラバラであるため、自治会のガバナンスが得られずに苦勞をしていた。</li> <li>● 初めての経験だったため、効率よく作業をする事が出来なかった。</li> <li>● 避難所運営のために職員を派遣していたが、避難所運営のノウハウの少ない職員は現地でのOJTにより作業をしていたこと。</li> <li>● 地区内の在宅避難者への物資配布や情報共有の対応に課題があった。(避難者としての取扱いが十分ではなかった)</li> <li>● 避難所の閉鎖。(避難所の通常利用を考慮した計画が必要)</li> <li>● 被災地近郊の宿泊施設の確保。また、避難所までの移動手段の確保。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 入浴支援を実施(被災自治体独自の支援)したが、特筆する問題点等はない。</li> <li>● ある程度避難所運営の仕組みづくりが進んだ後に派遣されたため、大きな混乱はなかった。</li> </ul>
福祉避難所の運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ケアマネージャー等が常駐しているわけではないため、避難所従事者には、障害をもつ方への福祉的ケアが少なからず求められる。</li> </ul>
避難者の健康管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 避難生活が長期化する中で、高齢者の孤立化や基礎疾患の悪化、うつ状態等、様々な面で健康課題が発生していた。</li> </ul>
被災家屋認定調査／災害危険度判定等	<p>(派遣・受入体制について)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 被災自治体のプロパー職員が多忙により調査に同行することができず、派遣職員のみでの調査であったため、土地勘がなく調査に時間を要してしまった。</li> <li>● 被災自治体の受入体制により、応援職員の効果も変動する。</li> <li>● 応援職員が多く、入れ替わりのある中で、被害の程度に対する共通認識を保つのが難しかった。</li> <li>● 本自治体からは、多人数を複数回、短期間の派遣をしていた。そのため、長期間派遣された他自治体職員や被災地職員に対して、本自治体の派遣職員の交代の都度発生する教育の手間等の負担をかけた印象がある。派遣する場合は、少人数でもなるべく長期間派遣する方が現場としては有効と感じた。</li> <li>● 派遣者の選定に困った。</li> <li>● 住宅被害調査における職員数の不足。</li> <li>● 派遣期間中のほとんどが大雨警報がでている中での現場業務であって非常に難しかった。</li> <li>● 家屋調査では、危険な箇所を回る場合もあった。</li> </ul> <p>(判断基準について)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 調査方法について十分な経験がなかったため、不安があった。</li> <li>● 被害認定調査の経験がなく、時間を要した。</li> <li>● 家屋等被害状況調査における確認のポイントが分からなかった。</li> <li>● 建物被害における調査のため、被害建築物の破損状態の判断(全壊、半壊、一部破損)に困った。</li> <li>● 細かい地区ごとの被災状況を把握できていなかったため、住民と話しをするときに理解できない部分があった。</li> <li>● 被災地の平時の状態を知らない状況での被害調査は、何が当災害によるものなのかが分からない。</li> <li>● 複数班で調査したが、調査を必要とする建物の判別や調査が既に終了している建物の分別など、結果をまとめる時などに、土地勘がないが故に混乱が生じた。</li> <li>● 不動産鑑定士によっては調査の仕方に差異があり混乱が生じた。</li> <li>● 判定に納得されない住民が少なからずいた。班を入れ替えて3回以上調査する場合もあった。</li> <li>● 図上訓練はおこなっていたものの、実施との差がありすぎて戸惑った。</li> </ul> <p>(システム対応について)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● システム操作に慣れるまで時間を要した。</li> <li>● タブレット端末を使用した調査方法のため、慣れない面があった。</li> <li>● 大学の協力もありシステムを使用するなど非常に参考になった。自分の自治体で災害が起きた場合、こういった対応ができるのかが課題である。</li> </ul>

り災証明発行	<ul style="list-style-type: none"> <li>● り災証明申請の手続きにおける書類の確認。</li> <li>● 被災自治体にり災証明発行のノウハウがなく、発行事務の構築に苦慮した。</li> <li>● 家屋認定調査と、り災証明申請の突合に苦慮した。</li> <li>● 再調査によるり災証明書再発行手続きの業務において、持参していただいた写真だけでは判断が難しく、ほぼ要再調査に回してしまった事。</li> <li>● り災証明の申請の出していない世帯へも行政から被害認定調査をおこなったため、人手が多くかかった。認定を行うために記録すべき写真等が撮られていないケースがあったので、認定調査当初から統一した対応をするためにマニュアル等を策定しておく必要を感じた。</li> <li>● 本人と土地との関連付け、土地勘のなさ、一次審査に対する不満。</li> <li>● 発行量が多い。今後はWEBも検討。</li> <li>● 職員の勤務体制の構築。</li> <li>● 短い日数で職員派遣を実施していたので、引継ぎが難しかった。</li> <li>● 平常時に行わない業務のため、指示系統や統括してくれる人が必要だと感じた。</li> <li>● り災証明書の発行から支援までの期間をいかに短縮するか。</li> <li>● 停電により都道府県への連絡・情報提供等に困難が生じた。</li> <li>● 地震被害によるり災証明書申請の受付業務に従事中、豪雨災害が発生し、自治体内の各地が冠水したため、床上・床下浸水による被災証明書申請も同時に受け付けることとなり、現場が混乱した。</li> </ul>
応急仮設住宅(みなし仮設・建設型仮設)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 発災から数か月経過したあとだったが、担当職員が数週間単位で代わるため、引き継ぎに苦労した。</li> <li>● 被災者受け入れ時に、発災当初の対応記録が十分でなく、残務処理に苦慮した。</li> </ul>
被災者生活再建支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 仮設住宅からの再建について、最終期は特に問題を抱えている方が多く、苦慮した。</li> <li>● 事務手続きについて明確な指示がなく、手探りで事務を行った。受付データがデータベース化された自治体とそうでない自治体があり、受付事務の事務量に大きな差が生じていた。</li> </ul>
介護保険	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 応援職員が短期間で入れ替わるため、その都度、業務の引継ぎに時間を要した。</li> </ul>

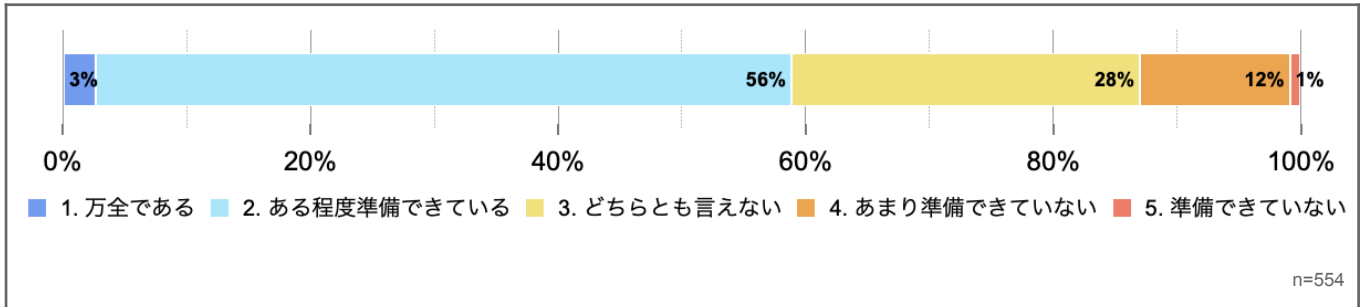
● その他、具体的な課題の記載はなかったものの、対応にあたった担当業務は以下の通り。

- 技師
- 保健師派遣
- 水道復旧
- 給水
- 窓口業務
- 税申告業務
- 健康相談
- 住宅応急復旧作業
- 災害復旧作業(土木)
- 被災地権者整理業務
- 避難所での避難者名簿作成業務

また、以下のような意見もあがっていた。

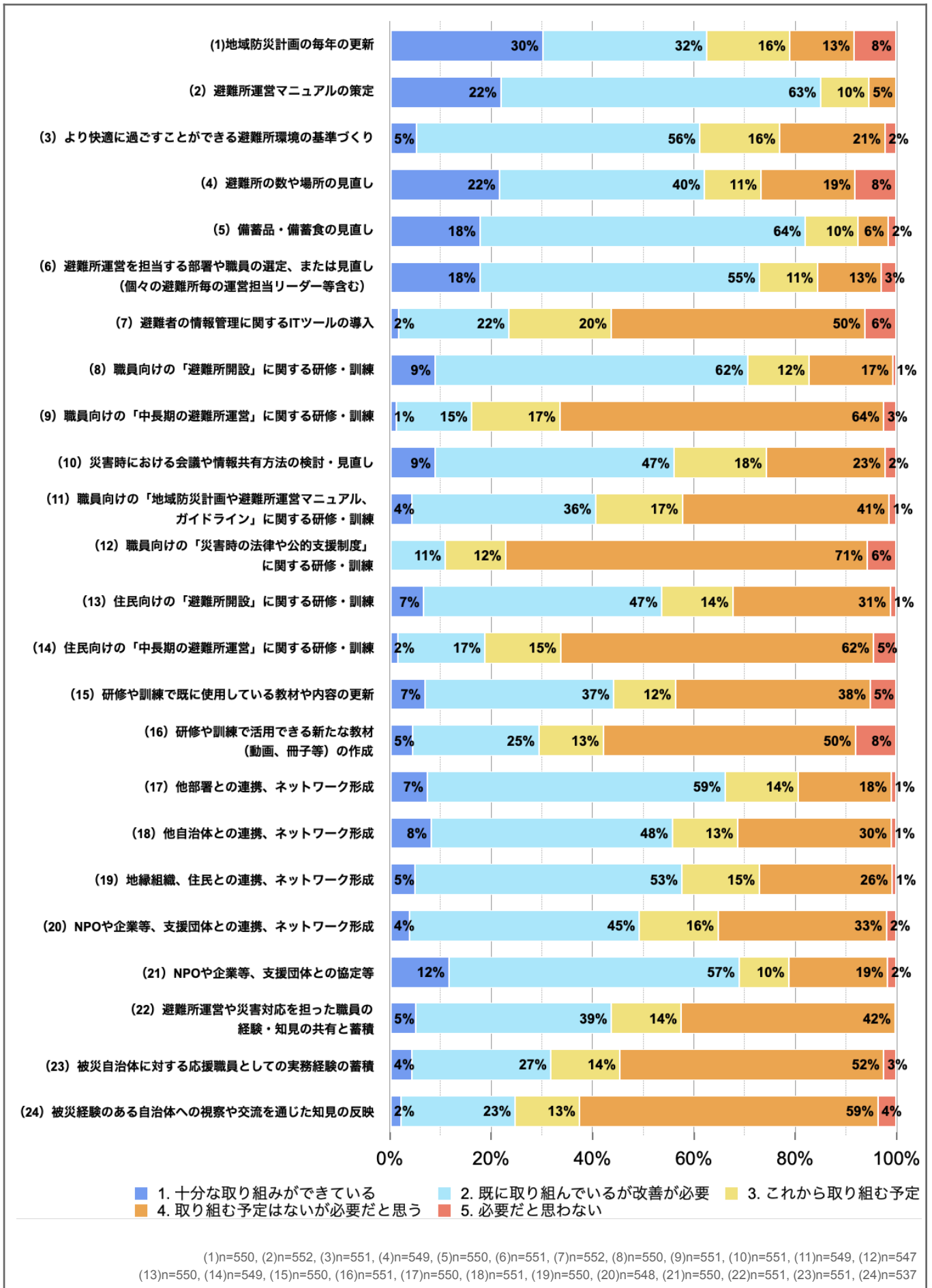
- 派遣先での業務が特になく、住民への案内のみ行った。
- 自治体職員ができることについて限界を感じた。

【6】実際に発災した場合、ご自身の自治体において避難所を運営する準備は、どの程度できていると感じますか？ 当てはまる項目にチェックをしてください。



→ 約6割が「万全である」もしくは、「ある程度準備ができている」と回答しており、多くの自治体が「準備ができている」と考えていることが読み取れる。

【7】「災害への備え」の中で、避難所の運営に関して、どのような取り組みを行っていますか。もしくは必要だと思われませんか？当てはまる項目にチェックを入れてください。



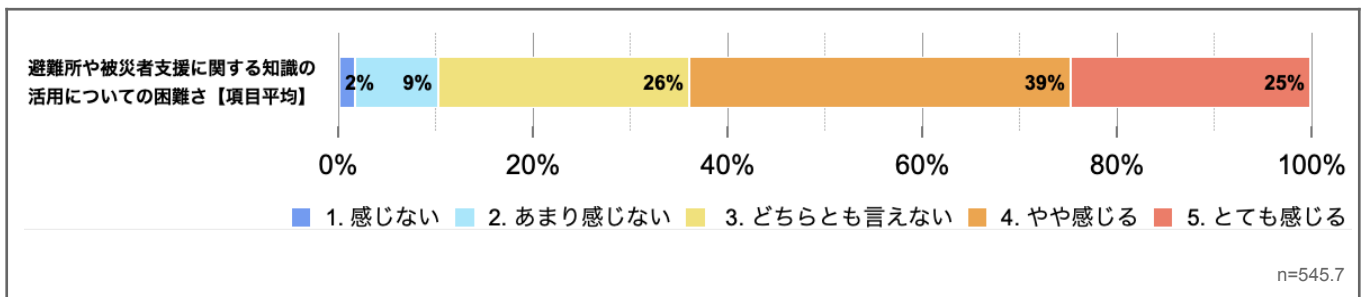
(25) その他については回答なし。

→ 職員向け、住民向けともに、「避難所開設に関する研修・訓練」は「取り組む予定」も含めると約7～8割が取り組んでいる。一方で、「中長期の避難所運営に関する研修・訓練」は、必要性を感じつつも取り組めていないことが分かる。

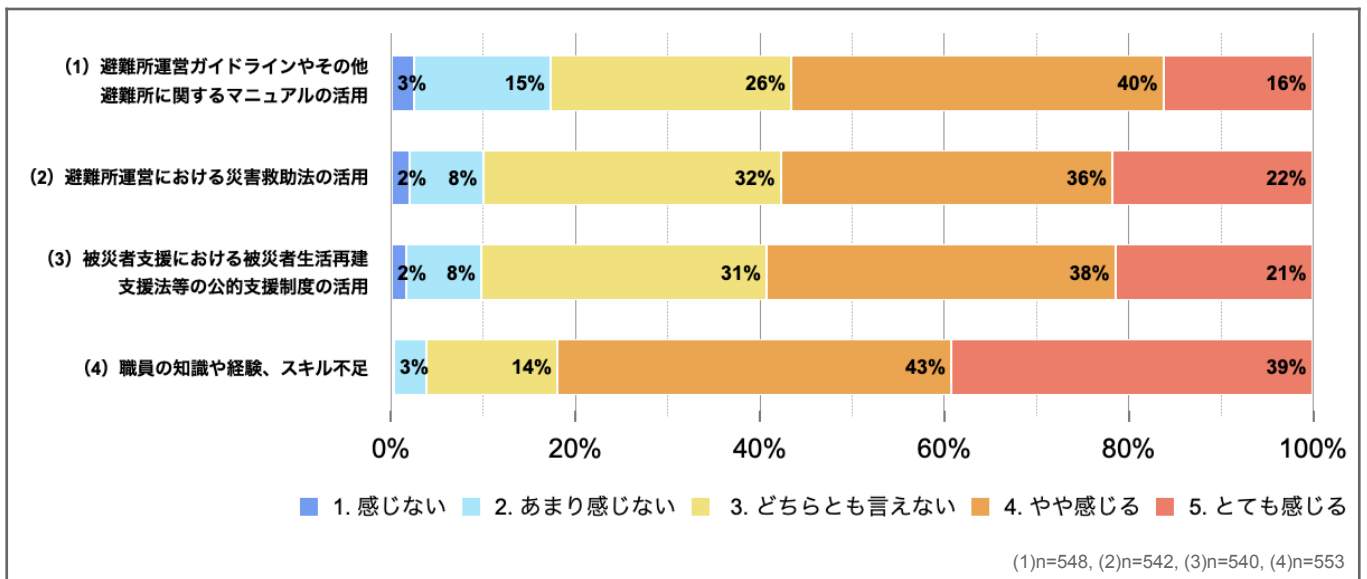
※備考欄の回答内容は、[別添資料\(P29\)](#)をご参照ください

**【8】**以下の項目について、ご自身の自治体で避難所を運営することを想定した際に、どの程度の課題や困難さが生じると感じますか？当てはまる項目にチェックを入れてください。なお回答が難しい項目は、空欄のまま構いません。  
(各項目の内容は、過去の災害で発生した課題等を基に作成しています)

**【8-a】**避難所や被災者支援に関する知識の活用について、課題や困難さが生じると感じますか？



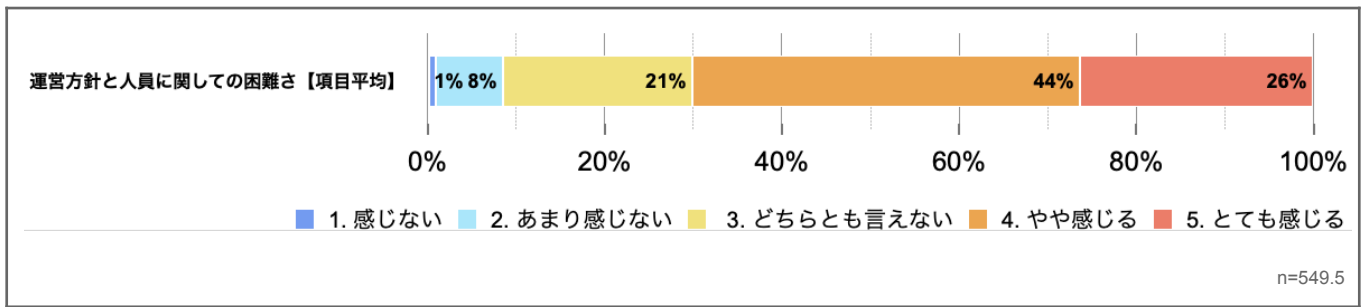
以下、【8-a】の内訳



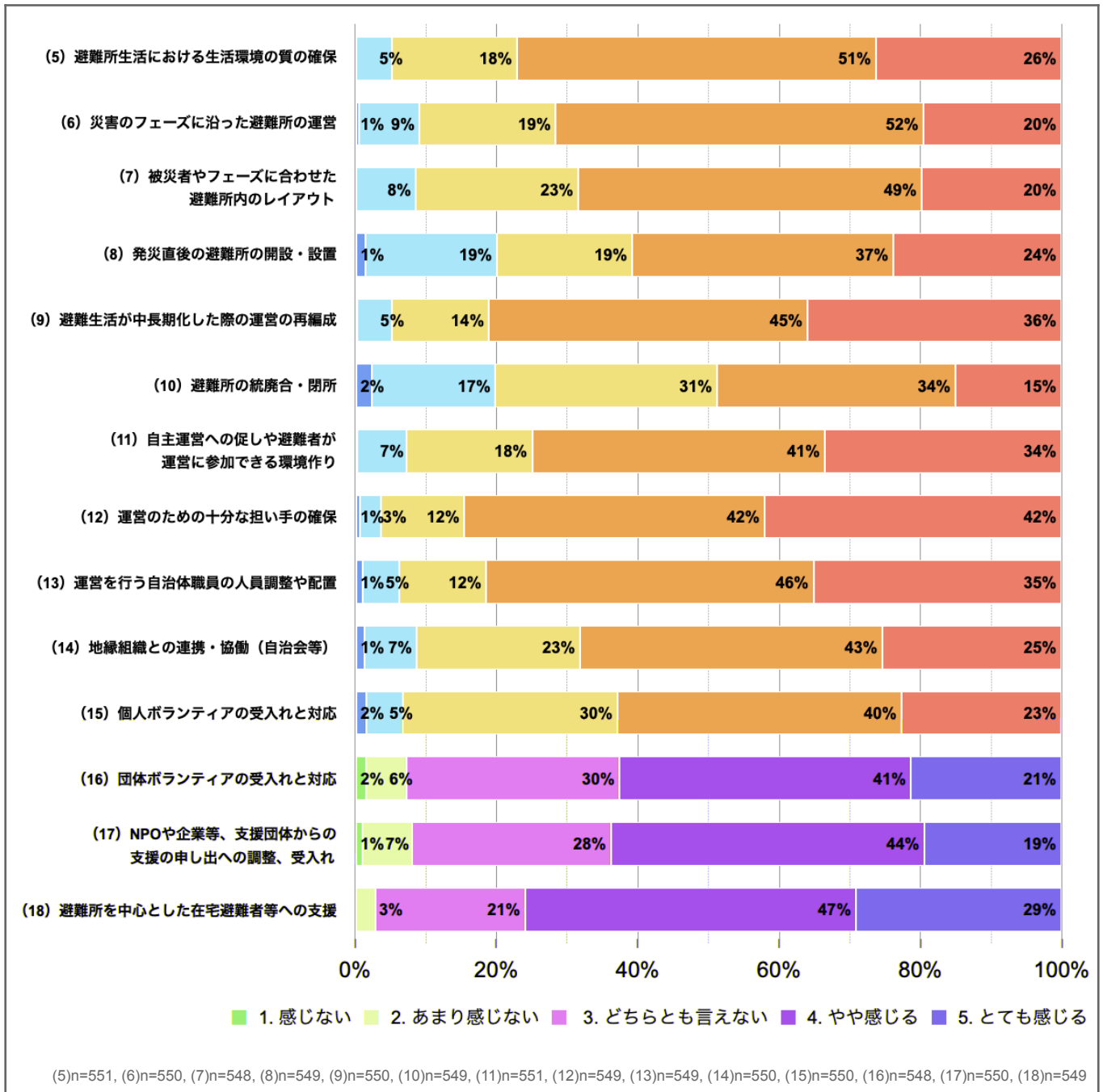
→ 8割を超える自治体職員が「職員の知識や経験、スキル不足」に課題や困難さを「感じている」と回答した。このことから、制度やマニュアルの活用よりも、個人の対応能力に関して不安を持っていることが読み取れる。

※備考欄の回答内容は、[別添資料\(P33\)](#)をご参照ください

## 【8-b】運営方針と人員に関して、課題や困難が生じると感じますか？



以下、【8-b】の内訳



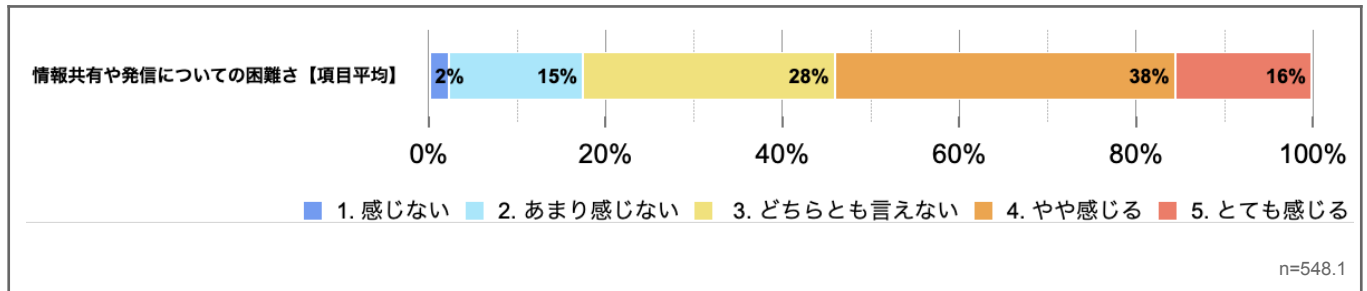
※設問の注釈：(18)避難所は、地域の支援拠点としての役割も持ち合わせています。

→ 避難所の開設・設置と比べ、統廃合や閉所には課題や困難を感じている割合が下がり、「どちらとも言えない」の回答が増えている。このことから、被災経験のない自治体において、統廃合や閉所まではイメージが持ちづらいことが考えられる。

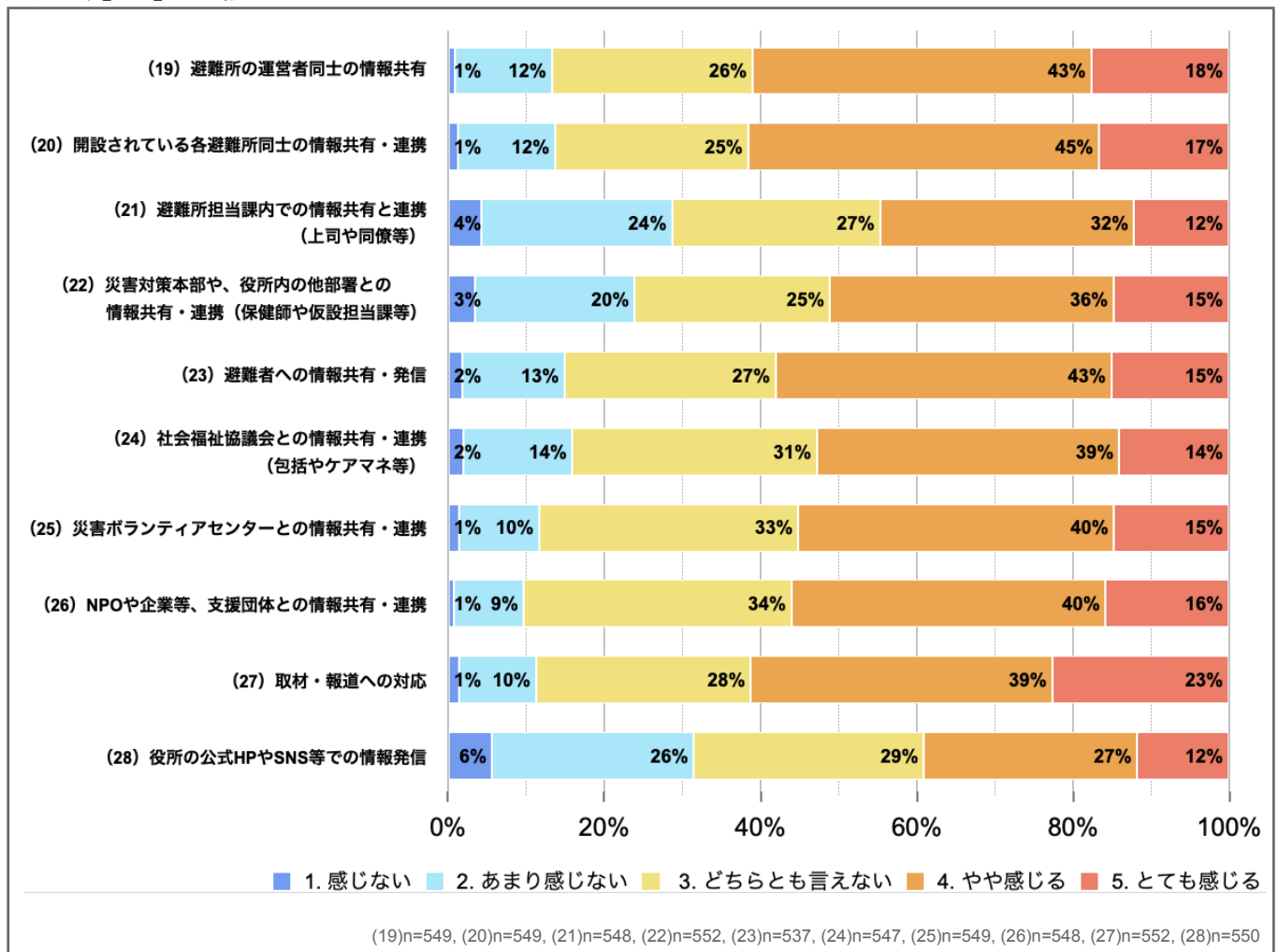
- 担い手の確保や人員調整等で困難を感じる割合は8割を超えており、運営に関する人材不足が課題となっている。一方で、ボランティアの受入れに関しては「どちらとも言えない」が30%を占め、受入れの判断がしづらいつ考えられる。
- 「(18)避難所を中心とした在宅避難者等への支援」については、約8割が課題・困難と回答している。

※備考欄の回答内容は、[別添資料\(P33\)](#)をご参照ください

**【8-c】情報共有や発信について、課題や困難さが生じると感じますか？**



以下、【8-c】の内訳

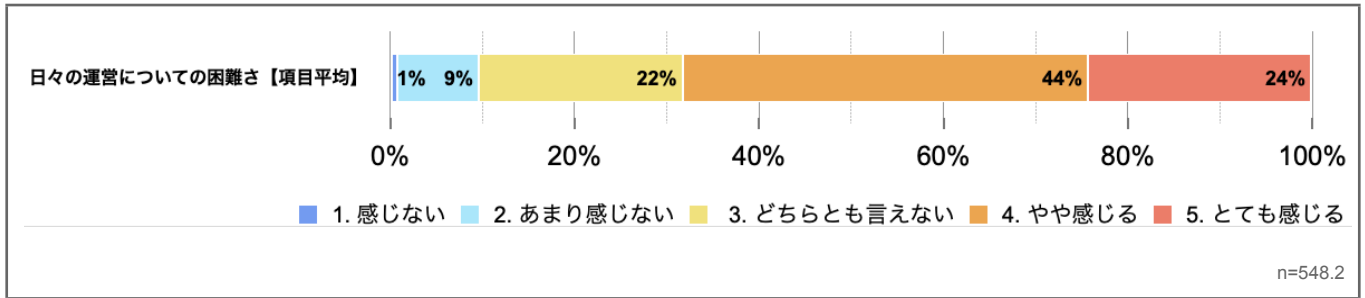


※設問の注釈：(19)運営者とは：避難者リーダー、自治体職員、施設管理者、自治会など地縁組織、NPO等の支援団体、職能や専門職など運営を中心に担う人

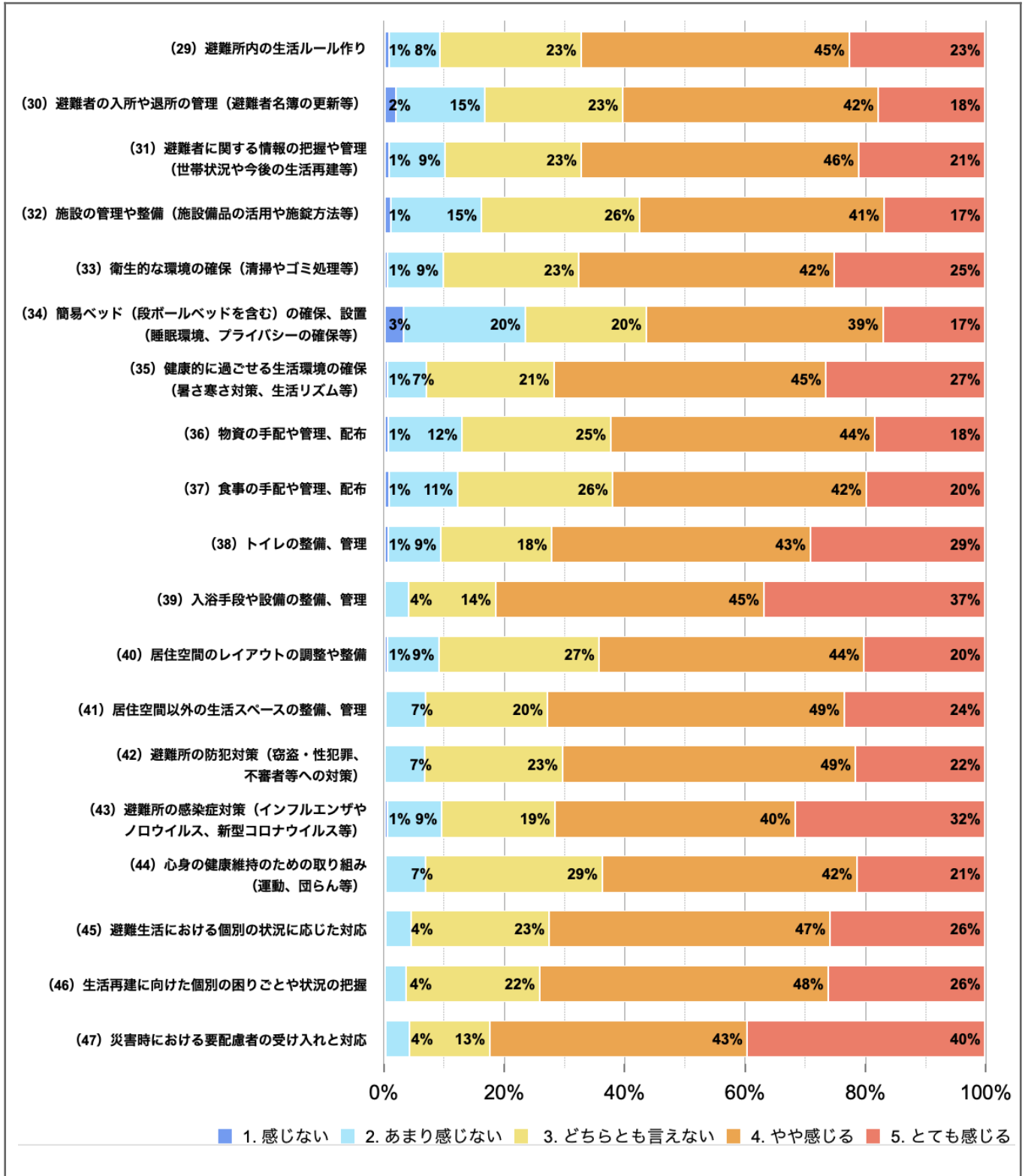
- 約6割が、避難所内や避難所間の情報共有や連携、情報発信に課題や困難さを感じていることが分かる。全体として「どちらとも言えない」という回答も多く、約3割近い回答になっており、具体的な状況が想像しづらいつ考えられる。

※備考欄の回答内容は、[別添資料\(P36\)](#)をご参照ください

### 【8-d】日々の運営について、課題や困難さが生じると感じますか？



#### 以下、【8-d】の内訳



※設問の注釈：(41)※生活スペースとは：食事スペース、更衣室、授乳室、洗濯場、物干し場、遊び場、学習/ワークスペース、傷病者等の静養室、喫煙所、福祉避難スペース、交流（コミュニケーション）スペース等の避難生活や運営上必要なスペース  
(45)（例：夜勤のため日中眠れる環境が必要等）  
(46)（例：ペット可のみなし仮設を借りたいが見つからない等）  
(47)※災害時における要配慮者とは：高齢者、障がい者、セクシュアルマイノリティ、外国人、妊産婦、乳幼児、子ども、ペット等の災害時に特に配慮が必要な人

- 要配慮者の受け入れや入浴に関する事に対し、約8割が課題や困難さを感じると回答しており、マニュアル等に記載がある内容に対する対応の必要性を感じていると考えられる。
- 約7割が生活ルールや居住空間の確保および整備、個別の生活再建への対応について課題や困難を感じていると回答している。
- 居住空間のレイアウトや心身の健康維持に関しては「どちらとも言えない」の回答率が3割近くであり、必要性の判断がつきづらいことが読み取れる。

※備考欄の回答内容は、[別添資料\(P37\)](#)をご参照ください

## 【8-e】その他、上記以外で課題や困難さが生じると思われることがあれば教えてください。【自由記述】

### （避難所および本部の運営体制等について）

- 避難所運営本部の編成。
- 各部門から集まる情報の整理や情報伝達、初動期の庁外との連絡体制。
- 職員の勤務時間外に地震が発災した場合、ほとんどの職員は自治体外に在住かつ徒歩等で来ることが難しい距離圏に住んでいるため、初動からしばらくの間は住民による立ち上げと運営となることから、かなりの混乱が生じると思う。
- 設備的にやむを得ないが、庁舎内には通常の会議室しかないため、本部開設までに時間がかかる。
- 災害時の本部運営や避難所での活動の多くの部分が手作業（アナログ）のままであり、効率化が図られていない。
- 長期支援の意識と仕組みがない。
- 本格的に避難所を開設したことが無く、中長期の運営に不安がある。
- 避難所運営は、職員が担っているが、長期化した場合に市民の協力を得ることができるかが、課題である。
- 住民の高齢化に伴う、リーダー人材の確保。
- 地元自主防災組織による避難所の運営。
- 女性視点での避難所運営。
- 性的マイノリティへの配慮。
- 良好な避難所生活環境の構築は大変重要と認識しているが、以前から環境改善に対する幅が広がっている中、新型コロナウイルス感染症対策が、以前以上に環境改善に拍車がかかり世間のニーズが現実的な実効性と乖離していること。
- 職員を含めて地域住民と協力した形で、平時から避難所運営に関する訓練などの実施が出来たら良いと思うが、感染症対策が必要な状況で、どのように進めたら良いのか課題が多くて困難である。しかし、災害はいつ来るともわからないので感染症対策と避難所運営の両立が非常に難しいものとなっていると感じている。

### （被害想定および避難先等について）

- 大規模災害時は、すべての課題において困難が予想される。
- 災害の規模、時間帯（平日、休日）や季節によって(1)～(47)の課題や困難さは変わってくると思う。
- 地震や風水害等による大規模な自然災害等が発生し、長期にわたる避難生活となった場合、公助だけでは限界があり、適切な避難所運営ができないおそれがある。
- 避難所の確保→そもそも避難先となる場所がない。
- 本自治体は面積が広い反面、避難所としての要件（安全性や使用人数など）を備えた公共施設は限られ、また十分な職員の確保が難しい。そのため、本来であれば避難者の生活拠点近くに避難所があるのが理想であるが、どうしても避難所が遠い地域ができてしまう。

- 本自治体は、一級河川等の大規模水害が最大の災害リスクであり、その場合、面積の95%が浸水想定区域に含まれるため、自治体内の避難所での受け入れ・活動基盤そのものが確保できなくなる。また自治体職員やその家族自体が被災者となる。
- 実際に災害が起こっている中で、避難所へ補給物資を届けたり、交代で運営のため避難所に向かう際も困難さは生じる。

**【9】**上記**【8】**の(1)～(47)の中で、ご自身の自治体で、特に対応が必要または困難と感じることについて教えてください。

(1)特に対応が必要または、困難と感じる上位**3**つを選択し、番号を記述してください。

「最も」対応が必要／困難と感じると選択された項目(上位**3**つ)

順位	回答数	内容
1	95件	(4) 職員の知識や経験、スキル不足
2	67件	(47)災害時における要配慮者の受け入れと対応
3	40件	(11)自主運営への促しや避難者が運営に参加できる環境作り

「2番目に」対応が必要／困難と感じると選択された項目(上位**3**つ)

順位	回答数	内容
1	44件	(11)自主運営への促しや避難者が運営に参加できる環境作り
2	43件	(12)運営のための十分な担い手の確保
3	35件	(47)災害時における要配慮者の受け入れと対応

「3番目に」対応が必要／困難と感じると選択された項目(上位**3**つ)

順位	回答数	内容
1	61件	(47)災害時における要配慮者の受け入れと対応
2	34件	(43)避難所の感染症対策(インフルエンザやノロウイルス、新型コロナウイルス等)
3	28件	(12)運営のための十分な担い手の確保

「【9】-(1)のすべての回答の中で」困難だった／印象に残っていると選択された項目(上位**5**つ)

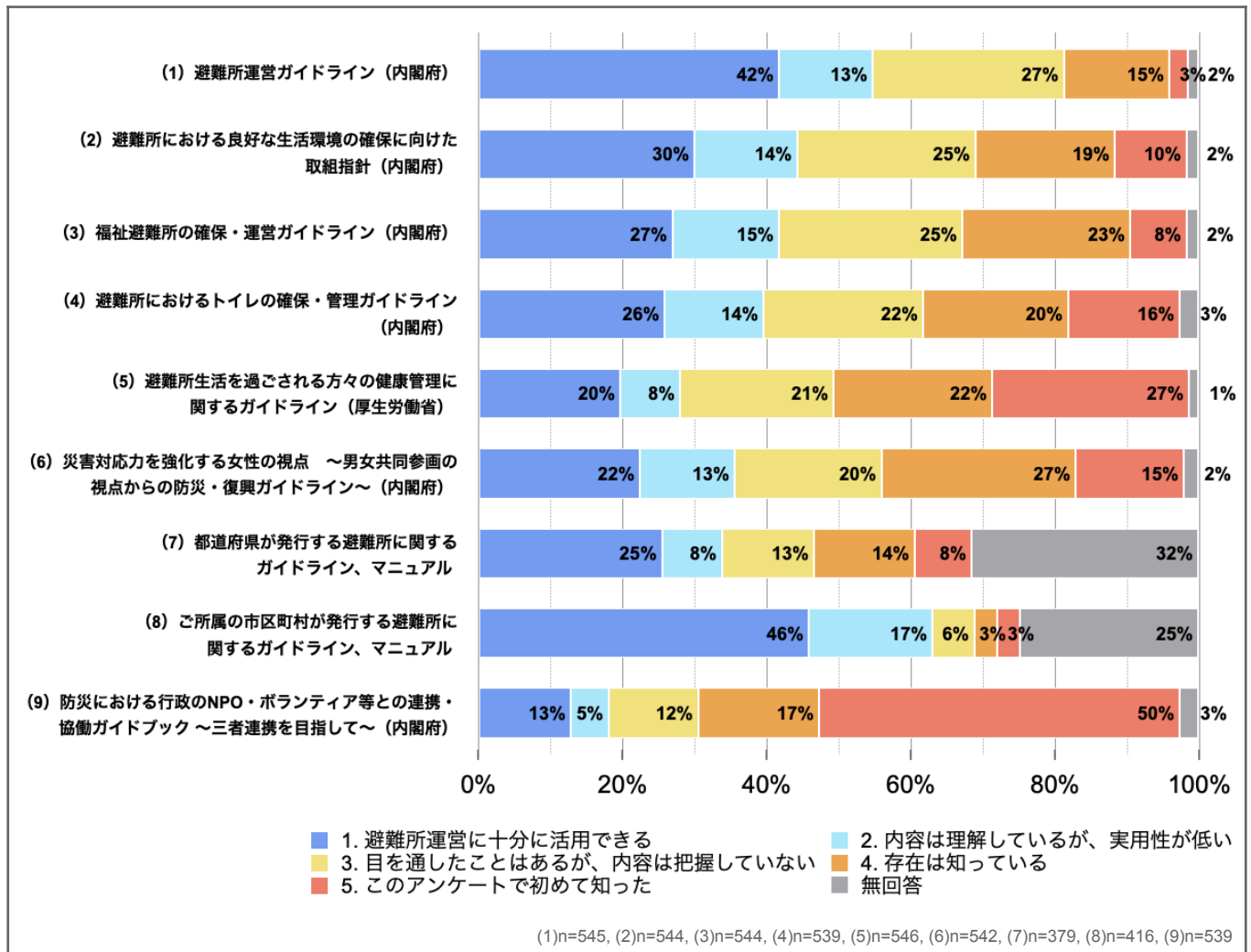
順位	回答数	内容
1	163件	(47)災害時における要配慮者の受け入れと対応
2	148件	(4) 職員の知識や経験、スキル不足
3	103件	(11)自主運営への促しや避難者が運営に参加できる環境作り
4	94件	(12)運営のための十分な担い手の確保
5	81件	(43)避難所の感染症対策(インフルエンザやノロウイルス、新型コロナウイルス等)
		(13)運営を行う自治体職員の人員調整や配置

(2) (1)のような要素を無くす(減らす)ために、どのような取り組みがあったら良いと思われますか？(平時、有事どちらの案でも構いません)【自由記述】

- 主な回答内容は以下の通りです。
  - 庁内の連携構築
  - 防災担当以外への意識改革
  - 職員向けの研修・訓練の実施
  - マニュアルの作成、見直し、整備
  - 企業・団体の連携
  - 自主防災組織など地域との連携
  - 住民向けの研修・訓練

回答内容の詳細は、[別添資料\(P39\)](#)をご覧ください。

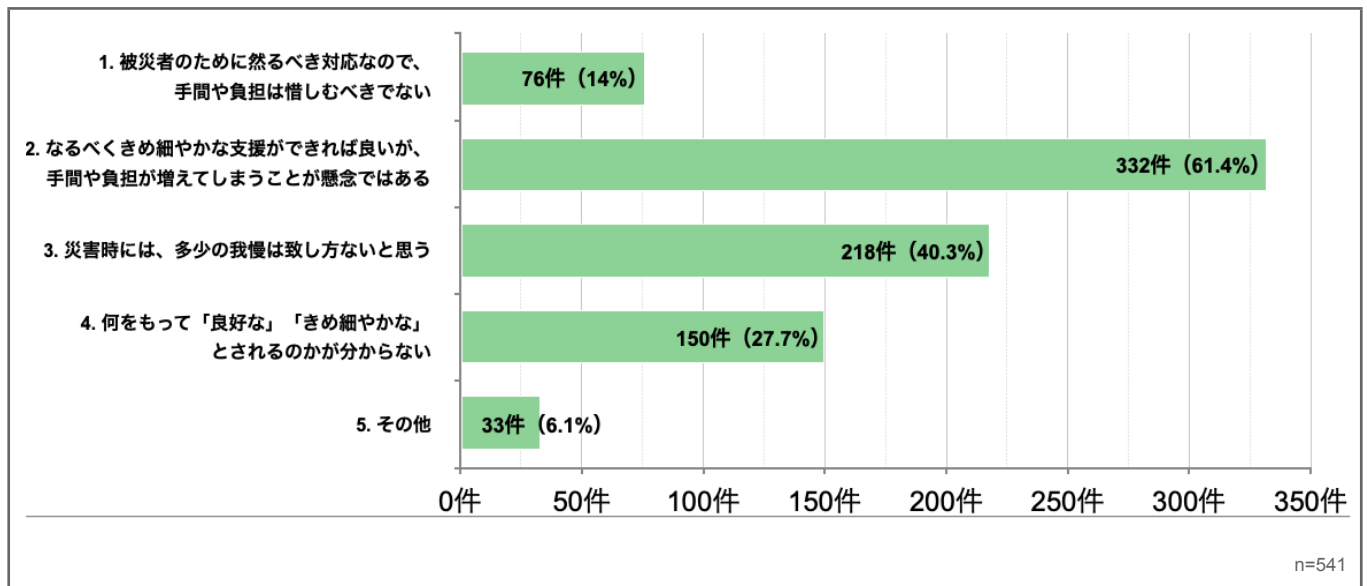
【10】以下のマニュアルやガイドラインについて、どの程度活用できると感じますか？  
当てはまる項目にチェックを入れてください。



(7) (8) (10)におけるタイトル記入欄と、備考欄の自由記述は、[別添資料\(P66\)](#)をご参照ください。

- 地域に応じて作成されている各市区町村のガイドラインやマニュアルは、「十分に活用できる」という回答割合も約5割と、他と比べて高い。一方で、「無回答」の回答も目立つ。
- 都道府県が発行するガイドラインやマニュアルについても、「無回答」の割合が高く、作成・認知されていない可能性もあることが読み取れる。
- 全体を通して「十分に活用できる」という回答はあまり多くなく、多様なガイドラインがある中で活用するには一定の課題があることが読み取れる。

【11】「避難所における良好な生活環境の確保に向けた取組指針(内閣府)」には、“市町村には、避難所における良好な生活環境を確保し、被災者の避難生活に対するきめ細やかな支援を実施することが求められる”との記載がありますが、「良好な生活環境」「きめ細やかな支援」と聞いたときに、どのように受け止めますか？【複数選択可】



● 「その他」の回答内容

- 「1. 被災者のために然るべき対応なので、手間や負担は惜しむべきでない」に類似する内容
  - 災害の状況をふまえ、最大限の配慮が必要と理解している。
  - 避難所運営ガイドラインでは、被災者の健康を維持するために避難所の質の向上を目指すとしており、「良好な生活環境」「きめ細やかな支援」についても、その目的を達成するために必要不可欠と捉えている。
  - 自治体の規模・予算に応じて可能な範囲で重点を設定して適切に実施すべき。
  - 生活環境の確保や支援を行うのは然るべき対応で、手間や負担は惜しむべきではないが、でき得ることに限りがある中での最大限の支援等を行うことになる。環境整備は行政が行うべきだが、きめ細やかな対応は個別になるので、被災住民やNPO等の力を借りて丁寧に行うべきだと思う。そこで必要な繋ぎ先であったり、備品等には行政が対応する連携が必要である。
  
- 「2. なるべくきめ細やかな支援ができれば良いと思うが、手間や負担が増えてしまうことが懸念される」に類似する内容
  - 配慮すべき項目が多岐にわたり、公助だけですべてを満たすのは難しい。
  - 物的にも人的にも限界があるので、やれる範囲としか考えていない。
  - 施設ごとの設備に依存せざるを得ない。
  - 被災者のためにしかるべき対応であり、必要なのは理解できるが、被災時には自治体そのものも疲弊している可能性が極めて高く、その状態で果たしてどこまでの対応ができるのかが懸念である。
  - 避難所における良好な生活環境の確保について、自治体としても平時より取組みを行っているところであるが、市民による自助・共助が謳われているなかで、発災時に行政による支援がどこまでできるのかという問題はある。(行政も被災する)
  - 指示側と現場とで大変さが違うので、すべて対応はできないと考える。
  - 行政では対応しきれないケースあり。
  - 過剰な行政サービスや支援のニーズにどこまで対応すべきか、基準とするか。
  - 「良好な」「きめ細やかな」の基準が人により違うため、どのくらい整備したら良いか分からない。
  - 良好な生活環境、きめ細やかな支援と平等性を両立することが難しいと不安に思う。

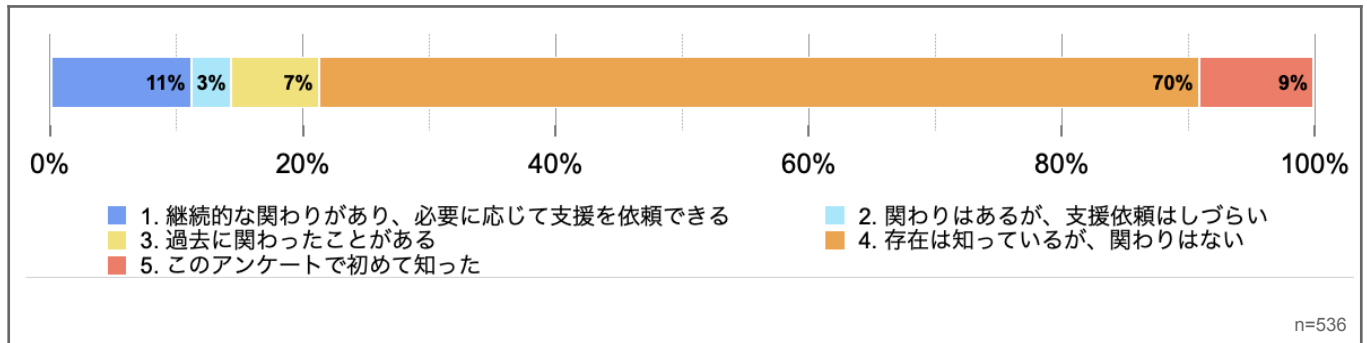
- 求められることを実施したいが、職員数には限りがある。
  - 配置、対応する人員を確保できるかが問題となる。
  - 発災時に割ける人的・物的なリソースが残っていれば、取り組みたい。
  - 避難所ばかりに職員を配置できない。復旧を同時に行う必要があるので人員が不足する。
  - できる限りの救助・支援は行う方針であるが、できることと、できないことのマネジメント能力が必要。
- 「3. 災害時には、多少の我慢は致し方ないと思う」に類似する内容
- 落とし所がどこかにもよるが、避難所であり、家ではないので一定の我慢は必要になってくる。
  - 災害フェーズ(初動期・応急期・復旧期)によって異なるものと考え、発災当初は、避難すべき人の避難を優先し、併せて住民個々の理解も必要。(ホテルではない)
  - 良好な生活環境やきめ細やかな支援はベストではあると思うが、避難所が快適であると被災者がずっと滞在することが悩ましい。
  - 非日常であることから現実性が乏しい。
- 「4. 何をもって『良好な』『きめ細やかな』とされるのかが分からない」に類似する内容
- 抽象的。
  - 上位無限に広がる表現ではなく、「災害関連死を防ぐ」などの下位限定表現がわかりやすい。
  - 避難所を設営した経験がないため、まずは災害のあったところで、避難されている方がどのような生活をしているかを目にするところからはじまるのではないか。
- その他
- 基本的に、避難所は快適な場所ではなく、自治体では在宅避難を強く推奨している。
  - 被災者が被災者に対し、良好な生活環境・きめ細やかな支援は無理。そのため、政府または都道府県が、専門の避難所運営組織を設立し派遣できるとよいと考える。(大規模災害が発生した場合、自治体の職員が被災者になる可能性が十分ある。被災した職員が避難所の運営など無理なので、国・都道府県などの上位組織が発災後に地方の自治体が管理する避難所の運営を一手に行う。)
  - 住民の積極的な運営への参加。
  - 避難所運営は自治体が主体となる。
- 約4割が「きめ細やかな支援ができれば良いが、手間や負担が増えてしまうことが懸念」と回答しており、現実的には人材不足等の課題感があることが読み取れる。

【12】災害時には、様々な支援団体が被災地にて支援活動を行っています。

ここでは、中長期の避難所運営において、災害支援の経験があるNPOや団体に関する内容をお伺いします。

【12-a】被災地で災害支援活動を行う団体があることをご存知ですか？

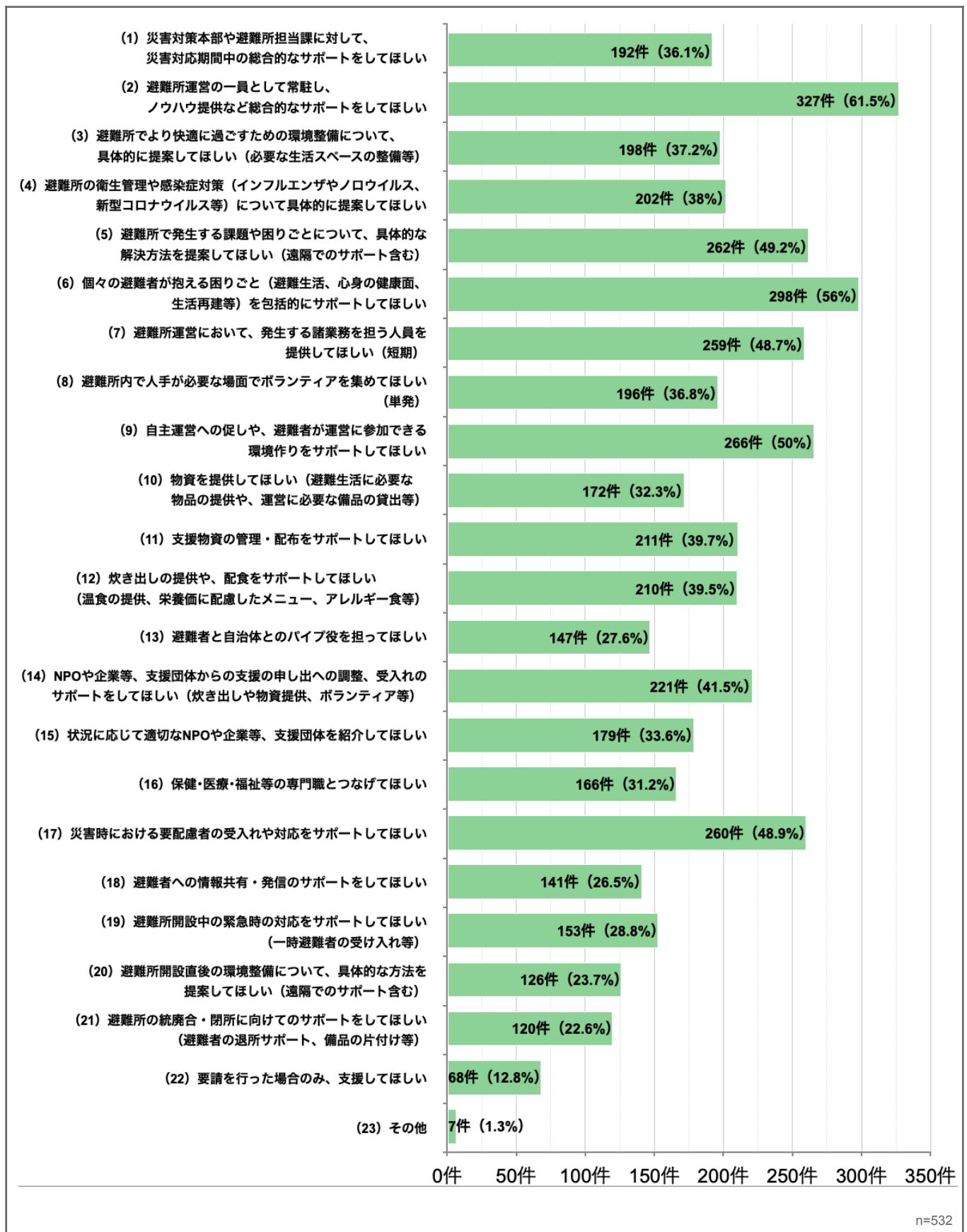
また、どのような関係を築いていますか？



→ 約8割が「災害支援団体との関わりがない」もしくは「存在を知らなかった」と回答している。このことから、災害支援団体の認知度の低さが表れている。

【12-b】ご自身の自治体が被災した際に、支援団体に期待する役割は何ですか？

【複数回答】※過去に、災害支援経験のある団体が各特性を活かして以下のようなサポートを行ったことがあります。



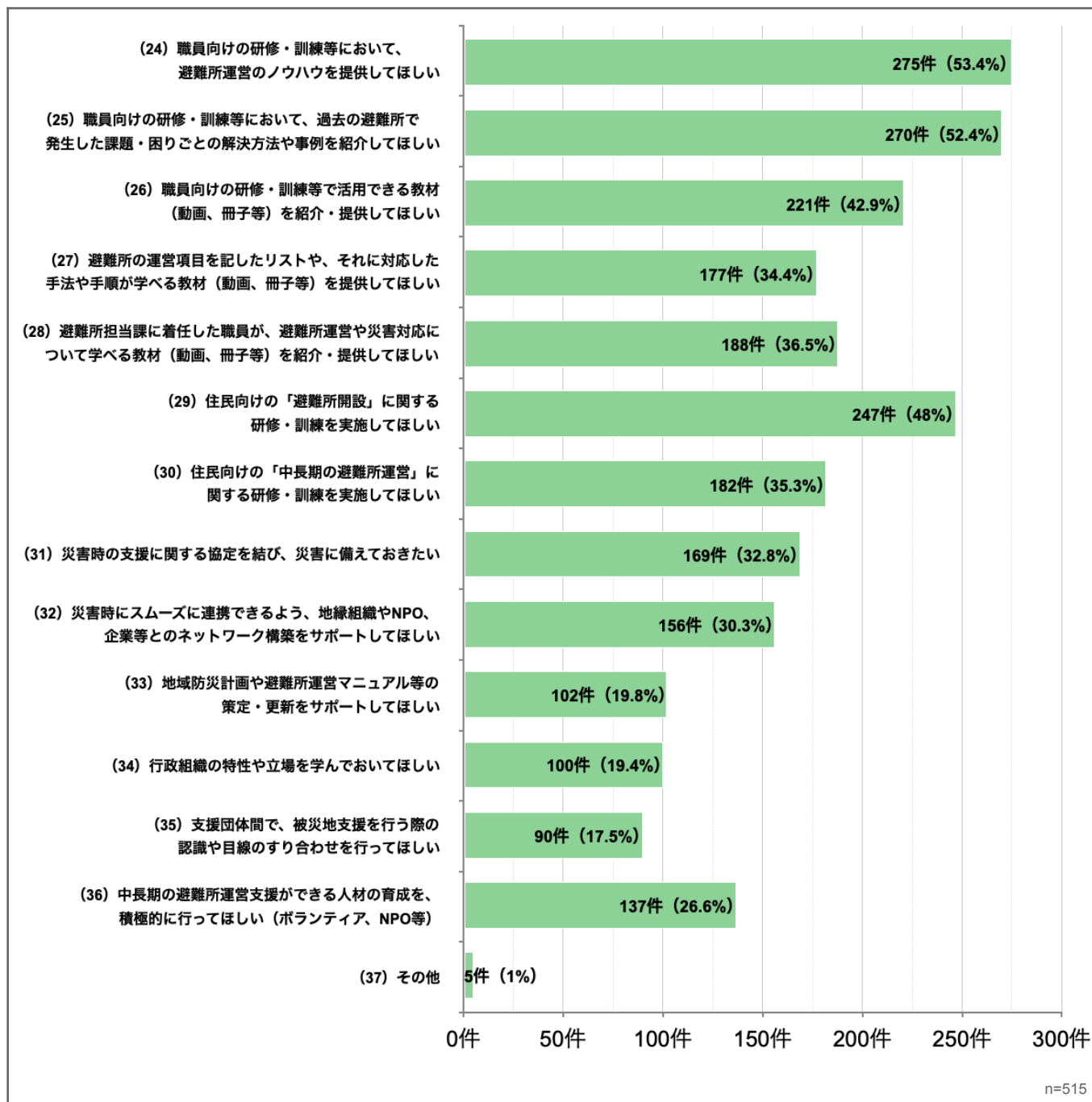
n=532

- (23)「その他」の回答内容
  - マンパワー(交代要員を含む)。
  - マスコミ等の報道対応のサポートをしてほしい。

- 災害ボランティアセンター(社会福祉協議会)との連携。
- 公的機能では支援が十分でない被害住家の片づけ等、被災者個々の心に寄り添った細部の支援。
- どんな些細なことでもいいので、助力いただけると助かる。
- 過去の災害支援の経験から、被災自治体が支援を期待するであろう役割に対して積極的に支援してほしい。

→ 回答が多い順に、「(2)運営の一員として常駐しノウハウ提供など総合的なサポートをしてほしい」、「(6)個々の避難所で発生する課題や困りごとをを包括的にサポートしてほしい」、「(9)自主運営への促しや避難者が運営に参加できる環境づくりをサポートしてほしい」となっている。避難所運営における包括的な支援が期待されていることが分かる。

### 【12-c】災害に備えて、平時に、支援団体に期待する役割は何ですか？【複数回答】



#### ● (37)「その他」の回答内容

- 過去の災害支援の経験の共有、有事の際の連絡体制づくりなど。

- 民間団体(支援団体)がこれまで行ってきた支援内容が理解できる動画教材などがあれば提供してほしい。
- 劣悪な災害状況下でも支援活動できる自己完結能力。
- 自治体と対立構造とならないような立ち位置をお願いしたい。
- 災害ボランティアセンター(社会福祉協議会)との連携。

→ 「(24)職員向けの研修・訓練において、避難所運営のノウハウを提供してほしい」、「(25)過去の避難所で発生した課題・困りごとの解決方法や事例を紹介してほしい」など、職員向けの研修・訓練が上位にあがっている。一方、住民向けでは、「避難所開設に関する研修・訓練」が求められている。

**【13】避難所運営において、取り入れたいこと、心配していることなどがありましたら教えてください。【自由記述】**

取り入れたいこと	
取り入れたいこと	職員向け: 研修・訓練等について
	<p>(研修・訓練の内容や開催方法に関すること)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 開設訓練以外の避難所の研修を行ってみたい。</li> <li>● 避難所運営訓練において、実災害に生かすことのできる訓練を知りたい。 (住民を交えたブラインド型訓練や、厳冬期における訓練等は実施済みであるが、実災害であり生かされると思えない)</li> <li>● 実際に避難所に行き、運営支援する部署の職員をもっと積極的に訓練に参加させるべき。(超勤手当や振替休暇といった労務上の課題も多い)</li> <li>● 職員の異動後に、なるべく早期に避難所開設・運営訓練を実施。</li> <li>● 実際に大きな災害を体験していないため分からないが、いろんな研修等に参加して覚えたい。</li> <li>● 総合的に研修できるような機会があれば参加してみたい。</li> <li>● 自治体では、避難所開設訓練は行っているが、長期化した場合の運営訓練は行っていない。</li> <li>● 2年前から避難所に関する訓練をしていて、ほかの自治体から比べると大きく出遅れている感がある。大きな自然災害が近年発生していないのが原因の一つと考えている。そのため、職員をはじめ住民も災害に関する意識が低いと思われる。テレビやニュースで大規模な災害現場が映し出されていても、心のどこかで対岸の火事と思っている方が多い。まずは、講師をお呼びして、繰り返しになるかもしれないが、毎年訓練を重ねることが意識改革の第一歩になるのかと思っている。</li> <li>● 避難所運営の研修については、HUGが有用であると考えており、昨年度から庁内の新規採用職員向け研修で取り入れているが、今後、対象者を拡大したり、地域への啓発も行っていきたい。</li> </ul> <p>(事例紹介・情報交換に関すること)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 中長期的な避難所運営の経験がなく、有事の際どのようにすればいいのかわからない。実際に運営に携われた自治体等に講話等を頂きたい。</li> <li>● 避難所の運営や初動の開設、避難所で実際に起こった事例等の講演会を職員向けに行いたい。</li> <li>● 訓練や研修等を実施してはいるが、慣例化されてきてしまっている。外部団体や被災自治体など、実際に避難所運営や被災時の庁舎運営を行った方等と一緒に取組みを行い、より災害に対応できるような体制づくりを行っていきたい。</li> <li>● 都道府県で避難所運営に関する実践型研修を実施し、防災担当以外の職員も参加させた上で、他自治体職員との意見交換も行う事ができる機会がほしい。</li> <li>● 大規模災害時の避難所生活に関するルールづくりや運営に関して、過去の災害時における失敗を繰り返すことのないよう、課題や改善すべき点などの情報がほしい。</li> <li>● 経験及びノウハウの不足が顕著なため、様々な情報が欲しい。</li> <li>● 災害時に避難所運営に従事する職員の知識の習得及び意識向上を目的に、避難所運営時の事例などを交えた勉強会(研修会)を行ってみたい。</li> <li>● 現在もこれまでも防災担当者が、過去に災害対応経験がなく、他自治体の事例によるところが大きい。動画等を作成いただくとそれぞれで学習もできるので、そのような教材の提供があ</li> </ul>

るとありがたい。

- 中長期の避難所運営の経験がないため、実際に運営となった時の組織づくりなどが不安。本年度は、避難所担当職員が各避難所に向かい、各施設職員と一時避難所の開設準備訓練を行った。その中で施設のカギの開け方、物資の場所、各施設の場所等を現地で確認することができた。今後も、避難所担当職員が一度も担当避難所に行っていないとならないよう、引き続きこういった訓練を続けていきたい。
- 福祉避難所を含めた、大規模な避難所の長期運営について、実例を中心とした研修等の情報共有を行いたい。

#### 住民向け：研修・訓練等について

- 避難者に避難所運営へ積極的に参加してもらえるよう研修等を充実できたらと思う。
- 住民を巻き込んだ避難所運営訓練をしてみたい。
- 自主防災組織による避難所の運営ができるように研修・訓練などを行いたい。
- 情報を地域や自主防災組織で共有できるような研修や訓練を行いたい。
- 地域住民（避難者）による、避難所開設・運営体制を確立したいが、これまで地域住民が避難所開設・運営に携わったことがなく、難しいと感じる。例えば「〇〇は避難者がやって当たり前」等の住民の自営的感覚を養うのが、これからどんどん難しくなってくると考える。実際の現場では、そのような傾向を感じたりすることはあるのでしょうか。関連して、「〇〇を住民にお願いできたら、その避難所は、比較的自営できる」等、経験上指標となるような出来事があれば聞いてみたい。
- 避難所に配置できる職員には限りがあることから、地域住民が主体となり運営できる体制を構築していく必要がある。そのため、自主防災組織による活動に期待するところであるが、担い手不足の課題があるため、リーダーとなって活動できる人材の育成が急務となっている。
- 避難所開設キットを作成し、各避難所に配布するとともに開設要領について訓練し、住民に徹底すること。

#### 仕組みづくり・運営体制の構築について

- 職員数の減少などにより、自治体での避難所運営は無理がきており、住民主体となるように取り組みを進めているが、自治体の仕事だという認識が強く、完全に移行するまでにはかなりの期間が必要。
- 避難所運営に関しては、自主防災組織が中心としなければならないが、なかなか自主防災組織が増えないのが現状のため、自治会ごとの説明会等が別途必要。
- 避難所運営を自治体から自治会等へ移管するにあたって、どのようにすれば円滑な移管ができるかを知りたい。
- 有事になった際に困らないように、担当者任せになっている職員の意識を向上させたいし、住民は行政頼りにしている意識を変えていく必要がある。そのため、自主的な運営ができるように、住民に関心を持たせたいが、他の取り組みもありできていない。
- 地域内の避難所となるコミュニティセンターや小中学校において、地域住民が避難所運営の協同的な役割を担っていただくにあたっての財政的な支援や地域住民による避難所運営等をはじめとした、地域共助の取組みを推進したいと考えている。
- 避難者を含めて誰もが避難所運営に参画できるよう、避難所運営マニュアルのほか、「個別指示カード」を作成し試行している。
- 避難者の受付及び名簿作成をスムーズに行う方法。（マイナンバーカードの活用やIDカードの導入など）
- 要配慮者の避難所となる福祉施設における防災訓練への参加・協力をNPO法人等へ依頼したい。
- 分散避難、在宅避難についての自治体の対応について、情報収集等を含めサポート体制等を構築したい。

#### マニュアル作成・更新について

- 避難所運営マニュアルの実効性向上のための、避難所運営委員会による検討会（話し合い）の実施とマニュアルの見直し。
- 実際に避難所を開設・運営することを想像した時、現状では基本的な指針は決まっているが、現場でその時話し合っただけの内容も多い。個人的にはこれに固執する必要はないが、一つの例として細かな部分まで想定したマニュアルを作成したい。また、様々な場面や問題を想定し、それに対する解決策等も作成しておき、発災時の選択肢を増やせるようにできたら良いと感じる。
- 本自治体では、2022年12月より一部の指定避難所においてペット同伴避難の受入れを開始している。現在、マニュアル等を作成しているが、参考事例等があればご教授いただきたい。

## 心配していること

### 研修・訓練等について

- 開設訓練以外の避難所の研修を行ってみたいが、どのような内容があるのかわからない。
- 具体的な避難所開設から運営・撤収までの流れの訓練を行ったことがないので、どのような訓練内容が適しているかわからない。
- 避難所運営に係る訓練を実施したいが、その手法が分からない。
- 避難所の開設や運営訓練を実施したいが、ノウハウがないので実施が難しい。
- 避難所対応職員、地元住民を交えた避難所運営訓練を実施したいが、防災担当職員にノウハウや時間的余裕がなく、また他部署の協力を得られるかわからないため、避難所運営の備えができていない状況で不安。  
（例）開設訓練以外の避難所の研修を行ってみたいが、どのような内容があるのかわからない。／実際の避難所を運営する際に、避難者にどこまで何をお願いして良いのかわからない。
- 避難所開設訓練を毎年実施しても、やはり参加する人は固定化されてくる。今後、訓練を実施していくにあたり、人集めなどが課題となってくる。
- 自治体の防災訓練（自治体全域での一斉の避難訓練）に避難所開設・運営のサポートに協力してくれる支援団体へ参加を呼びかける。大規模な被災の経験がないため、実際の避難所運営がスムーズに行われるか不透明。住民と自治体職員の双方が経験不足だと感じる。
- 避難所運営協議会の担当者みみのブラインド型の避難所訓練を行ってもいいと思う。ただし、訓練で具体的に何をすればよいのかわからないまま参加することを極度に嫌う町会員は多い。企画段階でやりたがらない、訓練当日、職員からの指示がないと怒り出すなど課題も多い。
- 避難所運営マニュアルを策定した後、実際に避難所運営の訓練にまで支援が行き届いていないため、実務の際に、マニュアルに記載された内容をどこまで反映できるのかが懸念される。
- 避難者で構成する運営組織が主体的に実施していくべきであるが、実際に運営組織の立ち上げから同組織が機能するまでの間においては、行政職員等が一定のリードをしていかざるを得ないと思われる。その一方で、災害の即時対応時において行政職員にかせられる役割は多岐にわたり、避難所対応だけに人員を割くことが困難なことも現実としてある。このようなジレンマを抱えながら、平時において避難所運営に係る方針やマニュアル等をどの程度まで定め、それを実践する訓練を実施できるかについて、今後の課題として認識しているところである。
- 自治体では、幸いにも長期的な避難所を開設するような災害にみまわれたことがない。しかしながら、それでは一旦大災害が発生した際には住民、職員ともに困惑する事態になってしまう。災害に慣れてはいけませんが、事前に慣れておかなければならないというジレンマを感じる。

### 仕組みづくり・運営体制の構築について

#### （人員・人材の確保に関すること）

- 庁内での人員の確保。
- 運営のための十分な担い手の確保。
- 運営を行う自治体職員の人員調整や配置が必要だと感じているが、実際にできるか心配である。
- 避難所開設訓練は毎年実施しているが、実際の運営となった場合、運営スタッフが不足（他の災害に関する業務で避難所へ回せる人員に限られる）する。避難者がどこまで協力してくれるかなど、その時にならないとわからないので心配である。

- 一人の職員の負担が大きくなるような適切な交替時期。
- 長期の避難所運営を想定した交代要員の取り決めができていない。
- 長期にわたる災害が発生した場合、避難所従事者が疲弊し対応に支障が出ることがあったとしたら、どのようにして乗り切っていけばよいか。
- 高齢の方が多く、避難所生活の際に基礎疾患等から起因する健康管理に関して対応できる人員が充分にいるかどうか。
- 令和3年5月の災害対策基本法の改正により、避難行動要支援者の福祉避難所への直接避難が促進されることとなったため、今後、福祉避難所運営マニュアルの見直しに加え、個別避難計画の作成推進、専門的な人材や支援用資機材の確保に伴う福祉避難所開設、運営のための体制構築に努める必要がある。限られた人員や財源の中で、それらに速やかに取り組むことができるのか心配している。

(情報・システム・受け入れ体制等の整備に関すること)

- DX推進といわれているが、環境(人、物、システム)が整っていない。災害時、現場が混乱する中、デジタル対応はすぐにはできないと思っている。
- 各避難所との連絡手段。
- 大規模災害時に多数の避難所ごとにスムーズな情報伝達が行えるか不安がある。
- 災害支援の経験のあるNPOや団体には、大規模災害時には大きな役割を担っていただくことになると思う。災害時には、社会福祉協議会が災害ボランティアセンターの主体となるが、このような団体は社会福祉協議会を介さずに現地で活動するとも聞き、自治体として支援の状況を把握し、市民への情報発信等ができるのか心配がある。また、NPOや団体に対しても必要な情報を伝えていく必要があると思うが、そのような整備が進んでいない。
- 南海トラフ地震における避難所間の避難者の調整、自治体の外への広域避難について。
- 都市部の公営団地の避難所は超高齢者ばかりで、かつ近年外国人居住者も増えてきたため、相当厳しい避難所運営を強いられると思う。

(住民主体の運営に関すること)

- 避難者自身で避難所を運営していく必要があることの住民意識の低さ。
- 未だに一部の住民の中には、避難所に避難すれば行政や運営委員等が何でもやってくれると思っている方もいるため、市民へ避難所運営意識を持ってもらうことが難しい。
- 避難所運営を行うにあたって、本市においては運営の主体となる組織があるが、発災時には運営組織以外にも一人ひとりの避難者の協力が必要となるため、避難所運営について、平時から市民の方に、避難所の生活についていかに考え、知っていただくかということが、災害対策を考えるにあたっての課題のひとつである。
- 中長期的な避難になった場合、職員による運営は限界があるため、避難者自らが運営する必要があるが、避難者(住民)にその意識やノウハウが乏しい。
- 避難所運営には避難者の協力が不可欠であるが、運営に際して、その理解が得られるか、過度な主張につながらないか不安。
- 避難所運営における市民からの協力を得られるか心配。
- 実際に避難所を運営する際、行政に頼りがちになってしまい避難住民の協力を得られない可能性がある。
- 運営に際しては、負担が軽減されるよう、なるべく多くの人の協力をいただきたいが、どこまでの方が協力をしていただけるかが心配。
- 実際の避難所を運営する際に、避難者及び自治会・自主防災組織にどこまで何をお願いして良いかわからない。
- 実際の避難所を運営する際に、住民による避難所運営が成り立つのか懸念している。
- 中長期の避難所開設となると、自治会等にも運営をお願いしなければならないと思うが、どこまでお願いするものか支援策がわからない。
- 避難所運営全般、特に住民との連携の中での中長期的な避難所運営や対応が心配。(大規模災害による中長期的な避難所運営の経験がないため)
- 避難所を開設し運営していく中で、どのタイミングで避難住民の方に運営を引き継いでいけばスムーズに運営を引き継ぐことができるか。
- 自主運営への促しや、避難者が運営に参加できる環境作り。
- 自主防災組織のリーダーとなる人材不足。(都道府県主催の講習会のお願いをしてもなかなか参加してもらえない)
- 高齢化が顕著であり、自主防災活動のリーダーの担い手が慢性的に不足している。高齢化率が高く、長期の避難生活となった場合、健康面に不安がある。

## 避難所の開設・運営方法について

- 避難所運営を経験したことがなく、どのような感じになるのか想像がつかない。
- 職員の被災経験や被災地支援経験が乏しいので、発災時の災害対応、避難所運営などに混乱が生じると思う。
- 短期の避難所運営しか経験がないので、長期間の避難所開設で起こるあれこれに対応できるか不安である。
- 中長期にわたる避難所開設の経験がない。
- 大きな災害を経験しておらず、中長期の避難所の開設をしていないため、どのような問題が発生するか分からず不安である。
- 幸いなことに中長期的な対応が必要な避難所運営を経験したことがない。そのため、実際の大規模災害時にどの程度の備えや対応が必要か分からず不安である。
- 本自治体においては、大人数かつ中長期間の避難所運営を経験したことがないため、実際にそういった状況となった場合に、円滑な運営が実施できるか不安である。
- 発災直後の避難所の開設・設置。
- 避難所開設に至るタイミング。警戒情報のレベル区分で示されているが、不安。
- 避難所開設の経験が乏しいことから、開設時にどのような問題が起こるのかも分からない状況であり不安である。
- 1か所に大勢の避難者が避難した時の対応について（他の避難所への誘導や運営等）。
- 開設までの流れは例年訓練を実施しているため問題無いと考えるが、実際に運営することになれば経験のない職員が大半を占めているため、避難所内のニーズに対応できるまでは時間を要すると考える。（1日を過ごすために、何が必要で何を準備するのか開設当初は見当もつかない状況の中、避難者から要望を全体的確に対応することは困難となる。）
- 被災者やフェーズに合わせた避難所内のレイアウト。
- パーティションの設置は、まずは避難者を受け入れてからになると考えるが、パーティション区画の配置、動線の確保等の避難所の区画割をどのように作っていけばよいか心配である。
- 福祉スペースの運営と対応。
- 要配慮者の方やペットを連れてこられる方など、その時々によって違う対応を求められると思うが、経験の少ない職員が多いので臨機応変な対応ができるか心配である。
- 避難所生活における生活環境の質の確保。
- 「避難者に対する食料の配分」について。  
食事の配分は、当初、避難者自身が携行している食料 ⇒ 自治体が提供 ⇒ 支援物資の順番で配分を見積もっているが、当初の段階から避難者自身が持っている食料に格差があることが予想される。そのため、過去の災害時に配給している状況から、希望者に対して配分するよう腹案を持っているが、それぞれの避難所で不公平感なく食事を配分する要領については不安がある。
- 避難生活が中長期化した際の運営の再編成。
- 被災者支援拠点としての在宅支援の仕組みづくり。

## 行政機関における文化や組織構造に伴う悩みについて

- 異動・退職などが重なり経験豊富な職員がいないことが何より心配。
- 自分自身が、実災害での避難所の開設や運営の経験がないので、地域住民や職員に対して具体的に的確なアドバイスをする自信があまりない。
- 新設された防災担当ポストに任用されて1か月目のため、業務の詳細については理解不十分であることから、「避難所運営」に関しても地域防災計画や避難所運営マニュアルを目通した程度の知識しか持ち合わせていない現状である。今後、防災担当として業務を適正且つ効率・効果的に推進するための目安・目途が漠然としか掴めていないため、何を取り入れ、何を心配すべきかも明確化できていない自分に対して少なからず不安を感じている。
- 2019年に風水害の影響を受けたが、避難所は開設しておらず、経験ある職員は大方異動してしまっていることから、避難所運営のノウハウと経験の継承は心配事の一つである。

## その他の取り入れたいこと・心配していること

その

（要配慮者等への対応に関すること）

- 災害初動期における避難所運営でのペット対応。
- ペット避難所の運営。

他の取り入れたこと・心配していること

- 外国人対応。(通訳支援)
- 女性への配慮。

(新型コロナウイルス等の感染症対策に関すること)

- 感染症が心配。
- 感染症対策について、マニュアル化や避難所レイアウトの作成などの対応をおこなっているが、感染爆発が起きている中で発災した場合、対応は非常に困難。
- 新型コロナウイルス感染症の拡大防止を徹底した避難所の運営。
- コロナ禍の対応などについて、避難訓練時に住民からクレーム等もあった。先進事例を学ぶとともに活用したい。
- コロナ禍におけるスムーズな受入体制。
- 避難所運営の感染対策全般について(ゾーニング等)、マニュアルと実災害時にうまく機能するかどうか。

(その他)

- 災害関連死の根絶。
- 現在、本自治体では指定緊急避難場所における運営を主に行っており、その後指定避難所開設を予定している。毎年、指定緊急避難場所の開設は職員が実施しているが、災害が長期化した場合に開設する指定避難所の運営を行った経験はなく、心配している。災害発生時(大雨や台風接近時)は、各部署横断的に多くの職員が不眠不休で対応しているが、一部職員の意識が低く、各部署の自治体職員が一丸となって対応する災害対応に関して懸念となっている。
- 避難所は最低限生きながらえる場所であり、夢のような快適空間の提供を連想させる昨今の関連文書には違和感を感じる。

## 別添資料

各設問の「備考欄」に記載いただいた、回答の補足内容を下記に列挙する。

【7】「災害への備え」の中で、避難所の運営に関して、どのような取り組みを行っていますか。もしくは必要だと思われるか？当てはまる項目にチェックを入れてください。

(1) 地域防災計画の毎年の更新

- 毎年ではない。
- 毎年の更新ではないが更新が必要なときは改訂している。
- 更新が必要になった際に行っている。
- 毎年ではなく適宜更新している。
- 記載・修正の必要がある場合に適宜実施しており、毎年ではないが適切な更新・運用がなされている。
- 地域防災計画は毎年更新しなくても資料等の部分修正で対応できると思う。
- 今年度更新中だが、毎年更新していない。また必要とも思わない。
- 取り組む必要があるのは当然だが、必ずしも毎年ではない。
- 毎年はできていない適宜対応を必要に応じて順次対応していく。
- 必要に応じて順次対応していく。
- 必要に応じた改正が妥当。
- 必要に応じ更新。
- 必要な時点で更新すればよい。
- 国・都道府県の変更は適宜、町防災会議により修正している。
- 法改正等必要により改正している。
- 法改正等があった場合に更新している。
- 国や都道府県の修正に合わせて更新しているため。
- 都道府県の修正に合わせて本市も集英している。
- 大きな変更がない限り毎年は不要。
- 改正があった場合に更新対応。
- 2年に一度更新しているため。
- 毎年の更新は実施を予定していない。(今年度実施)
- 毎年ではなく数年ごとに更新を行っている。
- 現在見直し中。
- 資料編を毎年更新。
- マンパワー不足により毎年の更新は困難。
- 「毎年」の必要性を検討したい。
- 備える日常活動が出来ていない。
- 更新の遅延がある。
- 毎年更新の必要性はない。
- 更新頻度は毎年でなくともよい。
- 毎年更新の必要性は薄い。
- 毎年の必要なし。

(2) 避難所運営マニュアルの策定

- 改訂版作成中。
- 機構改革の反映。
- 各地区に避難所運営委員会が設立しマニュアルを作成。
- 既に策定しているが状況に応じて見直しは必要と考える。
- マニュアルはあるが、役場職員へのマニュアルに基づく教育が必要だと思う。
- 避難所が足りない。
- 見直しされていない。
- 策定しているが見直しが出来ていない。
- 必要に応じ更新。
- 今後の課題。
- 未策定。

(3) より快適に過ごすことができる避難所環境の基準づくり

- 国・都道府県の基準に基づき実施。

- 地域の意見を聴きながら改善。
- 男女共同参画の視点から、あらゆる災者に対応できる避難所運営について整備中。
- より良い内容にするために。
- 運営マニュアルのみ。
- 施設によって、レイアウトにも限界があるため、快適な環境の基準づくりが困難だと思われる。
- 十分な取り組みがされていない。

#### (4) 避難所の数や場所の見直し

- 運営方法により検討が必要。
- 新たな津波浸水想定が示されたため。
- 福祉避難所の指定の推進。
- 町内全区域が浸水想定地域となっており、広域避難を含め見直しの必要性は感じている。
- 適当な公共施設に限りがある。
- ペット専用の避難所について。
- 避難所の数が多すぎる。
- 町の規模に比し現状で適切。
- 防災拠点センターを建設し、直近での見直しは必要ないと思われる。
- 指定できる施設は指定済みであるため。

#### (5) 備蓄品・備蓄食の見直し

- 町の規模に比し現状で適切。
- 予算には限りがある。
- 想定避難者数に対する備蓄量不足。
- 十分な数量を確保できているとはいえないのではないかと感じる。
- 充足するには、数年を要すると考える。
- 避難者も持参することを前提にしている。
- 地域の意見を聴きながら改善。
- 備蓄を進めている。しかし、必要量と廃棄量のバランスが取れない。
- 被害想定が見直されたことから改善が必要である。
- 十分な取り組みがされていない。
- 災害時地区連絡員の策定。

#### (6) 避難所運営を担当する部署や職員の選定、または見直し

- 少ない人員の中で選定しており、その中では十分に組み立てていると感じている。
- 庁内職員の一部を避難所開設を行う現地班として指名している。
- 随時見直し作業を実施中。
- コロナ禍の運営について大規模には対応が厳しい。
- 災害時に避難所運営を支援する部署は、平時の本来業務に追われ、避難所に関する研修や訓練は進んでいない。

#### (7) 避難者の情報管理に関するITツールの導入

- 消防庁:安否情報システム。
- 導入はされているが、うまく扱えるかはわからない。
- Wi-Fiなどの整備計画中。
- 今後の課題。
- 検討中。

#### (8) 職員向けの「避難所開設」に関する研修・訓練

- 感染症対策避難受付等の訓練実施済。
- 訓練による技能向上。
- 十分な取り組みがされていない。
- 年に数回、手順の改善、人員の入れ替えをしながら実施している。
- より多くの職員に研修を受講してもらう必要があるため。
- 訓練回数の検討。
- 職員数が少なく、研修等に時間を十分に割けない。
- ほとんど進んでいない。

(9)職員向けの「中長期の避難所運営」に関する研修・訓練

- 計画的に訓練を計画する。
- 自主運営を原則としているため、市民に研修・訓練が必要。
- 避難生活が長期に及ぶ場合、運営の主導は原則地域住民へ移管するが、それに至るまでの仕組みや引継体制については(研修活動の要否は別として)事前学習の必要がある。
- 必要性を訴えても長期化のイメージを持っていないので研修や訓練に至っていない。
- 応援職員等での対応を想定。
- 職員の練度がそこまでに至っていない。
- 十分な取り組みがされていない。
- 耳にしたことはない。
- 特化する必要性はないと考える。

(10)災害時における会議や情報共有方法の検討・見直し

- LogoChat等、職員用のWebコミュニケーションツールを導入すべき。
- 会議に必要な情報は、関係課が収集する必要があるが、そのことが理解できていないので、日常的に収集するための仕組みを作っていない。
- 現段階として。
- 十分な取り組みがされていない。

(11)職員向けの「地域防災計画や避難所運営マニュアル、ガイドライン」に関する研修・訓練

- 国・都道府県が開催する訓練・研修に参加している。
- 訓練回数の検討。
- 危機管理課と日頃から地域防災を担う出張所のみが取り組んでいる。
- 計画的に訓練を計画する。
- 十分ではない。
- 十分な取り組みがされていない。

(12)職員向けの「災害時の法律や公的支援制度」に関する研修・訓練

- 国・都道府県が開催する訓練・研修に参加している。
- 各担当課で外部研修等へは参加。
- 担当ごとに研修等に参加。
- 担当者しか理解していない。
- 十分な取り組みがされていない。
- 耳にしたことはない。

(13)住民向けの「避難所開設」に関する研修・訓練

- 迅速かつ確実な避難所開設のため。
- 計画的に実施。
- 自治会主体の避難場所開設実績あり、今後も拡大予定。
- コロナ禍は実施していない。
- コロナ禍で2年ほど中断していた。班別の活動研修は行っているが、具体的な対応には十分ではない。
- 訓練を予定していたが、コロナ禍のため実施できていない。
- 取り組んでいないが必要だと思う。
- 自主防災組織の推進。
- 住民は、自治体が避難所を開設するものと思い込んでいる。
- 十分な取り組みがされていない。
- 住民の防災訓練は各学区まちづくり協議会で実施されているため回答不能。

(14)住民向けの「中長期の避難所運営」に関する研修・訓練

- 出張講座として実施。
- 計画的に実施。
- 自主防災組織の推進。
- 取り組んでいないが必要だと思う。
- 初動しか行っていない。職員も理解できていないので、研修や訓練の企画ができない。
- 職員による対応が不可能。
- 訓練等は開設に特化している。
- 十分な取り組みがされていない。

- 特化する必要性はないと考える。
- 住民の防災訓練は各学区まちづくり協議会で実施されているため回答不能。

(15) 研修や訓練で既に使用している教材や内容の更新

- より良い内容にするために。
- 避難所開設キット。
- 十分な取り組みがされていない。

(16) 研修や訓練で活用できる新たな教材(動画、冊子等)の作成

- 定期的に更新。
- マンホールトイレ等設置動画。
- 国、都道府県等の教材を使用する。
- 十分な取り組みがされていない。

(17) 他部署との連携、ネットワーク形成

- より良い内容にするために。
- 平時の通常業務に追われてしまい、ほとんどできていない。
- 十分な取り組みがされていない。

(18) 他自治体との連携、ネットワーク形成

- 支援協定を締結。
- より良い内容にするために。
- 意識がないと思われる。
- 十分な取り組みがされていない。

(19) 地縁組織、住民との連携、ネットワーク形成

- 危機管理課や出張所が平時から連携している。
- 取り組んでいないが必要だと思う。
- 自助・共助について理解を深め、集落等との連携をより強化する必要があると感じる。
- 日常は対応しているも、災害時には担当課が行うので、その確認が出来ていない。
- 十分な取り組みがされていない。

(20) NPOや企業等、支援団体との連携、ネットワーク形成

- NPOとは十分にできている。
- 複雑化させることを望まない。
- 企業等との協定は結んでいるが具体的ではない。そもそもNPOと繋がりとうする意識がない。
- 十分な取り組みがされていない。

(21) NPOや企業等、支援団体との協定等

- より良い内容にするために。
- 建設業協会等との協定はあるが、その他の機関との協定についても進める必要があると感じる。
- 複雑化させることを望まない。
- 十分な取り組みがされていない。

(22) 避難所運営や災害対応を担った職員の経験・知見の共有と蓄積

- 災害時連携を協定している自治体との情報交換ができている。
- 修会参加の中で実施。
- 大規模災害時の際に作成した資料を防災講話等で普及している。
- 講演等により共有した時期もあったが、最近はない。

(23) 被災自治体に対する応援職員としての実務経験の蓄積

- 災害時連携を協定している自治体との情報交換ができている。
- 保健師や技術者のみ。
- 近隣で該当する事案が少ない。
- 大規模災害の際に被災自治体で活動した際、職員の災害に対する知識形成に最も効果的であると感じた。防災担当職員以外にも経験する機会があればなおよい。
- 過去に1名しか派遣していない。

- 十分な取り組みがされていない。

**(24)被災経験のある自治体への視察や交流を通じた知見の反映**

- 大規模災害を経験。
- 災害時連携を協定している自治体との情報交換ができています。
- そのような意識が上層部にはない。
- ノウハウの共有は必要だが、視察交流などで相手方に負担をかけるべきではない。
- 十分な取り組みがされていない。

**【8】以下の項目について、ご自身の自治体で避難所を運営することを想定した際に、どの程度の課題や困難さが生じると感じますか？**

当てはまる項目にチェックを入れてください。なお、回答が難しい項目は、空欄のまま構いません。

(各項目の内容は、過去の災害で発生した課題等を基に作成しています)

**【8-a】避難所や被災者支援に関する知識の活用について、課題や困難さが生じると感じますか**

**(1)避難所運営ガイドラインやその他避難所に関するマニュアルの活用**

- 運営マニュアル整備が未整備。
- 災害発生時の状況による。

**(2)避難所運営における災害救助法の活用**

- 実際に活用経験あり。
- 毎年制度変更があるため。
- 災害発生時の状況による。
- 担当者しかわかっていない。
- 経験が無いので不安です。
- 大規模災害の経験がないため。
- 法自体の知識がない。

**(3)被災者支援における被災者生活再建支援法等の公的支援制度の活用**

- 被災証明の影響をうけやすく、判定の公平性が重要。
- 災害発生時の状況による。
- 制度の対象となるかどうかすぐにはわからないため。
- 法の適用事例がないため。
- 知識不足。
- 経験がないので不安です。
- 大規模災害の経験がないため。

**(4)職員の知識や経験、スキル不足**

- 災害発生時の状況による。
- 災害が少なく経験不足。
- 偏った人事配置が原因。
- 災害経験のある職員が減っている。
- 職員の異動があった場合、移動初期は知識や経験不足が初動対応の際に課題となる。
- 人事異動で避難所運営の経験のある職員が入れ替わってしまう。
- 常に訓練している訳ではないため。
- かなり深刻だと思う。
- 大規模災害の経験がないため。
- 大規模災害を経験していない。

**【8-b】運営方針と人員に関して、課題や困難さが生じると感じますか？**

**(5)避難所生活における生活環境の質の確保**

- 避難所は体育館などの大部屋。

- 災害発生時の状況による。
  - 施設ごとに規模等も異なるため、生活環境は最低限の確保になってしまう。
  - 備蓄は多いほうだとは思いますが、ダンボールベッドや個室に近い間仕切りのようなものはない。
  - 大規模災害の経験がないため。
- (6) 災害のフェーズに沿った避難所の運営
- コロナ対策が必要。
  - 災害発生時の状況による。
  - 人員不足ですぐに対応できない可能性。
  - 運営の主体が高齢者中心の運営協議会のため。
  - 大規模災害の経験がないため。
- (7) 被災者やフェーズに合わせた避難所内のレイアウト
- 災害発生時の状況による。
  - コロナ対策が必要。
  - コロナ対策。
  - レイアウトについては、施設によって対応困難な場合もある。
  - 町会ごとの部屋割りをしている避難所は「この部屋はうちの部屋」との認識を強く持ってしまう。
  - 大規模災害の経験がないため。
- (8) 発災直後の避難所の開設・設置
- 災害直後は指定緊急避難場所に対応。
  - 避難所の設営・運営を自主防災組織に依頼している。
  - 災害発生時の状況による。
  - 開設・受入時の対応は、短時間で相当数処理する必要があるため困難。
  - 避難所開設キットを用意し、訓練も開設に特化して実施してきたのでそれなりにできると思うが、やはり高齢者ばかりの運営が主体かつ現場に行く職員にも知識や経験がほとんどないため不安が勝る。
- (9) 避難生活が中長期化した際の運営の再編成
- 災害発生時の状況による。
  - 避難所担当職員の確保。
  - 避難所運営のみが業務ではないため、中・長期化した場合は職員や集落役員の調整が困難となる。
  - まだそこまで考えが至っていない。
  - 大規模災害の経験がないため。
- (10) 避難所の統廃合・閉所
- 災害発生時の状況による。
  - 避難所の数が多すぎるので、統合を含めて検討する必要がある。
  - 避難所を開設しても避難者がいない箇所もある。運営側の負担軽減のためにも過去の実績を踏まえ、開設箇所・数の見直しが必要。
  - 統廃合・閉鎖の時点で住民が避難している場合は、移動を伴うこともあり、理解を得られる説明が困難だと感じる。
  - 大規模災害の経験がないため。
- (11) 自主運営への促しや避難者が運営に参加できる環境作り
- 自主運営を前提に会議や訓練を実施しているが、最後は職員がなんとかしてくれると考えている。若い避難者をうまく巻き込まないと大変なので、その辺はうまくできそう。
  - 災害発生時の状況による。
  - 行政のやるもの（公助）の意識が高い。公助にも限界があり、共助（自主防災組織）の強化、またその支援が必要。
  - 避難所運営のみが業務ではないため、中・長期化した場合は職員や集落役員の調整が困難となる。
- (12) 運営のための十分な担い手の確保
- 災害発生時の状況による。
  - 発災時に地域組織（地域コミュニティ協議会や自主防災組織）がどれだけ機能するか読めないため。
  - 公助についても防災担当経験者を多く養成していくことが必要。また防災担当は男性職員が多いが、女性職員の観点も必要。
  - 避難所運営のみが業務ではないため、中・長期化した場合は職員や集落役員の調整が困難となる。

- 集合住宅に住む若い世帯は町会未加入であり、面倒な地縁を避ける傾向が強いため、絶望的な担い手不足に見舞われている。
- (13) 運営を行う自治体職員の人員調整や配置
- あらかじめマニュアルで定めている。
  - 休憩の取得、勤務の交代。
  - 災害発生時の状況による。
  - 避難所運営のみが業務ではないため、中・長期化した場合は職員や集落役員の調整が困難となる。
  - 年々職員数が少なくなっており、今後も削減される見込みであることから、避難所の運営主体となる正職員の確保が年々困難になっている。
  - 在住ないし近接地域に居住する職員はかなり少ない。夜間休日に大震災が発生すると、多くの職員はすぐに参集できない。
  - 大規模災害の経験がないため。
- (14) 地縁組織との連携・協働(自治会等)
- 日頃、出張所が頑張っている。
  - 災害発生時の状況による。
  - 公助の考え方が根強い。
  - 避難所運営のみが業務ではないため、中・長期化した場合は職員や集落役員の調整が困難となる。
  - 自治会加入率の低下・役員の高齢化・感染症による活動の希薄化により、自主防災組織の設立が進んでいない。
  - 大規模災害の経験がないため。
- (15) 個人ボランティアの受入れと対応
- 災害ボランティアセンター設立の場合、委託先となる社協との連携が必須となる。
  - 実効性のある受援計画の作成と、社会福祉協議会等と連携した取り組みや役割分担について確認する必要があると感じる。
  - 社協と地域が共同運営する災害VCが出張所と連携し対応していく。
  - 災害発生時の状況による。
  - コロナウイルス感染症を考慮した受付範囲の限定等。
  - ノウハウ不足。
  - 大規模災害が発生しておらず、受け入れの経験がない。
  - 大規模災害の経験がないため。
- (16) 団体ボランティアの受入れと対応
- 災害ボランティアセンター設立の場合、委託先となる社協との連携が必須となる。
  - 実効性のある受援計画の作成と、社会福祉協議会等と連携した取り組みや役割分担について確認する必要があると感じる。
  - 社協と自治体が共同運営する災害VCが出張所と連携し対応していく。
  - 災害発生時の状況による。
  - ノウハウ不足。
  - 大規模災害が発生しておらず、受け入れの経験がない。
  - 大規模災害の経験がないため。
- (17) NPOや企業等、支援団体からの支援の申し出への調整、受入れ
- 災害ボランティアセンター設立の場合、委託先となる社協との連携が必須となる。
  - 実効性のある受援計画の作成と、社会福祉協議会等と連携した取り組みや役割分担について確認する必要があると感じる。
  - 災害発生時の状況による。
  - ノウハウ不足。
  - 大規模災害が発生しておらず、受け入れの経験がない。
  - 大規模災害の経験がないため。
- (18) 避難所を中心とした在宅避難者等への支援
- マニュアル等が整備され運協もよく理解している。
  - 大規模災害遭遇時など、目の前の避難者に奔走するため。
  - 行政のみでは対応困難であり、集落やその他機関との連携について予め確認しておく必要がある。
  - 件数が増えた際や、支援の範囲に課題がある。

- 災害発生時の状況による。
- 大規模災害の経験がないため。

**【8-c】情報共有や発信について、課題や困難さが生じると感じますか？**

**(19) 避難所の運営者同士の情報共有**

- 避難所情報を管理するシステムを導入したことにより避難所間でも共有することが可能なため。
- 近年の避難所運営では職員を配置しているため、本部との情報共有は図れているが、他の避難所同士の直接共有に課題がある。
- 避難所に係る情報は災対本部で集約しており、避難所運営者同士の情報共有は想定していない。
- 避難所運営支援に入る職員の知識や経験のなさを運協の方々がどのように受け止めるか。
- 連携不足。
- 場面がイメージできない。
- 災害発生時の状況による。
- 地域柄、運営をしていただけるか疑問。

**(20) 開設されている各避難所同士の情報共有・連携**

- 避難所同士の連携を意識した訓練などは行っていないが、氏子として横の繋がりもあるので、必要となれば連携できる。
- 近年の避難所運営では職員を配置しているため、本部との情報共有は図れているが、他の避難所同士の直接共有に課題がある。
- 避難所に係る情報は災対本部で集約しており、避難所同士の情報共有は想定していない
- 情報共有手段未整備
- 災害発生時の状況による
- 必要性がイメージできない。

**(21) 避難所担当課内での情報共有と連携(上司や同僚等)**

- 情報共有は前提事項と認識。
- 出張所長は新米課長が多いが、その出張所長が地域本部長(部長級)を担うことになる。しかし、地域本部長の下につく各活動班長(課長)たちは先輩のため、やりにくい面もある。
- 担当課なし。

**(22) 災害対策本部や、役所内の他部署との情報共有・連携(保健師や仮設担当課等)**

- 情報共有は前提事項と認識。
- 災害対策本部での管理職間共有、担当職員間での共有は図られている。
- 災害時の役割が異なる部との横のつながりはほとんどない。
- 大規模災害の経験がないため。

**(23) 避難者への情報共有・発信**

- 防災無線やHPIによる周知に加え、避難所運営職員を通じた情報伝達ができている。
- 訓練で取り入れているので問題ないと思われる。
- 災害発生時の状況による。
- どちらともいえない。
- 大規模災害の経験がないため。

**(24) 社会福祉協議会との情報共有・連携(包括やケアマネ等)**

- 情報共有は前提事項と認識。
- 社協が問題意識を持って取り組んでいるため、協力関係は出来ている。
- 担当課を通じて情報共有はできていると思われるが、連携については十分とは言えないと感じる。
- 社会福祉協議会の人員不足。
- 大規模災害の経験がないため。

**(25) 災害ボランティアセンターとの情報共有・連携**

- 社協と自治体が共同運営することや担当課が出張所と同じ部のため、情報共有や連携は取れている。
- 担当課を通じて情報共有はできていると思われるが、連携については十分とは言えないと感じる。
- 災害発生時の状況による。

- 大規模災害の経験がないため。

(26) NPOや企業等、支援団体との情報共有・連携

- 防災無線やHPによる周知に加え、避難所運営職員を通じた情報伝達ができている。
- 災害ボランティアセンターが調整。
- 災害発生時の状況による。
- 大規模災害の経験がないため。

(27) 取材・報道への対応

- 直接の問合せが集中し、災害対応に支障をきたすことがある。専用の担当部署や担当者の配置について検討が必要だと感じる。
- Lアラートにて情報発信しているにも関わらず、同内容の問い合わせが多い。
- マスコミの取材が頻繁にあり、対応が大変である。
- 避難所が5か所あり、各々が運協により自主運営されるため、一筋縄ではいかないと思う。
- 大規模災害の経験がないため。

(28) 役所の公式HPやSNS等での情報発信

- 防災無線やHPによる周知に加え、避難所運営職員を通じた情報伝達ができている。
- 大規模災害の経験がないため。

【8-d】日々の運営について、課題や困難さが生じると感じますか？

(29) 避難所内の生活ルール作り

- 運営マニュアル整備に至っていないがルール作りは必要。
- 集落によって特性が異なるため一律のルール作りに困難さを感じる。
- 避難所開設キットやマニュアルを活用することで一定のルール作りは可能だが、外国人が多いので混乱は避けられない。
- 長期化すると主張等が出てきそうに感じる。
- 災害発生時の状況による。
- 長期の運営経験がない。

(30) 避難者の入所や退所の管理(避難者名簿の更新等)

- 避難所開設キットやマニュアルを活用することで一定の管理は可能。
- 個人情報管理。
- 自分で判断して帰ってしまう人もいる。
- 災害発生時の状況による。

(31) 避難者に関する情報の把握や管理(世帯状況や今後の生活再建等)

- 訓練は初動対応ばかりで中長期化の視点はあまりない。
- 個人情報管理。
- 災害発生時の状況による。
- 大規模災害の経験がないため。

(32) 施設の管理や整備(施設備品の活用や施錠方法等)

- 集落によって特性が異なるため一律のルール作りに困難さを感じる。
- 学校の職員がいないと大変だと思う。負担は相当大きいとは思うが。
- 施設の老朽化。
- 災害発生時の状況による。

(33) 衛生的な環境の確保(清掃やゴミ処理等)

- 避難所にも協力をいただく必要があると思うが、日頃から避難生活について理解を深めていただくことが重要だと感じる。
- 敷地が狭いため、ゴミ置き場や仮設トイレの設置・管理は大きな課題となりそう。
- 災害発生時の状況による
- 大規模災害の経験がないため。

(34) 簡易ベッド(段ボールベッドを含む)の確保、設置(睡眠環境、プライバシーの確保等)

- 備蓄あり。

- 施設の規模によって対応が困難な場合もあるほか、希望者全員分の簡易ベット等を常時備えておくことは、予算や管理場所の課題もあり困難だと思われる。
  - 備蓄不足。
  - 大規模災害の経験がないため。
- (35)健康的に過ごせる生活環境の確保(暑さ寒さ対策、生活リズム等)
- 避難所は体育館などの大部屋。
  - 人それぞれに基準があるため、一律のルール作りは困難さを感じるが、一定のルールを定め、これに合わせる事が困難な方への対応を別途考える必要があるのではないかと思われる。
  - ハエや蚊の対策はあまり考えられていない。
  - 寒さ対策。
  - 停電時等。
  - 災害発生時の状況による。
  - 大規模災害の経験がないため。
- (36)物資の手配や管理、配布
- 特に管理について、場所の確保が課題だと感じる。
  - 見立てと現実には乖離が生じる。
  - 災害発生時の状況による。
  - 大規模災害の経験がないため。
- (37)食事の手配や管理、配布
- 大規模災害の経験がないため。
  - 災害発生時の状況による。
  - 避難初期の食事は各自確保していただくが、中長期となった場合、飲食業者も避難する場合もあるため、量の確保に課題を感じる。(離島なため、基本的には自治体で完結させる必要がある)
  - 水害による長期避難の場合は物資の流通が途絶していないことから、食事は本来避難者が自主運営的に確保すべきものとするが、避難生活初期にボランティアによる差し入れ・炊出しなどがあると、避難者がそれに頼ったり食事を自治体に要求するようになってしまう。
- (38)トイレの整備、管理
- 自治体内温泉施設等が被災した場合の対応。
  - 自治体や集落の運営する温泉の利用を基本とするが、宿泊業者の協力を得なければ困難な場合も予想されるため、日頃より連携を図っておく必要があると思われる。
  - 災害発生時の状況による。
  - 大規模災害の経験がないため。
- (39)入浴手段や設備の整備、管理
- 自治体内温泉施設等が被災した場合の対応。
  - 自治体や集落の運営する温泉の利用を基本とするが、宿泊業者の協力を得なければ困難な場合も予想されるため、日頃より連携を図っておく必要があると思われる。
  - 災害発生時の状況による。
  - 大規模災害の経験がないため。
- (40)居住空間のレイアウトの調整や整備
- 避難所は体育館などの大部屋。
  - 公民館等の既存施設を避難所としているため、快適なレイアウトには限界がある。
  - 災害発生時の状況による。
  - 大規模災害の経験がないため。
- (41)居住空間以外の生活スペースの整備、管理
- 弱者の視点に立った避難所運営をテーマに検討を重ねているため、ある程度の対応はできると思われる。
  - 避難所は体育館などの大部屋。
  - 使用できる避難所施設は複雑な要望に応えられるほど十分ではない。
  - 公民館等の既存施設を避難所としているため、快適なレイアウトには限界がある。
  - 大規模災害の経験がないため。

(42) 避難所の防犯対策(窃盗・性犯罪、不審者等への対策)

- 警察との連携。
- 地縁も薄く、外国人も多い中で、高齢者中心の運営となることから、課題は多い。
- 災害発生時の状況による。
- 大規模災害の経験がないため。

(43) 避難所の感染症対策(インフルエンザやノロウイルス、新型コロナウイルス等)

- 対策は考慮しているが、発生状況等その場になってみないとどちらともいえない部分がある。
- 公共施設の数、面積には限りがあり、すべての対策を講じるにも限界がある。
- 公民館等の既存施設を避難所としているため、快適なレイアウトには限界がある。
- 新型コロナに対する国の対応、流行状況、住民の意識などが次々と変化し、対応が難しい。感染爆発時には感染者等とのゾーニングが困難となることが予想される。
- 運営マニュアルがないため対策が取れてない
- 完全ではない。
- 災害発生時の状況による。
- 大規模災害の経験がないため。

(44) 心身の健康維持のための取り組み(運動、団らん等)

- 災害発生時の状況による。
- 大規模災害の経験がないため。

(45) 避難生活における個別の状況に応じた対応

- 使用できる避難所施設は個々の要望に応じられるほど十分ではない。
- 避難所のキャパを考えると困難。
- 大規模災害の経験がないため。

(46) 生活再建に向けた個別の困りごとや状況の把握

- 災害発生時の状況による。
- 大規模災害の経験がないため。

(47) 災害時における要配慮者の受け入れと対応

- 避難行動要支援者についての受け入れと対応については、考慮しているが、全ての要配慮者となると収容枠を含め、どちらともいえない。
- 要配慮者の支援について、関係者と個別計画の共有を図りながら、事前に役割分担等を確認しておく必要がある。
- 検討は重ねているが、すべてに対応することは困難。
- 災害発生時の状況による。
- 大規模災害の経験がないため。

**【9】【8】**の(1)～(47)の中で、ご自身の自治体で、特に対応が必要または困難と感ずることについて教えてください。

(2) (1)のような要素を無くす(減らす)ために、どのような取り組みがあったら良いと思われますか？  
(平時、有事どちらの案でも構いません)

(1) 避難所運営ガイドラインやその他避難所に関するマニュアルの活用

- 早急に避難運営マニュアルを整備し、実災害を想定した職員研修等を実施する必要がある。
- 避難所運営マニュアルをまずは整備し、全職員が防災に対して一定の理解を深めること。
- 社会情勢に合わせたマニュアルの見直しを適宜行い、可能な限り標準化する。
- 避難所運営ガイドラインや避難所に関するマニュアルを活用した訓練を積極的に行っていく必要がある。
- 避難所開設・受入訓練の実施

(2) 避難所運営における災害救助法の活用

- これまで災害救助法、被災者生活再建支援法の適用を受けたことがない。他町村の対応事例などから学び、事前に協議していく必要がある。
- これまでの事例の開示や、対応方法について研修等の実施。

(3) 被災者支援における被災者生活再建支援法等の公的支援制度の活用

- これまで災害救助法、被災者生活再建支援法の適用を受けたことがない。他町村の対応事例などから学び、事前に協議していく必要がある。
- 災害時の研修により知識を得ることや、災害対応に関するマニュアルの作成。
- 平時からの訓練や職員向けの研修と個別避難計画の策定推進に向けて、福祉専門職(ケアマネ等)への働きかけを行う。
- 生活再建へ向けた住民向け研修会

#### (4)職員の知識や経験、スキル不足

##### (研修・訓練について)

- 平時から自治体全庁的に防災に関する研修・講座を行う必要がある。
- 平時から、災害を想定した各部署との連携や訓練。
- 災害対策本部に対する定期的な研修会の実施。
- 平常時から、自治体職員の防災に対するスキルアップ研修の実施。
- 平時から職員向けの避難所運営や方法等の研修・訓練を行う。
- 定期的に、職員向けの説明会・訓練・研修を充実させ教育を行う。
- 平時から研修会や訓練などの実施、取組み。
- 防災関係講座の定期的な実施と受講。
- 実践的な訓練研修(外部講師の活用)。
- 教養訓練、図上・実働訓練の積み重ね。
- 災害時はほとんどの職員が対応に当たるが、平時は他業務もあるため、柔軟な受講機会を設けられたら良い。
- 長期避難を想定した訓練を実施していないため、訓練を要する。
- 防災訓練を行う際に、避難所の開設や避難経路の確認など実践的な取組を行う。
- 避難所担当部署の職員に対する避難所開設・運営訓練の定期的な実施。
- 災害対応に携わる職員を増やし、知識、経験を持った職員を育成する。

##### (職員向け研修の具体的内容)

- 避難所の開設等の訓練の実施
- 職員を対象とした避難所開設訓練等の実施。
- 職員研修や避難所の開設・運営に関する訓練を継続的に行う。
- 職員の防災意識の向上。避難所開設・運営に関する訓練等。
- 各避難所にて避難所開設・運営訓練等の実働訓練を実施する。
- 避難所運営に関する訓練。
- 避難所設置・運営の訓練。
- 避難所運営訓練の実施。
- マニュアル確認だけでなく、避難所現地での運営訓練、確認をおこなう。
- 災害対策本部の訓練。
- 避難所担当職員や自主防災組織を対象に避難所HUGのような図上訓練を実施する。平時からの訓練などで災害時の意識を高揚させる。
- 実際に被災地にて支援活動に参加する職員を増やす。(運営にかかわるところや被災者の様子がわかるところ)
- 職員を対象としたテーマ別に分けた防災訓練を複数回行うこと
- 災害を経験した職員が少なく、体制も変わっている。職員向けに避難所の運営研修や、災害時の初動訓練等を行う。
- 避難所の運営に派遣される職員への研修実施。(運営に必要な知識や配慮すべきポイントの講義や実技)
- 困難と感じる内容を補完できるような訓練の実施。
- 避難所運営に限らず、防災全般に関する研修・訓練の実施。
- 外部講師による避難所運営に携わる職員、地域住民のスキルアップの向上を狙った研修会の開催。
- 被災地で避難所運営等を行った方から、災害対応の過不足を判断してもらい研修や合同訓練を行う。
- 定期的な職員向けの研修や訓練の実施。(特に中長期的な避難所運営については経験がないため、経験のある自治体からの経験談を聞くことができる講演会などあれば参加したい)
- 被災自治体の実体験を共有。
- 各自治体の先進的な取り組みの共有。
- 被災自治体職員からの具体的な災害対応を時系列に学ぶ機会を作る。
- り災した経験が少なく、雪害も住民避難に至らなかった(交通遮断による帰宅困難者対象に避難所開設のみ)ため、避難所の混乱やインフラが限られる中での避難所対応を経験した者はいない。被災自治体などの実体験を聞けるなど、気軽に相談できる体制があると良い。
- 先進的な取組を行っている自治体の視察や、避難所運営に関する研修及び訓練等を定期的な実施する。

- 避難所運営の経験の少ない自治体に対して、平時の備え(訓練等)として取り組むべき視点やポイント等を指摘し、実際の訓練への支援・フォローしてもらえるような機会があるとよい。
- 防災訓練の際に市民に対して、避難所運営は職員のみでは成り立たないことを説明し、理解してもらうことが重要。避難者自身で避難所運営を行うことを想定した訓練を実施するなどし、職員に頼りきりにならないような体制を構築しておけるとよい。
- 在宅避難者の把握方法について、被災自治体の先進的な取組を紹介する説明会等の機会があればよい。特に、オンラインであれば、気軽な視聴が可能。
- 人事異動により毎年のように避難所運営の人員配置及び役割が変わってしまうため、職員側にスキルやノウハウを蓄積することができないため、経験がない人でも有事の際に動けるような訓練やマニュアルが必要。また、そのような人たちにアドバイスやサポートができるような専門家の支援や派遣があるとありがたい。

#### (マニュアルについて)

- 避難所運営マニュアルの見直し、職員の研修・訓練の実施。
- 早急に避難運営マニュアルの整備・見直しを行い、実災害を想定した職員研修等を実施する必要がある。
- 避難所運営ガイドラインや避難所に関するマニュアルを活用した訓練を積極的に行っていく必要がある。
- 防災担当職員を増やし、避難所運営マニュアル等の整備・見直しを行い、職員の避難所運営訓練を行っておく。
- 災害時の研修により知識を得ることや、災害対応に関するマニュアルの作成。
- オンライン教材による学習ツールを用いて、多くの人が学べる機会があればよい。

#### (連携、人事育成、意識の向上について)

- 特に職員数が少ない自治体でもあるので、職員1人あたりの負担が大きくなってしまうため、他自治体との職員応援協定等の締結も視野に入れる必要がある。
- 職員に対しては、定期的な訓練の実施や防災情報関係の周知を行い、防災意識を高めてもらう。
- 職員のスキルとマネジメントについてはまず体験することを重視していく。
- 日常的にどのような準備を行っておけばよいのか、それぞれの課単位で学べる機会を作る。
- 公助、自助の意識が低いいため、その啓発、意識づけが必要。
- 災害経験が少ない町の災害意識の向上。
- 大きな災害の経験がほとんど無いため、各種訓練や研修等への参加を通じ職員が知識・スキルを身に付けるなど、有事に備える必要がある。
- 防災に関する意識の向上と認識不足の解消。(担当者だけに頼るのではなく、組織全体で取り組む意識改革がないと一歩前へ進まない)
- 大規模災害が起きた際は全庁を挙げての対応が必要。その規模を想定した訓練を行うことで、意識の改善やそれに伴う組織の仕組みの改善につながる。
- 災害対応は担当部署だけではなく、全庁的な対応となるため、全職員が当事者意識を持ち、災害時には主体的に行動が取れるよう、実践的な訓練を繰り返し実施することで、災害対応における知識、スキルを根付かせる必要がある。
- 危機管理課以外の部局の当事者意識の向上、自主運営の周知や訓練。
- 平時は、防災を担当する職員以外は防災に対しての意識が弱く、そのため訓練などを実施してもあまり成果を感じられない。
- 自治体職員の派遣制度などの積極的な活用。(被災地応援派遣)
- 被災地支援への派遣。
- 防災の専門的知見をもった職員の確保。
- 担当職員の増員並びに担当職員の知識、経験及びスキルの向上又は災害専門部署の設立。
- 防災関係機関OB等によるアドバイザーの派遣。
- 定期的な職員等による避難所設営訓練のz
- 防災専門職員の確保、人員の確保
- 職員の異動の関係でスキルにどうしても差が生じるため、長期雇用ないし専門的な人材採用等。
- 平素の防災訓練・講話等の防災イベントによるコミュニティの形成。
- 町民、職員それぞれの研修・訓練をかかさず実施する。
- ペット同伴、外国人、障がい者等、多様な人に訓練に参加してもらう。それに対応できる人材の育成を図る。
- 自主防災組織(自治会)への避難所開設・運営訓練の定期的な実施。
- 職員、住民双方の訓練の実施。
- 住民、職員の意識啓発。
- 準備や備えについて、これだけやっておけば大丈夫ということではなく、その時の状況に応じて臨機応変に対応できる、考えることができる防災意識、防災力の高い職員や住民を育成していくことが必要。
- 自治体として、事前の準備や訓練。
- 有事の少ない自治体は、平時にどれだけ訓練するかが大事。

- 実災害を想定した、避難所の設立運営訓練。(自治会や自主防災会、住民の方に参加していただき、一緒に避難所を作る訓練が実施出来れば良い)
- 職員や住民による避難所設営訓練。
- 地域住民や関係機関を含めた避難所運営訓練。
- 日頃から、避難所担当職員と地域の自主防災組織等が共同で避難所開設する訓練を実施する。
- 自治体と地縁団体との合同で、避難所開設訓練の実施。
- 住民に対しても毎年変わる自主防災組織会長に向けて定期的に、研修を実施する必要がある。
- 自主防災会との話し合い、避難所運営・開設訓練の実施
- 災害を経験したことのない職員や住民の方が多くなってきており、災害対応の経験のある方の知識やノウハウを学ぶ機会を定期的に設けることが必要である。そのため、災害対応経験者を、研修や訓練に呼ぶ。また、災害時には避難所運営などの支援協力を派遣していただけるような取り組みがあれば良い。
- 一番は首長が関心を持つこと
- DXを活用した情報連携。

#### (個々の意見)

- 職員側に対しては、避難所運営のスキルのある職員でも、今の所属ごとに災害時の役割があてられているため、そのスキルが活かせないことから、所属ではなく人をあてるような仕組みがあってもいいと思う。町会側も昔出張所で避難所訓練を担当したことをよく知る職員のほうが安心する。そのうえで危機管理課や出張所以外の通常業務では避難所に関わらない所属者も避難所訓練に参加させる。

【参考】避難所の担い手不足は、イコール町会自治会の担い手不足、加入率の低下である。避難所のほとんどは学校であり、その多くは小学校である。

自分の経験談ではあるが、PTAやおやじの会が主催、学校共催という形で、保護者と児童が学校に宿泊する防災キャンプを実施してきた。その中で、おやじの会が避難所にあるバーナーや大釜等を使用した炊き出し(カレーや豚汁)やこどもたちに仮設トイレの組み立て指導を行ったり、備蓄倉庫や受水槽の説明等を行った。自分は出張所で避難所担当を長年務めた経験から、資機材の組み立て、操作指導や備蓄や受水槽など避難所の知識は有していたため、事前におやじたちにレクチャーし、当日はこどもたちにかっこいい姿を見せることができた。長年おやじの会の防災キャンプ担当として事業を継続してきたことで、町会未加入だったり、避難所訓練に参加していない、もしくは参加しても見学だけで操作などさせてもらえないが、避難所運営の知識や当事者意識をある程度有したおやじたちを増やし、陰ながらいざという時の担い手を増やしてきた。

防災キャンプ開催にあたって資金がないことから、行政からはアルファ化米やバーナー燃料の支援を受け、地元の町会自治会からは賛助金を得た。賛助金を頂いた関係から、防災キャンプ当日に各町会自治会長を招待し、実際に様子を見ていただくことで、信頼関係を生み、地域の盆踊りにおやじの会が防犯要員として協力するなど新たな繋がりも発展した。在住在勤職員ということで、スキルや立場をフル活用したものではあるが、行政側からこのような事業を提案することで、担い手を創出することも有りかと思う。

#### (5)避難所生活における生活環境の質の確保

##### (研修・訓練について)

- 避難所運営の訓練
- 避難所の運営に派遣される職員への研修実施(運営に必要な知識や配慮すべきポイントの講義や実技)
- 防災訓練を行う際に、避難所の開設や避難経路の確認など実践的な取組を行う。
- 平時から職員向けの避難所運営方法の研修が必要と思われる。
- 先進的な取組を行っている自治体の視察や、避難所運営に関する研修及び訓練等を定期的実施する。
- 有事の際の訓練としては参加者が限られたり、訓練者の負担となる。平時の活動が自然と災害等の有事に役立つような活動ができればよい。
- 災害時に避難所で生活する人を減らすため、各家庭における事前対策を周知する取り組み。
- 実際に避難所運営を行った経験に基づく、運用の改善。
- 質の高い避難所運営を行った自治体の事例を学ぶ。
- 市民(被災者)の避難所運営に対する意識、知識の向上。
- 住民、職員の意識啓発
- 公助、自助の意識が低いいため、その啓発、意識づけが必要。
- 避難所生活ルールや避難者管理方法の見直しを行い、避難者が安全かつ良好な生活を行うことができるような最低限の支援の実施。各関係機関等との連携を行い、充実した物資の供給となるような体制づくり。避難者全体で避難所を運営するという意識の構築が必要。
- 平時から、自助・共助について啓発していき、住民に対し避難所の運営に積極的に参加してもらえるよう促す。

##### (運営体制について)

- マンパワー不足の解消。

- 政府又は都道府県が、専門の避難所運営組織を設立し派遣する。(大規模災害が発生した場合、自治体の職員が被災者になる可能性が十分ある。被災した職員が避難所の運営など無理なので、国・都道府県などの上位組織が発災後に地方の自治体が管理する避難所の運営を一手に行う。)
- 地域内の避難所となるコミュニティセンターや小中学校において、地域住民が避難所運営の協同的な役割を担っていただくにあたっての財政的な支援や地域住民による避難所運営等をはじめとした、地域共助の取組みを推進したいと考えている。

(物・備品・設備・制度について)

- 避難所開設時に活用できる備品の整備(平時から使用するもの。)
- 避難所での備蓄品の見直しや備蓄拠点の整備、備蓄場所の確保等。
- 生活環境の質の確保に係る財源の確保。
- 施設整備もしくは対応できるための資材購入。
- 避難所の生活環境の質を向上させるための事業への国の補助金交付。
- 備蓄品や施設等の整備を充実させる。
- 各避難所の住環境(暑さ寒さ対策＝冷暖房を含めた)の整備。

(連携について)

- 普段から各方面の専門家との連携。
- 自主防災組織や社会福祉協議会等との平時からの連携。

(不安や懸念点について)

- 避難所の運営の担い手となり得る防災士の資格取得を推進するため、町民向け防災講座を実施している。実際に長期の避難所開設の経験が無いため、有事の際に想定外の課題が生じるのではないかという懸念を感じている。
- 大規模災害での避難所の設置経験がなく、想像ができない。
- 取り組みに苦慮しているため、困難と感じている。

(6)災害のフェーズに沿った避難所の運営

(研修・訓練について)

- 避難所開設・受入訓練の実施。
- 役職が変わった際の引継ぎ等、上手くいっていない地区もある。防災の普及活動や、実効性のある訓練を継続していく必要がある。また、小中学生も含め、普及活動も重要。
- 未災害地、災害発生時期の受援、要支援者の対応については、訓練や研修会等を通じて課題解決の糸口になる方法に取り組む必要がある。
- 自主防災組織等の地域団体と協力し、大規模災害時を想定した避難訓練を実施する必要がある。
- 定期的な防災訓練の開催。
- 各自治会や地縁団体との調整。自治体の体制づくり。訓練が必要。
- 近年は大きな災害が無く、避難所設営経験がない職員や住民による避難所設営訓練などが必要。
- 災害を経験した職員が少なく、体制も変わっているので、そういった職員向けに避難所の運営研修や、災害時の初動訓練等を行っていききたい。
- 実災害を想定した、避難所の設立運営訓練(自治会や自主防災会、住民の方に参加していただき、一緒に避難所を作る訓練が実施出来れば良い)
- 研修会・実動訓練などの取組があると良い。
- 平時から、災害を想定した各部署との連携や訓練。
- マニュアルの作成や訓練の実施。
- 平時から「自治体ができること・できないこと」を明確にして市民に説明することで、各自に必要なこと・もの(自助・共助)について備えてもらう。

(連携について)

- 平時の際から、情報更新や、他団体との連携を行っておく。
- 各関係機関等との連携を行い、充実した物資の供給となるような体制づくり。

(7)被災者やフェーズに合わせた避難所内のレイアウト

- 訓練・研修会。
- 個別避難計画を策定し、大規模災害時を想定した避難訓練の実施。
- 避難所となる自治会等への周知や訓練。住民の理解。
- 災害が少ない地域であり、経験が少ないため、日頃からの訓練が重要。(災害なく、経験が少ないことは幸いと感じているが)

- 避難者全体で避難所を運営するという意識の構築。
- 避難所運営に係る住民参加や委託業者の協力。

#### (8) 発災直後の避難所の開設・設置

##### (研修・訓練について)

- 研修機会を増やす。
- 防災訓練の実施。
- 実践的な防災訓練。
- 実践的な訓練の積み上げ。
- 実効性の高い防災訓練の実施。
- 災害対策本部に対する定期的な研修会の実施。
- 避難所。開設・運営に関する訓練等。
- 職員による訓練を定期的に行う。
- 職員・町民・関係団体等での想定訓練の実施。
- 避難所の開設・運営に関する訓練を継続的に行うこと。
- 災害想定をした訓練の実施。(避難所単位での)
- 災害時の初動体制を確実に取れるようにするための訓練実施
- 各自治会や地縁団体との調整。自治体の体制づくり、訓練。
- 避難所の運営訓練の実施や講習会が必要だと思います。
- 各地域団体(自治会・自主防災組織等)主体の避難所運営訓練。
- 防災担当課以外の職員の協力がないと避難所の開設等は出来ないことから、日頃から定期的に研修等が必要。
- 職員や自治会等への避難所運営に関する研修の実施やマニュアルの周知。
- 広報啓発、自助の強化。
- 日頃からの訓練や情報の収集及び共有。
- 平時からの実践的な避難所運営訓練
- 平時から職員向けの避難所運営方法の研修が必要と思われる。
- 平時において、避難所運営に関わる職員に対する定期的な研修及び訓練を実施する。
- 平時から、職員が訓練や勉強会等、発災時の状況をより具体的に想像する場をできる限り多く設定すること。
- 平時から、自助・共助について啓発していき、住民に対し避難所の運営に積極的に参加してもらえるよう促す。
- マニュアル確認だけでなく、避難所現地での運営訓練、確認をおこなう。
- 避難所運営マニュアル等において、各種対応方法を定めており、基本的な訓練は行っているが経験が無いため、より実災害に近い訓練を実施することが必要。
- 避難所開設及び当初の運営にあたっては、大規模災害を想定し、計画上ではなく、どの職員でも対応できるよう、避難所運営マニュアル等をできる限り具体化する。
- 災害の種別や規模に応じた訓練の実施や、実際に災害を経験した自治体職員から、課題や対応方法などを教示してもらう。

##### (マニュアルについて)

- 避難所運営のマニュアル化。
- 避難所運営マニュアルをまずは整備し、全職員が防災に対して一定の理解を深めること。
- マニュアルの作成や訓練の実施。
- マニュアルの作成及びマニュアルに基づく訓練の実施。

##### (運営体制について)

- マンパワー不足の解消
- 小規模自治体のため、大規模災害で複数の避難所の設営・運営が必要となった場合、手が回らないのは明らかで、避難所運営を委託できるような仕組み、会社などがあると助かる。(避難所運営に関して支援団体があるのは知っているが、詳細はわからない。)
- 共助の取組みをどれだけ引き出せるか。
- 平常時に避難所と災害対策本部の情報連携をよりとれる仕組みがあればよい。

##### (物・備品・設備・制度について)

- 企業による防災倉庫の一括管理契約。
- 避難所開設時に活用できる備品の整備(平時から使用するもの。)
- 避難所に指定されている施設との連携を密にするための取組。

##### (連携について)

- 避難所の開設・運営を自主防災組織へ依頼している。発災直後の、特に休日夜間は自治体職員も参集までに時間を要し、開設の初動に自主防災組織が携わることも大いに考えられることから常に訓練が必要である。毎年度、自主防災組織の役員が変更となるため自主防災組織向けに避難所運営関係者会議や本部長会議、各種防災訓練等を今後も継続し災害に備えていきたい。
- マンパワーを増やしたいが、業務を継続させるため多くの人員を配置できない。(適切な休憩時間がとれなくなる。)自主防災組織での運営が一部でもできれば大変助かるため、自主的に避難所を開設できるよう行政として補助するようにはしている。(実施の事例は今のところ無し。)
- 自主防災会との話し合い、避難所運営・開設訓練の実施。
- 平時からの取り組む機会と取り組む姿勢。

#### (9) 避難生活が中長期化した際の運営の再編成

##### (研修・訓練について)

- 自主防災組織と職員と一緒に避難所開設運営訓練を実施する。
- 平時：職員向けの「避難所開設」に関する研修・訓練。
- 日頃からの訓練を通して、災害が発生したときに備えることで、ある程度は対応できると思われる。
- 多種多様な対応が求められるため、先進事例を用いた専門家による職員研修等。
- 地域との共同での防災訓練。地域の共助精神の醸成。
- 実践的な訓練研修(外部講師の活用)。
- 地域におけるリーダーの育成。
- 長期間での避難所運営はここ最近経験がなく、いざ起きたときにどうなるか不安な要素が多い。知識の構築、訓練等を通していざという時に備えておく必要があり、また、計画やマニュアルの見直しを行えるような人員確保が必要と思う。
- 指定避難所(自主避難所)の運営を自主防災組織で実施できるような研修が必要だと思う。住民による自主的な運営ができると職員の負担も減り、復旧・復興へ向けた事業に早期から着手できるのではないかと感じる。
- 避難所にはいろいろな方(老若男女、障害者、妊婦、子供等)がおり、共同生活をする中で一人一人が協力し、ときには我慢や妥協しないといけないことを理解してもらう機会(町内会での避難訓練等)をつくる。避難所の生活では普段感じないストレスの中で生活するため、少しでも不安を取り除くための事前準備(持ち出し袋等)の大切さを考えてもらう機会をつくる。
- 難所生活が長期化し、自主防災組織等が中心となり避難所運営をするうえでの知識やルール等を学ぶ取組、要配慮者の情報共有や優先順位等を確認出来ると良い。
- り災した経験が少なく、雪害も住民避難に至らなかった(交通遮断による帰宅困難者対象に避難所開設のみ)ため、避難所の混乱やインフラに限られる中での避難所対応を経験した者はいない。被災自治体などの実体験を聞けるなど、気軽に相談できる体制があると良い。
- 経験のある自治体からの経験談を聞くことができる講演会などもあれば参加。
- ノウハウを持っている自治体からアドバイスを受ける。

##### (マニュアルについて)

- 避難所運営マニュアルの作成。
- 避難所運営に関する人員配置やルールを明確化し、全職員の共通認識とすること。
- 被災自治体の経験等を踏まえ、対応をマニュアル化する。
- 避難所運営マニュアルが未策定のため、早急に取り組む必要がある。その中で避難した時の中長期化に対する対応方法を決めておく必要がある。

##### (運営体制について)

- 避難所運営を理解している人員の確保(職員、自治会)。
- 防災専門職員の確保、人員の確保。
- 防災監を採用し、防災行政を行う組織(部署)を作ること。
- 中長期にわたる避難所運営→効率的な人員配置、必要に応じた避難所数の開設等。
- 避難所の感染症対策→感染者隔離のための避難所確保、十分なスペースづくり。
- 要配慮者の避難、要配慮者向けの避難所運営について、福祉部門との横断的かつ大規模な補助事業。

##### (物・備品・設備・制度について)

- 避難所生活の長期化(2週間以上)が見込まれる場合に仮設住宅(みなしを含む。)にスムーズに移行できる制度の整備。
- 長期化した際に必要と思われる物品を提供して頂くことなど。

##### (連携について)

- 避難所運営時には、最低一人職員を配置している。職員数が少ない自治体では、発災から中長期になると職員が疲弊するため、自治会住民らが自主的に避難所運営することが望ましいと考える。
- 地域内の避難所となるコミュニティセンターや小中学校において、地域住民が避難所運営の協同的な役割を担っていただくにあたっての財政的な支援や地域住民による避難所運営等をはじめとした、地域共助の取組みを推進したいと考えている。
- 自主防災組織や社会福祉協議会等との平時からの連携
- 在宅避難の重要性の周知活動
- 平時からの取り組む機会と取り組む姿勢
- 平時に担当部署以外の職員との積極的な協議、話し合い等が必要であり全職員の意思の疎通が重要である。

#### (10) 避難所の統廃合・閉所

- 自治体として、事前の準備や訓練。

#### (11) 自主運営への促しや避難者が運営に参加できる環境作り

##### (研修・訓練について)

- 研修や訓練等に参加してもらい、人材を育成する。
- 避難所運営研修。
- 避難所運営訓練の実施。
- 避難所開設・受入訓練の実施。
- 避難所の運営訓練の実施や講習会が必要だと思う。
- 自主防災組織の強化(避難所運営の教育・研修)。
- 日頃より自主防災組織を始め、講座等により災害時の避難所開設・運営についての訓練を行う。
- 日頃からの顔の見える体制構築、事前訓練の実施。
- 平時からの住民に対する避難所運営の方法について訓練。
- 自治会に対する避難所体験訓練等の実施。
- 地域組織による訓練の積み重ね。
- 自主防災組織(自治会)への避難所開設・運営訓練の定期的な実施。
- 自主運営の周知や訓練。
- 避難所となる自治会等への周知や訓練。住民の理解。
- 自主防災組織の強化(避難所運営の教育・研修)。
- 各地域団体(自治会・自主防災組織等)主体の避難所運営訓練。
- 住民への訓練などを通じて、避難所運営の主体者であることの意識づけを行う。
- 住民の意識向上につながる研修。
- 自主防災組織の活動の活性化。地域住民参加型の訓練の実施。
- 自主防災組織による指定避難所の開設・運営訓練を継続的に実施することにより、自主防災組織の避難所。開設運営に関する意識付けなど。
- 専門家とのワークショップを開催して意識の向上を目指す。
- 地域住民(町内会自主防災会等)との意思疎通及び訓練等。職員体制の充実。
- 行政自治体単位(自主防災組織)による避難所運営訓練を実施することが必要と考える。
- 避難所運営マニュアルの見直し、職員の研修・訓練の実施。
- 平時から「自治体ができること・できないこと」を明確にして市民に説明することで、各自に必要なこと・もの(自助・共助)について備えてもらう。
- 平時から、自助・共助について啓発していき、住民に対し避難所の運営に積極的に参加してもらえるよう促す。
- 自治体職員及び市民の意識改革。学校での防災教育。
- 大勢の方が避難所運営に携われるよう、消防団・学生・企業等、組織単位で研修訓練を行う。
- 自治体と地縁団体との合同で、避難所開設訓練の実施。
- 避難所の自主運営の促し→町民を交えた避難所運営訓練の実施。
- 地域との共同での防災訓練。地域の共助精神の醸成。
- 平時から地域住民と共同で避難所運営を考える機会を作り、訓練を実施する。
- 避難所運営に限らず、防災全般に関する研修・訓練の実施。避難所担当職員と地域住民(自主防災会)の話し合いの場を設ける。
- 地域の自主防災組織及び防災士と、平時から避難所の運営について協議を行い、避難所運営のノウハウを蓄積し円滑な運営が出来るよう訓練等の実施が必要。
- 防災担当課以外の職員の協力がないと避難所の開設等は出来ないことから、日頃から定期的に研修等が必要。また、住民に対しても毎年変わる自主防災組織会長に向けて定期的に、研修を実施する必要がある。
- 災害対応経験のない職員が対応するのは困難と考えるため、訓練等を通じて経験する機会を作ること。

- 訓練や研修で多少は補えたとしても、百聞は一見に如かずで、実際経験しないとわからないことが多くある。近年、災害救助法適用となるような災害が本市では発生しておらず、災害を経験したことのない中、職員の意識や知識が急激に増えるものではないと思っている。そのため、繰り返しの訓練、研修で補い、他団体から災害派遣の依頼があった場合は、率先して派遣し、知識経験を増やしていくことが必要だと考える。
- 幸いにも大きな災害(避難所を長期に開設するような災害)がないので、職員及び住民の防災意識が低いと思う。住民による避難所の自主運営は、かなりハードルが高いと思う。平時による防災訓練を実施して、防災意識の向上に努めたい。
- 地域内の避難所となるコミュニティセンターや小中学校において、地域住民が避難所運営の協同的な役割を担っていただくにあたっての財政的な支援や地域住民による避難所運営等をはじめとした、地域共助の取組みを推進したいと考えている。
- 避難者に対しては、日頃より防災講話や訓練・広報などの防災啓発活動を行い、災害時の対応について日頃より知識を深めていただく。
- 避難所にはいろいろな方(老若男女、障害者、妊婦、子供等)がおり、共同生活をする中で一人一人が協力し、ときには我慢や妥協しないといけないことを理解してもらう機会(町内会での避難訓練等)をつくる。避難所の生活では普段感じないストレスの中で生活するため、少しでも不安を取り除くための事前準備(持ち出し袋等)の大切さを考えてもらう機会をつくる。
- 避難所の開設や運営の訓練は実施しているが、実際に被災したことがないため、具体的なイメージができない。実際に被災した地域の避難所運営の様子をまとめた動画を見たり、実際の地域を視察したり、具体的なイメージが持てるような取組み。
- 中長期的な避難の場合、自治体のみによる公助については限界を超える可能性が高いため、自主防災組織などの共助の取り組みがとても重要である。そのため、自主防災組織の結成だけでなく、日頃から定期的な訓練など主体的な活動が必要である。また、避難所運営等についても、自主防災組織や自治会などが運営できる体制づくりが必要である。

#### (マニュアルについて)

- 平時からの啓発、避難所運営マニュアルの周知。
- 地域住民が行う避難所運営の訓練のパッケージ商品(地元調整やシナリオ作成、当日運営込み)。
- 避難所運営マニュアルの作成。

#### (運営体制について)

- 地域における防災対策の強化、意識づくり。
- 市民への意識啓発(自助、共助を強化)等。
- 平時における関係者との調整を行う職員の確保。
- 防災専任部署の創設(防災専任職員の増員)。
- 住民の防災意識の向上、それを行うための職員の確保。

#### (物・備品・設備・制度について)

- 避難所生活の長期化(2週間以上)が見込まれる場合に仮設住宅(みなしを含む。)にスムーズに移行できる制度の整備。
- 要配慮者の避難、要配慮者向けの避難所運営について、福祉部門との横断的かつ大規模な補助事業。

#### (連携について)

- 相互理解と共助体制づくり。
- 自主防災組織との連携。
- 平時からの自治会との連携。
- 平時から継続した話し合い・交流。
- 自主防災組織や社会福祉協議会等との平時からの連携。
- 自主防災組織への支援、個別避難計画の作成。
- 現役世代の方が地域活動に参加しやすい環境づくり(職場への推奨活動など)。
- 避難所は避難者が主体となって運営することを理解してもらう。
- 避難所運営が長期化した場合の、地域住民(避難者)による避難所運営体制の確立。
- 避難所運営時には最低一人職員を配置している。職員数が少ない自治体では、発災から中長期になると職員が疲弊するため、自治会住民らが自主的に避難所運営することが望ましいと考える。
- 指定福祉避難所のため、避難者に健常者が少ないことが予想される。そのため、避難所の運営は、避難者が主体となることが望ましいと思うが、十分な人員の確保ができない恐れがある。また、同じ地域に地域の避難所が開設されるため、自治会は地域の避難所の支援に協力することになると予想される。避難所開設が長期化する場合には、地域の高校、中学に応援を要請できるような取組みができると良いと思っている。

(不安や懸念点について)

- 平時の訓練や意識造成が必要だと感じるが、マンパワー不足が否めない。
- 取り組みに苦慮しているため、困難と感じている。
- 国や都道府県からの資料提供(WEB研修は増えているが、住民等への資料を作成して説明していくことに、労力を使うため、資料のデータ等の提供があれば助かる)

(12)運営のための十分な担い手の確保

(研修・訓練について)

- 避難所運営訓練の実施。
- 防災訓練の実施。
- 定期的な防災訓練の開催。
- 研修や訓練等に参加してもらい、人材を育成する。
- 避難所運営ガイドラインや避難所に関するマニュアルを活用した訓練を積極的に行っていく必要がある。
- 他団体受け入れのための受援体制の整備と職員研修。
- 職員を対象とした避難所開設訓練等の実施。
- 平時からの人材の育成、訓練。
- 平時から職員向けの避難所運営の訓練を行う。
- 平時から地域住民と連携した訓練の実施。
- 平時において、避難所運営に関わる職員に対する定期的な研修及び訓練を実施する。感染症対策ガイドラインに沿った避難所運営及び開設訓練を継続的に実施することで、避難所を運営する地域住民及び職員等への知識の定着を図る。
- 日頃より自主防災組織を始め、講座等により災害時の避難所開設・運営についての訓練を行う。
- 自主防災組織の避難所運営訓練の実施。
- 住民の防災意識向上のための講習、イベント、避難訓練等の実施。
- 地域防災リーダー等を対象とした研修会(できれば出張とかではなく地元で開催できるような研修)。
- 地域の自主防災組織及び防災士と、平時から避難所の運営について協議を行い、避難所運営のノウハウを蓄積し円滑な運営が出来るよう訓練等の実施が必要。
- 中長期的な避難の場合、自治体のみによる公助については限界を超える可能性が高いため、自主防災組織などの共助の取り組みがとても重要である。そのため、自主防災組織の結成だけではなく、日頃から定期的な訓練など主体的な活動が必要である。また、避難所運営等についても、自主防災組織や自治会などが運営できる体制づくりが必要である。
- 災害の教訓・自助・共助の重要性を防災講話で地域住民に伝えるとともに、関連する防災機関と連携した訓練が必要と考えます。
- 住民、職員の意識啓発。
- 平時からの啓発、避難所運営マニュアルの周知。
- 職員、住民双方の訓練の実施。
- 町民、職員それぞれの研修・訓練をかかさず実施すること。
- 大勢の方が避難所運営に携われるよう、消防団・学生・企業等、組織単位で研修訓練を行う。
- 避難所となる自治会等への周知や訓練。住民の理解。
- 避難所運営訓練等の活動が活発ではない地域への働きかけ
- 防災関係機関OB等によるアドバイザーの派遣
- ノウハウを持っている自治体からアドバイスを受ける。
- 避難所運営の経験の少ない自治体に対して、平時の備え(訓練等)として取り組むべき視点やポイント等を指摘し、実際の訓練への支援・フォローしてもらえるような機会があるとよいと考える。
- 有識者(東日本大震災等の避難所長期運営を経験したことのある人)の指導のもと、地域参加型の避難所運営シミュレーション
- 災害対応の経験のある方の知識やノウハウを学ぶ機会を定期的に設けることが必要である。
- 訓練や研修で多少は補えたとしても、百聞は一見に如かずで、実際経験しないとわからないことが多くある。近年、災害救助法適用となるような災害が本市では発生しておらず、災害を経験したことのない中、職員の意識や知識が急激に増えるものではないと思っている。そのため、繰り返しの訓練、研修で補い、他団体から災害派遣の依頼があった場合は、率先して派遣し、知識経験を増やしていくことが必要だと考えている。
- 有事の際の訓練としては参加者が限られたり、訓練者の負担となる。平時の活動が自然と災害等の有事に役立つような活動ができればよい。

(運営体制について)

- 職員全員が一定程度の動きが出来るようになること。

- 人員増員。
- 職員体制の充実。
- 自治体職員の人員不足の解消。
- 応援職員等派遣。
- 防災専門職員の確保、人員の確保。
- 防災の専門的知見をもった職員の確保。
- 被災自治体への応援による経験の獲得。
- 防災監を採用し、防災行政を行う組織(部署)を作ること。
- 避難所運営委員会を立ち上げて定期的に会議や避難所開設訓練を実施する。
- 避難所運営に関する専門的知識や経験を持つ方の派遣・調整。
- 人口減による人員不足のため、外部支援をスムーズに受け入れる態勢を整える。
- 小規模自治体のため、大規模災害で複数の避難所の設営・運営が必要となった場合、手が回らないのは明らかで、避難所運営を委託できるような仕組み、会社などがあると助かります。(避難所運営に関して支援団体があるのを知っていますが、詳細はわかりません。)
- 所属事に災害時の役割が充てられている。避難所運営のスキルのある職員のスキルが活かせるような仕組みがあってもよい。
- 各自治体毎に、避難所運営のために必要な人員数や、有事の際にどの程度応援が必要か、常に把握することができれば、人員確保に関する不安や業務負担を軽減できると思う。
- 職員全員が一定程度の動きが出来るようになること。
- 建物やライフライン等の耐震化による減災に向けた整備がより進んでいけば被災者や被害が減り、人的な確保が行いやすいと考える。

#### (連携について)

- 相互理解と共助体制づくり。
- 避難者に対して、避難所運営協力理解促進のための啓発。
- 現役世代の方が地域活動に参加しやすい環境づくり(職場への推奨活動など)。
- 自治体職員及び市民の意識改革。学校での防災教育。
- 避難所運営が長期化した場合の、地域住民(避難者)による避難所運営体制の確立。
- 指定福祉避難所のため、避難者に健常者が少ないことが予想される。そのため、避難所の運営は、避難者が主体となることが望ましいと思うが、十分な人員の確保ができない恐れがある。また、同じ地域に地域の避難所が開設されるため、自治会は地域の避難所の支援に協力することになると予想される。避難所開設が長期化する場合には、地域の高校、中学に応援を要請できるような取り組みができると良いと思っている。

#### (不安や懸念点について)

- 外部講師による避難所運営に携わる職員、地域住民のスキルアップの向上を狙った研修会の開催。しかし、マンパワー不足の地域にとって同一人にかかる負担が大きくなっていくことが想定される。
- 避難所の運営の担い手となり得る防災士の資格取得を推進するため、町民向け防災講座を実施している。実際に長期の避難所開設の経験が無いため、有事の際に想定外の課題が生じるのではないかという懸念を感じている。
- 平時の訓練や意識造成が必要だと感じるが、マンパワー不足が否めません。
- 災害発生時は様々な問題が発生すると予想されるが、有事・平時も含めマンパワー不足を感じる。

### (13) 運営を行う自治体職員の人員調整や配置

#### (研修・訓練について)

- 想定した訓練。
- 訓練を繰り返し実施すること。
- 避難所運営訓練の実施。
- 職員を対象とした避難所開設訓練等の実施、
- 研修や訓練等に参加してもらい、人材を育成する。
- 職員全員が一定程度の動きが出来るようになること。
- 地域住民への避難所開設及び運営に関する周知啓発。
- 職員、住民双方の訓練の実施。
- 平時から地域住民と連携した訓練の実施。
- 大規模災害、避難所開設の長期化を想定した訓練を実施する。
- 防災訓練の際に市民に対して、避難所運営は職員のみでは成り立たないことを説明し、理解してもらうことが重要。避難者自身で避難所運営を行うことを想定した訓練を実施するなどし、職員に頼りきりにならないような体制を構築しておけると良い。
- 災害対応経験のない職員が対応するのは困難と考えるため、訓練等を通じて経験する機会を作ること。

- 各機関ごとの訓練と情報等の連携体制をつくる。
- 大勢の方が避難所運営に携われるよう、消防団・学生・企業等、組織単位で研修訓練を行う
- 各自治体毎に、避難所運営のために必要な人員数や、有事の際にどの程度応援が必要か、常に把握することができれば、人員確保に関する不安や業務負担を軽減できると思う。
- 長期間での避難所運営はここ最近経験がなく、いざ起きたときにどうなるか不安な要素が多い。知識の構築、訓練等を通していざという時に備えておく必要があり、また、計画やマニュアルの見直しを行えるような人員確保が必要と思う。
- オンライン教材による学習ツールを用いて、多くの方が学べる機会があればよい。
- 避難所の開設や運営の訓練は実施しているが、実際に被災したことがないため、具体的なイメージができない。実際に被災した地域の避難所運営の様子をまとめた動画を見たり、実際の地域を視察したり、具体的なイメージが持てるような取組み。
- 災害時はほとんどの職員が対応に当たるが、平時は他業務もあるため、柔軟な受講機会を設けられたら良い。
- 台風時などに避難所を開設したことがあるのみで、避難所運営経験が少ない。避難所の開設・運営を経験したことがある他自治体職員などと一緒に、避難所の開設・運営の流れをトレーニングできるような自治体職員向けHUGのようなものがあれば参加してみたい。

#### (マニュアルについて)

- 避難所運営マニュアルの作成。
- 避難の際のルールを公・民ともにある程度で良いので把握しておく必要性があると感じるため、それに対しての簡単なパンフレットなどがあれば少しでも良いと思われる。

#### (運営体制について)

- 避難所で対応する職員のローテーション制の構築。
- 避難訓練を担当している職員が避難所運営に配置されたほうが住民も安心する。
- 避難所の運営を、発災後ある程度落ち着いた段階で、公助から共助に移行させる。
- 適正な人員配置。
- 職員体制の充実。
- 自治体職員の人員不足の解消。
- 他自治体やNPO等による人的支援。
- 町職員避難所従事者の交代要員の支援。
- 避難所運営に係る住民参加や委託業者の協力など。
- 防災の専門的知見をもった職員の確保。
- 人口減による人員不足のため、外部支援をスムーズに受け入れる態勢を整える。
- 特に職員数が少ない自治体でもあるので、職員1人あたりの負担が大きくなってしまいうため、他自治体との職員応援協定等の締結も視野に入れる必要がある。

#### (物・備品・設備・制度について)

- 自治体職員の派遣制度などの積極的な活用(被災地応援派遣)。
- 自治体の正職員の担い手不足の解消は現状では困難です。避難所については社会から求められるものが非常に多いと感じていますが、人員と予算に限りがある以上、あれもこれもではなく、限られたリソースを必要性・緊急性が高い事項に振り分ける、現実的な運用がもっと広く議論されるべきではないかと思えます。
- 建物やライフライン等の耐震化による減災に向けた整備がより進んでいけば被災者や被害が減り、人的な確保が行いやすいと考える。

#### (連携について)

- 平時からの自治会との連携
- 地域団体による自主運営の確立
- 指定避難所(自主避難所)の運営を自主防災組織で実施できるような研修が必要だと思う。住民による自主的な運営ができると職員の負担も減り、復旧・復興へ向けた事業に早期から着手できるのではないかと感じる。
- 避難所運営時には最低一人職員を配置している。職員数が少ない自治体では、発災から中長期になると職員が疲弊するため、自治会住民らが自主的に避難所運営することが望ましいと考える。

#### (不安や懸念点について)

- 大規模災害での避難所の設置経験がなく、想像ができない。
- 他部署の職員への更なる協力依頼が必要であるが、職員数も不足しているため、厳しい。あったら良い取組としては特に思い当たらない。
- 平時の訓練や意識造成が必要だと感じるが、マンパワー不足が否めない。

- 職員の適切な配置による運用。長期間になると職員の動員が難しい。

#### (14) 地縁組織との連携・協働(自治会等)

●

##### (研修・訓練について)

- 避難所運営訓練の実施。
- 訓練を繰り返し実施すること。
- 避難所の開設等の訓練の実施。
- 平時からの実践的な避難所運営訓練。
- 自治会等と連携した避難所開設・運営の訓練。
- 地域との共同での防災訓練。地域の共助精神の醸成。
- 各自治会や地縁団体との調整。自治体の体制づくり。訓練。
- 自治体と地縁団体との合同で、避難所開設訓練の実施。
- 平時から地域住民と協同で避難所運営を考える機会を作り、訓練を実施する。
- (平時)自治体職員、地縁職員が実災害を想定した訓練の実施により知識、経験を積む。
- 避難所担当職員と地域の自主防災組織等が共同で避難所開設する訓練を実施する。
- 避難所運営が中長期化した場合、自主防災組織と連携した対応。自主防災組織の活動の活性化。
- 避難所運営に限らず、防災全般に関する研修・訓練の実施。避難所担当職員と地域住民(自主防災会)の話し合いの場を設ける。
- 防災訓練の際に市民に対して、避難所運営は職員のみでは成り立たないことを説明し、理解してもらうことが重要。避難者自身で避難所運営を行うことを想定した訓練を実施するなどし、職員に頼りきりにならないような体制を構築しておけると良い。

##### (運営体制について)

- 避難所運営が長期化した場合の、地域住民(避難者)による避難所運営体制の確立。
- (有事)被災地避難所運営経験者による支援を受ける。
- 住民の防災意識の向上、それを行うための職員の確保。
- 地域住民への防災意識啓発
- 地域や関係部署等との意見交換会など
- 自治会(自主防災会)が避難所の運営を行う必要があるということを積極的に発信する。
- 多くの自治会で現在は高齢者が運営の中心となっている。多忙な若い世代が参加しやすいよう、SNSやグループメッセンジャーアプリなど、デジタルツールを活用した効率的な自治会運営で、自治会そのものを変えていく取り組みが必要だと考える。

##### (物・備品・設備・制度について)

- 建物やライフライン等の耐震化による減災に向けた整備がより進んでいけば被災者や被害が減り、人的な確保が行いやすいと考える。

##### (不安や懸念点について)

- 平時は防災を担当する職員以外は防災に対しての意識が弱く、そのため訓練などを実施してもあまり成果を感じられない
- 避難者の「お客様意識」を無くすために、地域の自主防災リーダーの育成と併せて、住民個々人の意識を変える必要がある(具体的にどうしたらいいのかわからない)。

#### (15) 個人ボランティアの受入れと対応

- 研修機会を増やす。
- 特に核となる職員(リーダー)の養成。
- 関係機関の連携の強化。知識・スキル等の習得。
- 困難と感じる内容を補完できるような訓練の実施。
- 実際に被災地となった場合に、避難所運営等をサポートしていただける支援員の配置。
- いつのタイミングでボランティアの要請を行うか、また受入れに必要な施設設備はどのようなものかなど参考になるもの。

#### (16) 団体ボランティアの受入れと対応

- 受援計画の策定
- いつのタイミングでボランティアの要請を行うか、また受入れに必要な施設設備はどのようなものかなど参考になるもの。

(17) NPOや企業等、支援団体からの支援の申し出への調整、受入れ

- 関係機関との連携訓練の実施
- 中長期的な避難所運営の訓練、受援訓練の実施
- 地域の環境や受入キャパシティに合ったボランティアの受入れ、調整ができるよう日頃から関係機関と協議をすること。
- 本町は未災地であることから災害発生時期ごと、受援、要支援者の対応については、訓練や研修会等を通じて課題解決の糸口になる方法に取り組む必要がある。

(18) 避難所を中心とした在宅避難者等への支援

※注釈: 避難所は、地域の支援拠点としての役割も持ち合わせている。

(研修・訓練について)

- 避難所運営研修。
- 被災地支援への派遣。
- 地域におけるリーダーの育成
- マニュアルの作成や訓練の実施
- 地域住民や関係機関を含めた避難所運営訓練
- 平素の防災訓練・講話等の防災イベントによるコミュニティの形成
- 被災自治体職員からの具体的な災害対応を時系列に学ぶ機会を作ること
- 在宅避難者の把握方法について、被災自治体の先進的な取組を紹介する説明会等の機会があればよい。特に、オンラインであれば、気軽な視聴が可能だと考える。
- への意識をもってもらい取り組み。

(運営体制について)

- 予め名簿の作成。
- 被災者のニーズ把握の迅速化。
- 在宅避難者等の把握が出来ていないので支援体制の構築をする。
- 外部からの支援
- 特に職員数が少ない自治体でもあるので、職員1人あたりの負担が大きくなってしまいうため、他自治体との職員応援協定等の締結も視野に入れる必要がある。

(連携について)

- 在宅避難者等への情報提供方法の検討。
- 危機管理部局と保健福祉部局と情報共有、連携の強化。
- 各機関ごとの訓練と情報等の連携体制をつくる。
- 地域や関係部署等との意見交換会など。
- 在宅避難者のいる自主防災組織等との情報共有と避難者との差のない支援。

(19) 避難所の運営者同士の情報共有

※注釈: 運営者とは: 避難所リーダー、自治体職員、施設管理者、自治会など地縁組織、NPO等の支援団体、職能や専門職など運営を中心に担う人。

(研修・訓練について)

- 平時から職員向けの避難所運営の訓練を行う。
- 平時から、災害を想定した各部署との連携や訓練。
- 実災害でやらないといけないことを(シミュレーションではなく)訓練する。
- 避難所運営職員同士の顔の見える関係を構築する。そして、避難所運営に関する訓練、各種情報発信・受信手段の確認、使用方法を熟知する機会を設ける(説明会等)。
- 有事における効率的な情報共有会議等の実施。
- 平時よりの災害に対する備えについての国の財政的支援。
- 有事の際の訓練としては参加者が限られたり、訓練者の負担となる。平時の活動が自然と災害等の有事に役立つような活動ができればよい。
- 職員全員が一定程度の動きが出来るようになること。
- 大規模災害での避難所の設置経験がなく、想像ができない。

(20) 開設されている各避難所同士の情報共有・連携

- 災害時に情報共有できる仕組みづくり。

- DXを活用した情報連携。
  - 避難所のWi-Fi整備、入所退所受付用電子機器の設置。
- (21) 避難所担当課内での情報共有と連携(上司や同僚等)
- 災害時に情報共有できる仕組みづくり。
  - 各担当部署の災害時の役割の認識の徹底。
- (22) 災害対策本部や、役所内の他部署との情報共有・連携(保健師や仮設担当課等)
- 災害対策本部に対する定期的な研修会の実施。
  - 研修や想定する訓練等で経験値等を向上させる。
  - 日頃からの顔の見える体制構築、事前訓練の実施。
  - 定期的な訓練の実施や防災情報関係の周知を行い、防災意識を高めてもらう。避難者に対しては、日頃より防災講話や訓練・広報などの防災啓発活動を行い、災害時の対応について日頃より知識を深めていただく。
  - DXを活用した情報連携。
  - 災害時に情報共有できる仕組みづくり。
  - 避難所運営に関する人員配置やルールを明確化し、全職員の共通認識とすること。
  - 平時よりの災害に対する備えについての国の財政的支援。
  - 災对本部と避難所の連絡については、特に課題となっており、トランシーバーや衛星電話を設置し、通信ができるように整備はしている。
- (23) 避難者への情報共有・発信
- 各担当部署の災害時の役割の認識の徹底。
  - 平時よりの災害に対する備えについての国の財政的支援。
  - 避難所運営に関する訓練、各種情報発信・受信手段の確認、使用方法を熟知する機会を設ける(説明会等)
- (24) 社会福祉協議会との情報共有・連携(包括やケアマネ等)
- 日頃からの顔の見える体制構築、事前訓練の実施。
  - 各機関ごとの訓練と情報等の連携体制をつくる。
  - 平時における自治体職員と社会福祉協議会との情報共有・連携。
  - 有事における効率的な情報共有会議等の実施。
  - 各担当部署の災害時の役割の認識の徹底。
- (25) 災害ボランティアセンターとの情報共有・連携
- 平時からの自主防災組織との連携強化。(災害対応訓練の確実な実施)。
  - 避難所運営に関する人員配置やルールを明確化し、全職員の共通認識とすること。
  - 発災以降は適切に災害対応業務の優先順位を定め、急な計画変更はできるだけ避けて災害対応の混乱を防止する。(予め訓練できていないことは実施しない)。
- (26) NPOや企業等、支援団体との情報共有・連携
- 平時から関係者との連携。
  - 関係機関の連携の強化。知識・スキル等の習得。
  - 平時における自治体職員とNPO団体等との情報共有・連携。
  - 平時からの自主防災組織との連携強化。(災害対応訓練の確実な実施)。
  - 実際に被災地となった場合に、避難所運営等をサポートしていただける支援員の配置。
  - 災害対応時には、組織内外における情報共有が極めて重要であり、情報の共有、発信方法についても、より一層の充実を図る必要がある。
  - 発災以降は適切に災害対応業務の優先順位を定め、急な計画変更はできるだけ避けて災害対応の混乱を防止する。(予め訓練できていないことは実施しない)
- (27) 取材・報道への対応
- 各種研修。
  - マスコミ対応訓練の実施。
  - 役場の中へは入れない対応。
  - 困難と感じる内容を補完できるような訓練の実施。
  - 災害時の人員増員。一分一秒が大事な災害対応であれば取材対応等に時間を割いてはならない。
  - 発災以降は適切に災害対応業務の優先順位を定め、急な計画変更はできるだけ避けて災害対応の混乱を防止する。(予め訓練できていないことは実施しない)。

- 取材・マスコミ対応については今後検討するが、どのように現場(避難所)の現状を理解していただくためにも、広報・啓発に努めたい。
- 都道府県は、報道各社としっかりした報道協定を締結するべきであると強く感じる。

(28) 役所の公式HPやSNS等での情報発信

- 各種研修。

(29) 避難所内の生活ルール作り

(研修・訓練について)

- 教養訓練、図上・実働訓練の積み重ね。
- 訓練を重ねて、経験値を増やす必要がある。
- 中長期的な避難所運営の訓練、受援訓練の実施。
- 避難所の運営訓練の実施や講習会が必要だと思えます。
- 自主防災組織と職員と一緒に避難所開設運営訓練を実施する。
- 災害対応に携わる職員を増やし、知識、経験を持った職員を育成すること。
- 実災害を想定した、避難所の設立運営訓練(自治会や自主防災会、住民の方に参加していただき、一緒に避難所を作る訓練が実施出来れば良い)
- 避難者の生命に係わる項目になると考えており、普段から避難所でのルール作りに関する研修会や避難所の設備整備等が必要と思われる。
- 行政側、市民側の双方において、自助、公助、共助の意識を強く持たせるような取り組みが良いと思われる。(このことについては、実災害を目の当たりにしないと中々醸成出来ないのが現状である。)
- 避難所にはいろいろな方(老若男女、障害者、妊婦、子供等)がおり、共同生活をする中で一人一人が協力し、ときには我慢や妥協しないといけなことを理解してもらう機会(町内会での避難訓練等)をつくる。避難所の生活では普段感じないストレスの中で生活するため、少しでも不安を取り除くための事前準備(持ち出し袋等)の大切さを考えてもらう機会をつくる。
- 避難所での生活が中長期になると避難所内の細かなルールづくりが必要になってくると予想されるが、個々の生活リズムが異なるため、一律な対応が困難と考えられる。あらかじめ町内会等の組織と対策本部間で必要な事項を情報共有するシステムの構築。
- 避難所の開設や運営の訓練は実施しているが、実際に被災したことがないため、具体的なイメージができない。実際に被災した地域の避難所運営の様子をまとめた動画を見たり、実際の地域を視察したり、具体的なイメージが持てるような取り組み。
- 避難所担当職員や自主防災組織を対象に避難所HUGのような図上訓練を実施する。さらに各避難所にて避難所開設・運営訓練等の実働訓練を実施する。
- 避難所運営マニュアル等において、各種対応方法を定めており、基本的な訓練は行っているが経験が無いため、より実災害に近い訓練を実施することが必要。
- 災害の種別や規模に応じた訓練の実施や、実際に災害を経験した自治体職員から、課題や対応方法などを教示してもらう。

(マニュアルについて)

- 被災自治体の事例を取り入れる、発災前の業務のマニュアル化など。
- マニュアルの作成及びマニュアルに基づく訓練の実施。
- 避難の際のルールを公・民ともにある程度で良いので把握しておく必要があると感じるため、それに対する簡単なパンフレットなどがあれば少しでも良いと思われる。
- 避難所生活の長期化(2週間以上)が見込まれる場合に仮設住宅(みなしを含む。)にスムーズに移行できる制度の整備

(連携について)

- 保健、衛生関係機関との連携を密にすること。自主防災組織との連携強化。
- 避難者の理解を得なければならない。

(不安や懸念点について)

- 訓練の実施による習熟度を高める事やマニュアルを整備してその活用方法等に取り組みたいが、感染症対策が万全でない状態では課題が多いと思う。
- 平時の訓練や意識造成が必要だと感じるが、マンパワー不足が否めない。
- 基地局等の被害状況によっては不安な要素がある。

(30) 避難者の入所や退所の管理(避難者名簿の更新等)

- 自主運営の周知や訓練。
- システム上で管理。
- 入退室や避難者名簿のデジタル化・住民へ周知。
- 避難所のWi-Fi整備、入所退所受付用電子機器の設置。
- 自治体職員の派遣制度などの積極的な活用(被災地応援派遣)。
- 避難所のDX化。福祉等関係機関との避難所の在り方についての協議等。
- 避難者が煩わしさを感じないような避難所の利用方法。具体的な方法は思いつかないが、IT化を進めるなど。
- 最後に避難所を利用される方の入退室の管理が難しいことについてですが、他自治体では、システムを使い管理しているところがある。そういった新しい施策等の情報収集を強化し、備えたい。

(31) 避難者に関する情報の把握や管理(世帯状況や今後の生活再建等)

- 訓練の実施。
- 実践的な防災訓練。
- 避難所開設・運営に関する訓練等。
- 教養訓練、図上・実動訓練の積み重ね。
- 研修会・実動訓練などの取組があると良い。
- 職員・町民・関係団体等での想定訓練の実施。
- これまでの事例の開示や、対応方法について研修等の実施。
- 避難所のWi-Fi整備、入所退所受付用電子機器の設置。
- 避難所内の生活ルールなどを前もって住民に周知して事前了解を得ておく等。
- 実際に被災地にて支援活動に参加する職員を増やすこと(運営にかかわるところや被災者の様子がわかるところ)
- 避難所のDX化。福祉等関係機関との避難所の在り方についての協議等。
- 被災自治体の事例を取り入れる、発災前の業務のマニュアル化など。
- 避難者が煩わしさを感じないような避難所の利用方法。具体的な方法は思いつかないが、IT化を進めるなど。
- どの問題についても、人員の拡充や効率的な人員確保や配置などが必要となる問題となっている。取組的には、専門知識のある方のあっせんであったり、継続的な人員確保ができるような取り組みがあればいいと思っているが、講習会や勉強会では、そもそも、意識的に防災のことに取り組んでいる人しか来ないため、もっと一般住民にも、そういった知識がさわりだけでも意識づけできるような情報提供などの取り組みがあればいいと思う。

(32) 施設の管理や整備(施設備品の活用や施錠方法等)

- 避難所に指定されている施設との連携を密にするための取組。
- 大規模災害が発生した場合、自治体の職員が被災者になる可能性が十分ある。被災した職員が避難所の運営など無理なので、国・道などの上位組織が発災後に地方の自治体が管理する避難所の運営を一手に行う。

(33) 衛生的な環境の確保(清掃やゴミ処理等)

- 保健、衛生関係機関との連携を密にすること。
- 平時における市民への情報発信と啓発活動。
- 避難所の運営を職員だけに任せるのではなく、住民による自発的な協力が必要である。
- 地域や自主防災組織が主体となり、災害時の運営体制を整備し、かつ避難所運営マニュアルを作成し、マニュアルに沿った訓練を実施する。
- 整備するための補助等があると良いが、どこまで準備しておくものなのか難しい。

(34) 簡易ベッド(段ボールベッドを含む)の確保、設置(睡眠環境、プライバシーの確保等)

- 国や都道府県からの支援。
- 備蓄品であれば、各自治体へ補助金を出す
- ベッドの確保はなかなか厳しいので補助体制がほしい。
- 中長期的な避難所運営経験がないため、どういう取り組みを平時からすればいいのかがわからない。
- プライベート空間を作るようなレイアウトの改善、十分なスペースを確保するために避難所一ヶ所当たりの避難者数を余裕をもった設定にする。
- 地域の自主防災組織及び防災士と、平時から避難所の運営について協議を行い、避難所運営のノウハウを蓄積し円滑な運営が出来るよう訓練等の実施が必要。

(35) 健康的に過ごせる生活環境の確保(暑さ寒さ対策、生活リズム等)

(研修・訓練について)

- 住民の意識向上につながる研修。
- 日頃から訓練などの準備が必要。
- 計画的な備品購入及び訓練の実施。

- 訓練を重ねて、経験値を増やす必要がある。
- 停電時における暖房器具の確保、除雪態勢の確保。ミサイル対応マニュアルの作成、避難訓練の実施。
- 避難者の生命に係わる項目になると考えており、普段から避難所でのルール作りに関する研修会や避難所の設備整備等が必要と思われる。
- り災した経験が少なく、雪害も住民避難に至らなかった(交通遮断による帰宅困難者対象に避難所開設のみ)ため、避難所の混乱やインフラが限られる中での避難所対応を経験した者はいない。被災自治体などの実体験を聞けるなど、気軽に相談できる体制があると良い。
- 避難所の環境を整備するためには、平時からの多大な時間と費用が必要になってくるため、実際の被災経験がないと取り組みにくいものであると感じる。そのため、実際の大規模災害時の避難所を経験したことのある被災者や避難所担当職員の経験談をアーカイブする仕組みがあれば良いと思います。
- 各自治体毎に、避難所運営のために必要な人員数や、有事の際にどの程度応援が必要か、常に把握することができれば、人員確保に関する不安や業務負担を軽減できると思う。
- 国や都道府県からの資料提供(WEB研修は増えているが、住民等への資料を作成して説明していくことに、労力を使うため、資料のデータ等の提供があれば助かる)

#### (運営体制について)

- 支援人材の確保。
- 要配慮者等のために人員を流動的に割ける仕組み作り。

#### (物・備品・設備・制度について)

- 防災拠点となり得る能力を保有する施設の整備拡充
- 個室管理可能な施設(ホテル・旅館、宿泊可能な公共施設等)の利用
- 避難所物品の充実。
- 備蓄品や施設等の整備を充実させる。
- 避難所の整備(耐震化、リフォーム、空調設備改修工事など)
- 寒冷地のため、ライフラインが途絶えたときのための暖房対策や発電機等の整備
- 避難所運営用備蓄品及び資機材の確保・充実を図ること。(平時からの準備、有事の民間企業との災害協定ともに必要)
- 空調整備のための予算確保。
- 防災備蓄や施設整備における予算の確保
- 避難所に指定されている施設(学校の体育館等)について、有事の際に良好な生活環境を確保できるよう冷暖房等の導入に対する財政的支援
- 本市の避難所は学校体育館が多く、冬季は寒さが厳しい。暖房器具や換気設備の充実が必要であるため、補助金等での支援。

#### (連携について)

- 避難所の運営を職員だけに任せるのではなく、住民による自発的な協力が必要である。
- 指定福祉避難所のため、避難者に健常者が少ないことが予想される。そのため、避難所の運営は、避難者が主体となることが望ましいと思うが、十分な人員の確保ができない恐れがある。また、同じ地域に地域の避難所が開設されるため、自治会は地域の避難所の支援に協力することになると予想される。避難所開設が長期化する場合には、地域の高校、中学に応援を要請できるような取り組みができると良いと思っている。

#### (不安や懸念点について)

- 中長期的な避難所運営経験がないため、どういう取り組みを平時からすればいいのかわからない。

#### (36)物資の手配や管理、配布

- 関係機関との連携訓練の実施。
- 日頃から訓練などの準備が必要。
- ハード(人・施設・物)の準備、実戦的訓練の積み上げ。
- 大規模災害、避難所開設の長期化を想定した訓練を実施する。
- 支援物資受け入れ、配付に関する訓練の実施(有識者からの研修など)
- 物資の手配や管理、配布など十分な取り組みができていれば困難と感じない。
- 実際に被災地となった場合に、避難所運営等をサポートしていただける支援員の配置。
- 災害時の避難所運営(物資の管理等を含む)を全面委託できる事業者がいたらいいと思う。

#### (37)食事の手配や管理、配布

- 潤沢な予算。

- 非常食等の余裕ある備蓄
- 日頃から訓練などの準備が必要。
- 発災直後は道路が寸断され、物資の供給体制が整うのに時間を要する。そのため初動期の非常食として各避難所に備蓄してあるが、容量に限りがあるため収容想定避難者数に対して備蓄量は不足している。従って市民に日頃からの備えとして家庭内備蓄を訓練や講座の場で周知していく。
- 災害協定先との連携強化、物資輸送システム等の使用方法を徹底する。
- 避難者の理解を得なければならない。

### (38)トイレの整備、管理

#### (研修・訓練について)

- 研修や想定する訓練等で経験値等を向上させる。
- 大規模災害、避難所開設の長期化を想定した訓練を実施する。
- 住民の防災意識向上のための講習、イベント、避難訓練等の実施
- 実災害でやらないといけないことを(シミュレーションではなく)訓練する。
- 多様な関連団体との災害時支援協定。平時からの住民に対する避難所運営の方法について訓練。
- 日頃より自主防災組織を始め、講座等により災害時の避難所開設・運営についての訓練を行う。
- 地域や自主防災組織が主体となり、災害時の運営体制を整備し、かつ避難所運営マニュアルを作成し、マニュアルに沿った訓練を実施する。
- 平時からの準備において、初動を具体的に事前想定し、避難所運営マニュアルを関係者で共有し、訓練等でその実効性を検証する取組が必要である。

#### (物・備品・設備・制度について)

- 備蓄計画の見直し。
- 施設の整備・改修工事。
- マンホールトイレの設置。
- 簡易トイレの整備。
- 簡易トイレ(仮設トイレ)の早期配備と収集方法の確立。
- 防災拠点となり得る能力を保有する施設の整備拡充。
- 簡易トイレ等は整備しているが、衛生面を確保するために、トイレトレーラーの導入も良いと感じる。
- トイレの整備、管理など十分な取り組みができていれば困難と感じない。
- 整備するための補助等があると良いが、どこまで準備しておくものなのか難しい。
- 潤沢な予算。
- 長期化した際に必要と思われる物品を提供して頂くことなど。
- 自衛隊等の協力団体による支援を依頼する(平時からどのような対応が可能か把握する)
- 国として、インセンティブを付けるなどし、積極的に各戸への浄化槽設置を促す。また、簡易トイレ等については、国が一括して発注し、各都道府県ごとに備蓄するなどが必要であるとする。
- 災害対応の経験に乏しいため想定される取組みではあるが、避難所の衛生面をしっかりと対応しなければ、感染症が拡大すると思う。

### (39)入浴手段や設備の整備、管理

#### (研修・訓練について)

- 平時:職員向けの「避難所開設」に関する研修・訓練。

#### (物・備品・設備・制度について)

- 施設の整備・改修工事
- 施設整備もしくは対応できるための資材購入
- 地方自治体が行う災害備蓄品購入に対する恒久的な補助
- 整備するための補助等があると良いが、どこまで準備しておくものなのか難しい。

#### (連携について)

- 外部からの支援。
- 関係機関との具体的な調整。
- 自衛隊に要請又は自治体内の入浴施設へ送迎を行う。
- 避難所で使える、移動式入浴設備のサービス。
- 自衛隊等の協力団体による支援を依頼する(平時からどのような対応が可能か把握する)
- 入浴手段や施設:近隣の宿泊施設等との事前調整による入浴場所の確保又は、自衛隊の保有する入浴セット利用のための調整。

- 入浴手段の整備や管理においては、関連企業との連携や、道の駅や宿泊施設等のシャワー設備を有する施設との連携があるとよい。
- 入浴施設との災害協定の締結。
- 自治体内宿泊施設との協定等の締結。
- 入浴等の手段については、今後検討し協定等で対処する。
- 個室管理可能な施設(ホテル・旅館、宿泊可能な公共施設等)の利用。
- 関係する部署・団体等との情報共有と対策に向けた協議等を実施する。
- 公衆浴場業協会と応援締結して、銭湯を開放していただくような取り組みがあれば良い。
- 避難所運営用備蓄品及び資機材の確保・充実を図ること。(平時からの準備、有事の民間企業との災害協定ともに必要)
- 民間企業の施設や備蓄品の使用について平常時から調整し、協定を締結しておくことで、発災時に物的資源の有効活用ができるようにしておく。
- 避難所では、高齢者、子育て世帯、ペットのいる方等様々な方に対して対応しなければなりません。全ての方が満足する避難所の運営は困難であると認識しています。可能であれば、トレーラーハウス、キャンピングカーなどで仮設住宅が建設できるまで、気軽に借用できるシステムがあればと考える。
- 水のいらないシャンプーを備蓄しているが、同じく水が不要でも体を清潔にできるような備蓄品を整備する。

#### (不安や懸念点について)

- 基地局等の被害状況によっては不安な要素がある。
- 災害対応の経験に乏しいため想定される取組みではあるが、避難所の衛生面をしっかりと対応しなければ、感染症が拡大すると思う。

#### (40)居住空間のレイアウトの調整や整備

- 外部からの支援
- 避難所となる施設の整備
- 避難者が煩わしさを感じないような避難所の利用方法。
- 平時から地域住民と連携した訓練の実施。
- 自主防災組織と職員と一緒に避難所開設運営訓練を実施する。
- 【平時】避難所運営に関して、先進的な取り組みを行っている自治体の事例を共有する機会を増やす。
- 平時から、まずは職員が訓練や勉強会等、発災時の状況をより具体的に想像する場をできる限り多く設定すること。
- 施設の整備計画(長寿化や大規模改修)に沿って着実に整備し、可能な限り物理的な要素の改善を図るとともに、避難者に対しても避難生活の際にご理解いただく点について、これまで以上に周知しなければならないと思う。
- 災害時の避難所運営(物資の管理等を含む)を全面委託できる事業者がいたらいいと思います。
- 居住空間のレイアウトの調整や整備が十分に組み合わせていたら困難と感しない  
【災害時】避難生活支援コーディネーターの派遣等を検討する。

#### (41)居住空間以外の生活スペースの整備、管理

※注釈)生活スペースとは:食事スペース、更衣室、授乳室、洗濯場、物干し場、遊び場、学習/ワークスペース、傷病者等の静養室、喫煙所、福祉避難スペース、交流(コミュニケーション)スペース等の避難生活や運営上必要なスペース

#### (研修・訓練について)

- 実践的な防災訓練。
- 長期避難を想定した訓練を実施していないため、訓練を要する。
- 多種多様な対応が求められるため、先進事例を用いた専門家による職員研修等。
- 避難所運営に関して、先進的な取り組みを行っている自治体の事例を共有する機会を増やす。
- 防災関係機関OB等によるアドバイザーの派遣。

#### (物・備品・設備・制度について)

- 防災備蓄や施設整備における予算の確保
- 地方自治体が行う災害備蓄品購入に対する恒久的な補助
- 施設の整備計画(長寿化や大規模改修)に沿って着実に整備し、可能な限り物理的な要素の改善を図るとともに、避難者に対しても避難生活の際にご理解いただく点について、これまで以上に周知しなければならないと思う。
- 発災時には、「女性やマイノリティとされる方々に避難所運営に積極的に加わっていただく」ことに関して、アナウンスをすることが考えられます。また平時には、防災に関する講演会で「女性やマイノリティの方々のニーズを反映させる

ために避難所運営に加わっていただく必要がある」ということを場面に応じて自治会や自主防災組織に伝えていくことが考えられます。

- 居住空間以外の生活スペースの整備、管理については、避難所のスペースや部屋数が限られており、設定が難しいところもあるが、更衣室や授乳室は、1人用テント等で代用したりして、平時からそれぞれの避難所毎、レイアウトを考えておく。

#### (連携について)

- 学校等との調整。
- 関係機関との連携、支援の受け。
- 避難所のDX化。福祉等関係機関との避難所の在り方についての協議等。
- 関係する部署・団体等との情報共有と対策に向けた協議等を実施する。
- 民間企業の施設や備蓄品の使用について平常時から調整し、協定を締結しておくことで、発災時に物的資源の有効活用ができるようにしておく。
- 避難生活支援コーディネーターの派遣等を検討する。
- 避難所の運営を職員だけに任せるのではなく、住民による自発的な協力が必要である。
- 災害時の避難所運営(物資の管理等を含む)を全面委託できる事業者がいたらいいと思う。

#### (42) 避難所の防犯対策(窃盗・性犯罪、不審者等への対策)

- 鍵で管理、ロッカー等。
- 関係機関との具体的な調整。
- 安心・安全な避難所を保つため、地域の防犯ボランティア団体によるパトロール活動。
- 避難所の防犯対策について、避難所単位で、自警団を構成し、巡回、広報を実施する。
- 講習会(専門知識を学ぶ)による職員の対応力向上。
- 職員・従事者・避難者全員の順法(モラルを含む)意識の向上。
- 平時に担当部署以外の職員との積極的な協議、話し合い等が必要であり全職員の意思の疎通が重要である。
- 平時の時から不安要素を解消するための対策会議を開催し、避難所運営に関わる人が対策を知っておく事が必要。
- 発災時には、「女性やマイノリティとされる方々に避難所運営に積極的に加わっていただく」ことに関して、アナウンスをすることが考えられます。また平時には、防災に関する講演会で「女性やマイノリティの方々のニーズを反映させるために避難所運営に加わっていただく必要がある」ということを場面に応じて自治会や自主防災組織に伝えていくことが考えられる。
- 中長期的な避難所運営経験がないため、どういう取り組みを平時からすればいいのかがわからない。

#### (43) 避難所の感染症対策(インフルエンザやノロウイルス、新型コロナウイルス等)

##### (研修・訓練について)

- 研修機会を増やす。
- 防災訓練の実施。
- 避難所の開設等の訓練の実施。
- 実効性の高い防災訓練の実施。
- 実践的な訓練研修(外部講師の活用)。
- 講習会(専門知識を学ぶ)による職員の対応力向上。
- 地域の代表者(自主防災会長等)に対する研修等の実施。
- 平時から感染症陽性者を受け入れる避難所の設置及び運営の想定。
- 各自治会との協力体制を平時から行っておくことや、自治体職員への研修の必修化など。
- 早急に避難運営マニュアルを整備し、実災害を想定した職員研修等を実施する必要がある。
- 避難所運営マニュアルをまずは整備し、全職員が防災に対して一定の理解を深めること。
- 災害時に避難所で生活する人を減らすため、各家庭における事前対策を周知する取り組み。
- 多様な関連団体との災害時支援協定。平時からの住民に対する避難所運営の方法について訓練。
- 平時の時から不安要素を解消するための対策会議を開催し、避難所運営に関わる人が対策を知っておく事が必要。
- 避難所の感染症対策については、平時から新型コロナウイルスの対策を講じた避難所開設運営訓練等を実施して、感染防止を徹底する。
- 災害時に新型コロナウイルスに感染している方の情報がわからないため、そういった方が避難所に来た際の対応を考えておく必要がある。
- 感染症対策ガイドラインに沿った避難所運営及び開設訓練を継続的に実施することで、避難所を運営する地域住民及び自治体職員等への知識の定着を図る。
- コロナウイルス感染者、濃厚接触者、一般避難者を分けるための具体的な方法、避難時に発熱や体調不良を訴える方への対応方法に対する研修。

- 避難者の生命に係わる項目になると考えており、普段から避難所でのルール作りに関する研修会や避難所の設備整備等が必要と思われる。
- 訓練の実施による習熟度を高める事やマニュアルを整備してその活用方法等に取り組みたいが、感染症対策が万全でない状態では課題が多いと思う。
- 平時からの準備において、初動を具体的に事前想定し、避難所運営マニュアルを関係者で共有し、訓練等でその実効性を検証する取組が必要である。

#### (運営体制について)

- 分散避難を推進する。
- 感染症対策への対応の確立。
- 在宅避難、知人・友人宅へ避難。
- 分散避難が出来るような取り組みが確立できれば良いと思う。
- 避難所の感染症対策→感染者隔離のための避難所確保、十分なスペースづくり。
- 防災専任部署の創設(防災専任職員の増員)

#### (物・備品・設備・制度について)

- 潤沢な予算
- 各感染対策用備蓄品の確保
- 個室のある避難所の確保など
- 施設整備もしくは対応できるための資材購入
- 避難生活が長期化するような場合、仮設住宅の建設
- 防災拠点となり得る能力を保有する施設の整備拡充
- 施設の整備計画(長寿命化や大規模改修)に沿って着実に整備し、可能な限り物理的な要素の改善を図るとともに、避難者に対しても避難生活の際にご理解いただく点について、これまで以上に周知しなければならないと思う。
- 避難所では、高齢者、子育て世帯、ペットのいる方等様々な方に対して対応しなければなりません。全ての方が満足する避難所の運営は困難であると認識しています。可能であれば、トレーラーハウス、キャンピングカーなどで仮設住宅が建設できるまで、気軽に借用できるシステムがあればと考えます。
- 感染症対策も同じく空調設備による空気感染を防ぐ対策にかかる設備や器具も対応して頂きたい。
- 災害対応の経験に乏しいため想定される取組みではあるが、避難所の衛生面をしっかりと対応しなければ、感染症が拡大すると思う

#### (連携について)

- 関係機関との具体的な調整。
- 保健、衛生関係機関との連携を密にすること。
- マンパワーを増やしたいが、業務を継続させるため多くの人員を配置できない。(適切な休憩時間がとれなくなる。)自主防災組織での運営が一部でもできれば大変助かるため、自主的に避難所を開設できるよう行政として補助するようにはしている。(実施の事例は今のところ無し。)
- 地域の方である「共助」の育成を図らなければならないが、近隣住民間でのコミュニケーションが少なくなってきた現代社会ではなかなか難しい問題でもある。

#### (不安や懸念点について)

- 近年新型コロナウイルスにより、感染症対策を踏まえた避難所の運営方法が見直された。しかし、まだ改善の余地はありますし、今後さらなる感染症が発生した際に備えていく必要があると感じる。
- 感染症対策の大本となるマニュアルの確立および都度の更新。
- 体調不良者受け入れ施設の確保、搬送手段の確保。
- 避難所の感染症対策では、既存の「感染症を想定した避難所運営マニュアル」の適切な運用と、感染者発生時のロー・連絡体制の設定が必要。

#### (44)心身の健康維持のための取り組み(運動、団らん等)

- 職員向けの「避難所開設」に関する研修・訓練。
- 他自治体やNPO等による人的支援。

#### (45)避難生活における個別の状況に応じた対応

※注釈)例:夜勤のため日中眠れる環境が必要等

#### (研修・訓練について)

- 平時の訓練が重要だと思うが、効果的な訓練の仕方が分からない。
- 関係機関の連携の強化。知識・スキル等の習得。

- 実際に避難所運営を行った経験に基づき、運用の改善。
- 事例集(成功・失敗問わず)の常時閲覧可能なデータベース化。
- 平時の訓練が重要だと思うが、効果的な訓練の仕方が分からない。
- 他自治体の対応事例などから学び、事前に協議していく必要がある。
- 災害時に避難所で生活する人を減らすため、各家庭における事前対策を周知する取り組み。
- ペット同伴、外国人、障がい者等、多様な人に訓練に参加してもらい、それに対応できる人材の育成を図る。
- 平時から避難生活が長期化した場合を想定した訓練や、個別の要配慮者を受け入れることへの想定がより一層、必要。
- 有識者(東日本大震災等の避難所長期運営を経験したことのある人)の指導のもと、地域参加型の避難所運営シミュレーション。
- 避難者が不特定多数になれば、すべてのニーズに応えることは困難である。平時から多くの市民への自助・共助の理解をしていただく取り組みが必要。
- 過去被災した自治体(東日本大震災や熊本震災による)が実際に災害を経験して、どのような準備をしておくべきだったか、また、何が大変であったかなどや、発災前と発災後における計画やマニュアルの変更点などが学べるような講座やワークショップなどの展開があると、参考にしていきたいと思う。

#### (運営体制について)

- 一例として被災者相談窓口の設置。
- 要配慮者等のために人員を流動的に割ける仕組み作り。
- 要素に応じた専門員等の派遣によるきめ細やかな対応。
- 生活リズム等で空間を分けるなど、避難所内のレイアウトの工夫をする。
- ホテルを避難所にする等ができればよいのですが、当自治体にはホテルがありません。旅館、民宿のみです。

#### (46)生活再建に向けた個別の困りごとや状況の把握

※注釈)例:ペット可のみなし仮設を借りたいが見つからない等

#### (研修・訓練について)

- 想定した訓練。
- 防災訓練の実施。
- 被災地支援への派遣。
- 被災経験のある自治体への研修・視察。
- 地域の代表者(自主防災会長等)に対する研修等の実施。
- 職員を対象としたテーマ別に分けた防災訓練を複数回行う。
- 長期間での避難所運営はここ最近経験がなく、いざ起きたときにどうなるか不安な要素が多い。知識の構築、訓練等を通していざという時に備えておく必要があり、また、計画やマニュアルの見直しを行えるような人員確保が必要と思う。
- イメージが付かないのが悪いと思うので、実際に被災中の災害対策本部と避難所等を見学したい。参加をすると余裕がなくなるので、あくまで見学。リアルタイムの動画でも。
- 過去被災した自治体(東日本大震災や熊本震災による)が実際に災害を経験して、どのような準備をしておくべきだったか、また、何が大変であったかなどや、発災前と発災後における計画やマニュアルの変更点などが学べるような講座やワークショップなどの展開があると、参考にしていきたいと思う。
- 訓練や研修で多少は補えたとしても、百聞は一見に如かずで、実際経験しないとわからないことが多くある。近年、災害救助法適用となるような災害が本市では発生しておらず、災害を経験したことのない中、職員の意識や知識が急激に増えるものではないと思っている。そのため、繰り返しの訓練、研修で補い、他団体から災害派遣の依頼があった場合は、率先して派遣し、知識経験を増やしていくことが必要だと考える。

#### (マニュアルについて)

- 被災自治体の事例を取り入れる、発災前の業務のマニュアル化など

#### (運営体制について)

- 一例として被災者相談窓口の設置。
- 避難所内でペットと避難生活を続けても、気兼ねなく使えるスペース確保。
- 相談スペースを設け、相談内容を記録して状況把握し、関係する課へ情報共有をする。
- あらかじめ自治会等の組織と対策本部間で必要な事項を情報共有するシステムの構築。
- 避難所運営を理解している人員の確保(職員、自治会)
- 要素に応じた専門員等の派遣によるきめ細やかな対応。

#### (連携について)

- 市民への意識啓発(自助、共助を強化)等
- 地域の力である「共助」の育成を図らなければならないが、近隣住民間でのコミュニケーションが少なくなってきた現代社会ではなかなか難しい問題でもある。

(不安や懸念点について)

- 避難所内の生活ルールなどを前もって住民に周知して事前了解を得ておく等。
- 災害発生時は様々な問題が発生すると予想されるが、有事・平時も含めマンパワー不足を感じる。

(47)災害時における要配慮者の受け入れと対応

※注釈)災害時における要配慮者とは:高齢者、障がい者、セクシュアルマイノリティ、外国人、妊産婦、乳幼児、子ども、ペット等の災害時に特に配慮が必要な人

(研修・訓練について)

- 防災訓練の実施。
- 避難所運営研修。
- 訓練を繰り返し実施すること。
- 地域や関係部署等との意見交換会など。
- 平時からの啓発、避難所運営マニュアルの周知。
- 中長期的な避難所運営の訓練、受援訓練の実施。
- 職員・町民・関係団体等での想定訓練の実施。
- 地域の代表者(自主防災会長等)に対する研修等の実施
- 福祉避難所体制の検討、見直し。地域住民参加型の訓練の実施。
- これまでの事例の開示や、対応方法について研修等の実施。
- 多種多様な対応が求められるため、先進事例を用いた専門家による職員研修等。
- オンライン教材による学習ツールを用いて、多くの人が学べる機会があればよい。
- 先進的な取り組みを行っている自治体の視察や、避難所運営に関する研修及び訓練等を定期的実施する。
- 災害時はほとんどの職員が対応に当たるが、平時は他業務もあるため、柔軟な受講機会を設けられたら良い。
- 避難所生活が長期化し、自主防災組織等が中心となり避難所運営をするうえでの知識やルール等を学ぶ取組、要配慮者の情報共有や優先順位等を確認出来るとう良い。
- 国や都道府県からの資料提供(WEB研修は増えているが、住民等への資料を作成して説明していくことに、労力を使うため、資料のデータ等の提供があれば助かる)。

(マニュアルについて)

- 個別避難計画の作成。
- 要配慮者の個別計画の作成。

(運営体制について)

- 個室のある避難所の確保など。
- 平常時からの福祉避難所の整備に向けた取り組み。
- 実際に避難所運営を行った経験に基づく、運用の改善。
- 要配慮者等のために人員を流動的に割ける仕組み作り。
- 平常時からの避難行動要支援者名簿及び個別避難計画の作成。
- 実際に避難所運営を行った経験に基づく、運用の改善。
- 役場職員の防災部門の増員、自治会担当部署への防災の移管。
- 関係する部署・団体等との情報共有と対策に向けた協議等を実施する。
- 職員の確保。
- 専門職員の派遣、調整。
- 自治体職員の人員不足の解消。
- 防災専任部署の創設(防災専任職員の増員)。
- 都道府県等から、災害時に要配慮者対応ができる要員を派遣してもらえる取り組み。
- 指定避難所の中から福祉避難所に指定して、保健師等を常駐させて要配慮者等の受入人数を増やすことが良いと思う。
- 相互理解と共助体制づくり

(物・備品・設備・制度について)

- 災害時における要配慮者の受け入れと対応については、指定避難所での生活が困難な方もおられるので、福祉避難所を平時から協定を締結して増やす。
- 避難所では、高齢者、子育て世帯、ペットのいる方等様々な方に対して対応しなければなりません。全ての方が満足する避難所の運営は困難であると認識しています。可能であれば、トレーラーハウス、キャンピングカーなどで仮設住宅が建設できるまで、気軽に借用できるシステムがあればと考えます。

(不安や懸念点について)

- 災害発生時は様々な問題が発生すると予想されるが、有事・平時も含めマンパワー不足を感じる。
- 共助の取組みをどれだけ引き出せるか。
- 平時の訓練や意識造成が必要だと感じるが、マンパワー不足が否めない。
- 要配慮者の対応については、避難所(公共施設)では非常に難しく、それらに対応するためには、施設の建設時に避難所としての機能を加味しても良いように、補助金や交付金を担当する省庁が指針なりガイドライン等を示して欲しい。(会計検査院が、機能や積算が過大であると指摘されないための措置)
- 有事の際、地域や福祉専門職の関わり方や連携方法。
- 住民の防災意識向上のための講習、イベント、避難訓練等の実施。
- 災害時における要配慮者の受け入れ先として十分な施設がないので、協定などにより避難先の確保が必要。
- 訓練を重ねて、経験値を増やす必要がある。
- 要配慮者の避難のための避難施設のバリアフリー化など、健全者と障害を持つ方が共存できる施設づくりが出来ればと感じる。
- 要配慮者の把握及び発災時は各機関がどういう対応をとるのか個別支援計画策定。また、現在在宅避難者等の把握が出来ていないので支援体制の構築。
- 住民の意識向上につながる研修。
- 要配慮者ごとに必要と思われる事項を整理し、柔軟に対応できるようにする。
- 平時:要配慮者やニーズの把握。
- 福祉避難所の確保・整備。支援人材の確保。
- 要配慮者の受け入れが可能な施設の拡充(増大)。
- 地方自治体が行う災害備蓄品購入に対する恒久的な補助。
- 地域の方である「共助」の育成を図らなければならないが、近隣住民間でのコミュニケーションが少なくなっている現代社会ではなかなか難しい問題でもある。
- 現状の分析と情報共有、集約、状況判断等。
- 要配慮者への受け入れ拡充は、公共施設以外の民間施設・ホテルへの賃借への補助。
- 防災監を採用し、防災行政を行う組織(部署)を作ること。
- イメージが付かないのが悪いと思うので、実際に被災中の災害対策本部と避難所等を見学したい。参加をすると余裕がなくなるので、あくまで見学。リアルタイムの動画でも。
- 特に配慮が必要な住民の避難に対しては、避難行動要支援者名簿の登録推進、看護・介護等の福祉ボランティア組織等との平時からの連携や、受け入れ体制の整備、避難所でのレイアウトと見守り体制の検討が求められる。また、必要とする配慮の種別ごとに受け入れる避難所等を予め設定しておくことも有効と思われる。
- 行政側、市民側の双方において、自助、公助、共助の意識を強く持たせるような取り組みが良いと思われる。(このことについては、実災害を目の当たりにしないと中々醸成出来ないのが現状である。)
- 個別避難計画の作成
- 自主防災会との話し合い、避難所運営・開設訓練の実施
- 要配慮者の受け入れについては、各施設の管理者が避難確保計画を作成し、計画的に行動するとともに、在宅者についても分散避難が出来るような取り組みが確立できれば良いと思います。
- 避難所運営マニュアル等において、各種対応方法を定めており、基本的な訓練は行っているが経験が無いので、より実災害に近い訓練を実施することが必要。
- 災害の種別や規模に応じた訓練の実施や、実際に災害を経験した自治体職員から、課題や対応方法などを教示してもらおう。
- 取り組みに苦慮しているため、困難と感じている。
- 要援護者の受け入れ対応について、発災時に要援護者の安全を迅速に確保することのできる体制づくりの一環として、地域ごとに要援護者を支援するパートナー制度のような取り組みがあれば良いと思う。
- 台風時などに避難所を開設したことがあるのみで、避難所運営経験が少ない。避難所の開設・運営を経験したことがある他自治体職員などと一緒に、避難所の開設・運営の流れをトレーニングできるような自治体職員向けHUGのようなものがあれば参加してみたい。
- 47:福祉避難所の充実が必要であるが、当市の自治体施設の活用は設備的にも人的にも難しい。新しく作るような自治体の施設に福祉避難所の機能を持たせるような公的補助や、民間施設の活用のための公的支援が必要と思われる。
- 災害時における要配慮者対策として日ごろから福祉部署と連携をとり、適宜意見交換等をしていく。

- 有事における効率的な情報共有会議等の実施。
- 担当職員の増員並びに担当職員の知識、経験及びスキルの向上又は災害専門部署の設立。
- 個別避難計画の策定推進に向けて、福祉専門職(ケアマネ等)への働きかけ。
- 長期避難を想定した訓練を実施していないため、訓練を要する。
- 福祉部署、社協等との連携。
- 専任防災係の配置。
- 外部講師による避難所運営に携わる職員、地域住民のスキルアップの向上を狙った研修会の開催。しかし、マンパワー不足の地域にとって同一人にかかる負担が大きくなっていくことが想定される。
- 災害対応に携わる職員を増やし、知識、経験を持った職員を育成すること。
- 日頃からの訓練など。
- 平時からの研修会や訓練等を実施する。
- 地域住民や関係機関を含めた避難所運営訓練。
- 避難所の運営の担い手となり得る防災士の資格取得を推進するため、町民向け防災講座を実施している。実際に長期の避難所開設の経験が無いため、有事の際に想定外の課題が生じるのではないかと懸念を感じている。
- 平時から避難生活が長期化した場合を想定した訓練や、個別の要配慮者を受け入れることへの想定がより一層、必要。
- 当町は未災地であることから災害発生時期ごと、受援、要支援者の対応については、訓練や研修会等を通じて課題解決の糸口になる方法に取り組む必要がある。
- 平時から自主防災組織との意志疎通や連携について、コミュニケーションを取っておくこと。
- 実効性の高い防災訓練の実施。
- 平時から、まずは職員が訓練や勉強会等、発災時の状況をより具体的に想像する場をできる限り多く設定すること。
- 要配慮者の避難、要配慮者向けの避難所運営について、福祉部門との横断的かつ大規模な補助事業。
- 要配慮者の避難所受入に関しては関係課との連携が必須のため、平時からの関係づくりが必須。
- 平時から「自治体ができること・できないこと」を明確にして市民に説明することで、各自に必要なこと・もの(自助・共助)について備えてもらう。
- 中長期的な避難の場合、自治体のみによる公助については限界を超える可能性が高いため、自主防災組織などの共助の取り組みがとても重要である。そのため、自主防災組織の結成だけでなく、日頃から定期的な訓練など主体的な活動が必要である。また、避難所運営等についても、自主防災組織や自治会などが運営できる体制づくりが必要である。
- 避難所運営の経験の少ない自治体に対して、平時の備え(訓練等)として取り組むべき視点やポイント等を指摘し、実際の訓練への支援・フォローしてもらえるような機会があるとよいと考える。
- 有識者(東日本大震災等の避難所長期運営を経験したことのある人)の指導のもと、地域参加型の避難所運営シミュレーション。
- 指定避難所(自主避難所)の運営を自主防災組織で実施できるような研修が必要だと思う。住民による自主的な運営ができると職員の負担も減り、復旧・復興へ向けた事業に早期から着手できるのではないかと感じる。
- 災害対応経験のない職員が対応するのは困難と考えるため、訓練等を通じて経験する機会を作ること。
- 地域や自主防災組織が主体となり、災害時の運営体制を整備し、かつ避難所運営マニュアルを作成し、マニュアルに沿った訓練を実施する。
- 要支援者の確保(個別計画の作成)
- 平時からの準備において、初動を具体的に事前想定し、避難所運営マニュアルを関係者で共有し、訓練等でその実効性を検証する取組が必要である。
- 研修や想定する訓練等で経験値等を向上させる
- 施設の整備・改修工事
- 個室管理可能な施設(ホテル・旅館、宿泊可能な公共施設等)の利用
- 災害の教訓・自助・共助の重要性を防災講話で地域住民に伝えるとともに、関連する防災機関と連携した訓練が必要と考えます。
- 【平時】避難所運営に関して、先進的な取り組みを行っている自治体の事例を共有する機会を増やす。
- 【災害時】避難生活支援コーディネーターの派遣等を検討する。
- 平時の時から不安要素を解消するための対策会議を開催し、避難所運営に関わる人が対策を知っておく事が必要。
- 講習会(専門知識を学ぶ)による職員の対応力向上。
- 有事の際に福祉避難所として機能する避難所の数が足りていないように思われる。平時から、公共施設のバリアフリー化のさらなる推進、要配慮者に配慮した備蓄を進める必要がある。
- 避難者が不特定多数になれば、すべてのニーズに応えることは困難である。平時から多くの市民への自助・共助の理解をしていただく取り組みが必要。
- 平時の訓練が重要だと思うが、効果的な訓練の仕方が分からない。
- 要素に応じた専門員等の派遣によるきめ細やかな対応。

- 過去被災した自治体(東日本大震災や熊本震災による)が実際に災害を経験して、どのような準備をしておくべきだったか、また、何が大変であったかなどや、発災前と発災後における計画やマニュアルの変更点などが学べるような講座やワークショップなどの展開があると、参考にしていきたいと思う。
- 想定した訓練。
- 災害時における自助・共助・公助のうち、自助が一番重要であるという認識が浸透しておらず、「避難所に避難してしまえば大丈夫」、「避難所には必要なものは揃っている」と考えている方が散見されるため、実際に避難した際にどのような問題が発生し、それに対し自分でどのように備えるか平素より考えてもらえる機会づくりが必要と考える。また、それに併せ、自治体でも現在手が回っていない分野でもマニュアルの作成や、必要備品等の整備を順次進めていく必要があると考える。

**【10】以下のマニュアルやガイドラインについて、どの程度活用できると感じますか？**

当てはまる項目にチェックを入れてください。

**(1) 避難所運営ガイドライン(内閣府)**

- 活用又は参考になる箇所があるため。
- 実用性が低いとは考えていない。
- 全部というより必要な部分をチョイス。
- このガイドラインをもとに、当町にあったものになっている。
- 活用しているが、実情に合わない部分もある。
- 基本的な考え方や、様式として活用できる。実際はマニュアルを参考にしながら各集落の実情に併せ運用している。
- 全てをきめ細かく実施できるのが理想ではあるが、人員や予算も限られた中、全てを内容通りに満たすことは非常に困難。現実的には、内容を参考にしながら、本市の状況から可能な範囲のことをひとつずつ取り入れていくことになる。
- 市で作成済み。
- 自治体の規模による。
- 内容に沿った実行が難しい。
- 実用性が低いわけではないが、十分に活用できるかは疑問。
- 避難所運営で十分活用できるよう内容は理解しているが実用性は低い。
- 理想的だがその通りにはできない。
- 読んだことはあるが、実務経験がないため、実用性を判断しがたい。
- 実用性が低いというよりは現場でそこまで対応できなかつたり、そもそも準備自体ができない＝ガイドライン通りが不可。

**(2) 避難所における良好な生活環境の確保に向けた取組指針(内閣府)**

- 活用又は参考になる箇所があるため。
- 実用性が低いとは考えていない。
- 全部というより必要な部分をチョイス。
- 基本的な考え方や、様式として活用できる。実際はマニュアルを参考にしながら各集落の実情に併せ運用している。
- 全てをきめ細かく実施できるのが理想ではあるが、人員や予算も限られた中、全てを内容通りに満たすことは非常に困難。現実的には、内容を参考にしながら、本市の状況から可能な範囲のことをひとつずつ取り入れていくことになる。
- 活用しているが、実情に合わない部分もある。
- 自治体規模による。
- 実用性が低いわけではないが、十分に活用できるかは疑問。
- 避難所運営で十分活用できるよう内容は理解しているが実用性は低い。
- 読んだことはあるが、実務経験がないため、実用性を判断しがたい。
- 内容に沿った実行が難しい。
- どちらとも言えない。
- 実用性が低いというよりは現場でそこまで対応できなかつたり、そもそも準備自体ができない＝ガイドライン通りが不可。

**(3) 福祉避難所の確保・運営ガイドライン(内閣府)**

- 福祉部門が担当。
- 福祉救援班・救護班に一任している。
- 活用又は参考になる箇所があるため。
- 実用性が低いとは考えていない。
- 全部というより必要な部分をチョイス。

- 基本的な考え方や、様式として活用できる。実際はマニュアルを参考にしながら各集落の実情に併せ運用している。
- 自治体の事情による。
- 内容に沿った実行が難しい。
- 避難所運営で十分活用できるよう内容は理解しているが実用性は低い。
- 実用性が低いわけではないが、十分に活用できるかは疑問。
- 読んだことはあるが、実務経験がないため、実用性を判断しがたい。
- 一部現実的に難しい記載あり。
- 実用性が低いというよりは現場でそこまで対応できなかつたり、そもそも準備自体ができない＝ガイドライン通りが不可。

#### (4) 避難所におけるトイレの確保・管理ガイドライン(内閣府)

- 活用又は参考になる箇所があるため。
- 実用性が低いとは考えていない。
- 全部というより必要な部分をチョイス。
- 内容に沿った実行が難しい。
- 避難所運営で十分活用できるよう内容は理解しているが実用性は低い。
- 実用性が低いわけではないが、十分に活用できるかは疑問。
- 読んだことはあるが、実務経験がないため、実用性を判断しがたい。
- 必要数が多く確保できない。
- 実用性が低いというよりは現場でそこまで対応できなかつたり、そもそも準備自体ができない＝ガイドライン通りが不可。

#### (5) 避難所生活を過ごされる方々の健康管理に関するガイドライン(厚生労働省)

- 福祉部門が担当。
- 活用又は参考になる箇所があるため。
- 実用性が低いとは考えていない。
- 全部というより必要な部分をチョイス。
- 避難所運営で十分活用できるよう内容は理解しているが実用性は低い。
- 実用性が低いわけではないが、十分に活用できるかは疑問。
- 読んだことはあるが、実務経験がないため、実用性を判断しがたい。
- 実用性が低いというよりは現場でそこまで対応できなかつたり、そもそも準備自体ができない＝ガイドライン通りが不可。

#### (6) 災害対応力を強化する女性の視点 ～男女共同参画の視点からの防災・復興ガイドライン～

(内閣府)

- 基本的な考え方や、様式として活用できる。実際はマニュアルを参考にしながら各集落の実情に併せ運用している。
- 内容がやはり非常に多岐にわたっており、一度に実践していくことは非常に難しい。可能な範囲で、ひとつずつ取り入れていきたい。
- 活用又は参考になる箇所があるため。
- 実用性が低いとは考えていない。
- 全部というより必要な部分をチョイス。
- 避難所運営で十分活用できるよう内容は理解しているが実用性は低い。
- 実用性が低いわけではないが、十分に活用できるかは疑問。
- 読んだことはあるが、実務経験がないため、実用性を判断しがたい。
- 実用性が低いというよりは現場でそこまで対応できなかつたり、そもそも準備自体ができない＝ガイドライン通りが不可。

#### (7) 都道府県が発行する避難所に関するガイドライン、マニュアル(タイトル記入欄)

- 避難所に関するガイドライン、マニュアル
- 災害時応援・受援マニュアル
- 避難所運営マニュアル(基本モデル)
- 避難所管理運営マニュアルモデル
- 快適避難所運営マニュアル
- 災害時における避難所運営の手引き
- 避難生活の手引き・品所運営マニュアル
- 避難所・快適トイレ実践マニュアル
- 都道府県が発行する災害時ペット救護マニュアル

- 地域住民による自主的な避難所運営ガイドライン
- 避難所管理運営指針
- 避難所の運営に関する指針
- 避難所マニュアル策定指針
- 避難所運営マニュアル策定のための基本指針
- 避難所運営マニュアル作成指針
- 避難所開設・運営マニュアル作成ガイドライン
- 避難所運営マニュアル作成モデル
- 新型コロナウイルス感染症に備えた避難所運営の手引き
- 新型コロナウイルス感染症対策に配慮した避難所運営のポイント
- 新型コロナウイルス感染症対策に配慮した避難所運営ガイドライン
- 新型コロナウイルス感染症を踏まえた避難所運営ガイドライン
- 新型コロナウイルスに対応した避難所運営ガイドライン
- 新型コロナウイルス感染予防ガイドライン
- 避難所における新型コロナウイルス感染予防ガイドライン
- 『避難所運営マニュアル作成指針』(新型コロナウイルス感染症対応編)
- 避難所開設・運営における新型コロナウイルス感染症対策チェックリスト
- 地域防災計画
- 災害対応力を強化する女性の視点～男女共同参画の視点からの防災・復興ガイドライン～
- 男女共同参画の視点で取り組む防災ハンドブック

(7) 都道府県が発行する避難所に関するガイドライン、マニュアル

- 都道府県のガイドラインを踏まえ自治体のマニュアルを改定
- 基本的な考え方や、様式として活用できる。実際はマニュアルを参考にしながら各集落の実情に併せ運用している。
- 活用又は参考になる箇所があるため。
- 内容に目を通し、把握しているが当市では参考にしていない。
- 全部というより必要な部分をチョイス。
- 避難所運営に十分活用できるよう内容は理解しているが実用性が低い。
- 読んだことはあるが、実務経験がないため、実用性を判断しがたい。
- 未発行。
- 存在を知らない。
- 実用性が低いというよりは現場でそこまで対応できなかつたり、そもそも準備自体ができない＝ガイドライン通りが不可。

(8) ご所属の市区町村が発行する避難所に関するガイドライン、マニュアル(タイトル記入欄)

- 避難所開設・運営マニュアル
- 避難所及び避難場所の開設運営マニュアル
- 避難所管理運営マニュアルモデル
- 避難所運営基本マニュアル
- 避難所運営マニュアル(地域防災計画資料編別冊)
- 避難所運営マニュアル(各地区毎)
- 避難所運営マニュアル(第2版)
- 地震避難所運営チェックマニュアル
- 風水害避難所運営チェックマニュアル
- 災害発生時における避難所運営マニュアル
- 大規模災害から命を守り安全を確保するための避難所運営マニュアル
- 防災情報・避難所運営BOOK
- 災害時初動対応マニュアル
- 指定避難所運営マニュアル
- 指定緊急避難場所運営マニュアル
- 福祉避難所開設・運営マニュアル
- 避難所運営マニュアル作成の手引
- 避難所運営の手引き
- 避難所運営マニュアル作成指針
- 職員初動マニュアル
- 職員防災行動マニュアル
- 新型コロナウイルス感染症に係る避難所運営が職員用マニュアル

- 避難所における新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン
- 新型コロナウイルス等感染症を踏まえた避難所開設運営方針
- 避難所における感染症対策マニュアル
- 新型コロナウイルス感染症に対応した避難所運営指針
- コロナ禍の広域避難に伴う避難所運営マニュアル
- ペット同行避難に関するガイドライン
- 地域防災計画避難所運営計画
- 防災ハザードマップ
- 災害時対応マニュアル
- 地域防災計画

(8)ご所属の市区町村が発行する避難所に関するガイドライン、マニュアル(備考欄)

- 都道府県のマニュアルに倣って運用している。
- 基本的な考え方や、様式として活用できる。実際はマニュアルを参考にしながら各集落の実情に併せ運用している。
- 避難所運営に十分活用できるよう内容は理解しているが実用性が低い。
- 新型コロナウイルス感染症対応避難所受付時マニュアル・避難所設営時ガイドラインを作成している。
- 地理的に災害が少なく、実用性の判断が難しい。
- 発行はしていないが、マニュアルはある。
- 全部というより必要な部分をチョイス。
- 防災担当職員以外の内容の理解や認識度が低い。
- 感染症対策を盛り込んだ受付のマニュアルしかなく、これだけでは足りない。
- すべてがマニュアルのみでまかなえないため。
- 策定から9年経過し、要改訂。中長期的運営の視点が不足。
- どこまで活用できるか不明。
- 実用性が低いわけではないが、十分に活用できるかは疑問。
- 読んだことはあるが、実務経験がないため、実用性を判断しがたい。
- ガイドライン、マニュアル無し。
- 実用性が低いというよりは現場でそこまで対応できなかつたり、そもそも準備自体ができない＝ガイドライン通りが不可。

(9)防災における行政のNPO・ボランティア等との連携・協働ガイドブック ～三者連携を目指して～(内閣府)

- 活用又は参考になる箇所があるため。
- 全部というより必要な部分をチョイス。
- 避難所運営に十分活用できるよう内容は理解しているが実用性が低い。
- 実用性が低いというよりは現場でそこまで対応できなかつたり、そもそも準備自体ができない＝ガイドライン通りが不可。

(10)その他、行政発行の書物に限らず、避難所運営で参考にしている冊子や書籍があれば教えてください。

- 内閣府の「取組事例集」
- みんなで取り組む 避難所の運営(一般財団法人 日本防火・危機管理促進協会)
- 分散避難と避難所運営
- 平成28年度避難所における被災者支援に関する事例等報告書
- 新型コロナウイルス避難生活お役立ちサポートブック
- 避難所における新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン(都道府県作成)
- 避難所における感染対策マニュアル、災害時におけるペットの救護対策ガイドライン等
- 新型コロナウイルス避難生活お役立ちサポートブック、避難所開設での感染を防ぐための事前準備チェックリスト
- (都道府県)避難所管理運営マニュアル～新型コロナウイルス感染症対策指針～
- 新型コロナウイルス感染症対策に配慮した避難所開設・運営訓練事例集
- 災害時のペット対策ガイドライン～人とペットの災害対策～(都道府県動物愛護管理センター)