

対象:経験あり

「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. 対象 避難所運営の経験をもつ自治体職員 及び 危機管理課等担当職員
3. 目的 避難所運営を経験した自治体職員の困難や課題感、意識調査のための情報収集
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6月21日(火)～8月26日(火)
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:53市町村/19道府県
- 回答数:35市町村/78件

※本調査では、2011年東日本大震災以降の地震、津波、風水害、土砂災害において、中長期(1か月以上)の避難所運営を経験した自治体職員からご回答をいただきました。

【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。
理由:設問【8】までは避難所には携わっているが、避難所運営を直接行う立場ではなかった方の回答のため。【9】以降は、避難所運営に携わってはいるが、危機管理等の担当課ではないため回答集計から外しております。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。
【5】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: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】※所属等の個人情報を含むため非掲載にしています。
- 【4】当時の避難所運営を振り返って、総合的にどの程度困難さを感じましたか？
- 【5】避難所を運営する際にどの程度の困難さを感じましたか？
- 【6】【5】の(1)～(47)の中で特に困難に感じたことや印象に残っていることについて教えてください。
- 【7】避難所の運営、または被災者支援に携わった経験を通して、得たことや良かったことがあれば教えてください。
- 【8】ご自身の経験を振り返って、避難所運営において大切なこと、または必要なことは何だと思われますか？
- 【9】今後起こり得る「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すか？
- 【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】中長期の避難所運営において、被災地支援の経験がある団体に、どのような役割を期待しますか？
- 【12】※今後のヒアリングの可否、及び手段のため非掲載にしています。

❖ 別添資料

【回答結果】

※ 以下、横棒グラフは総回答数78件における各項目の回答割合(%)で表示しています。

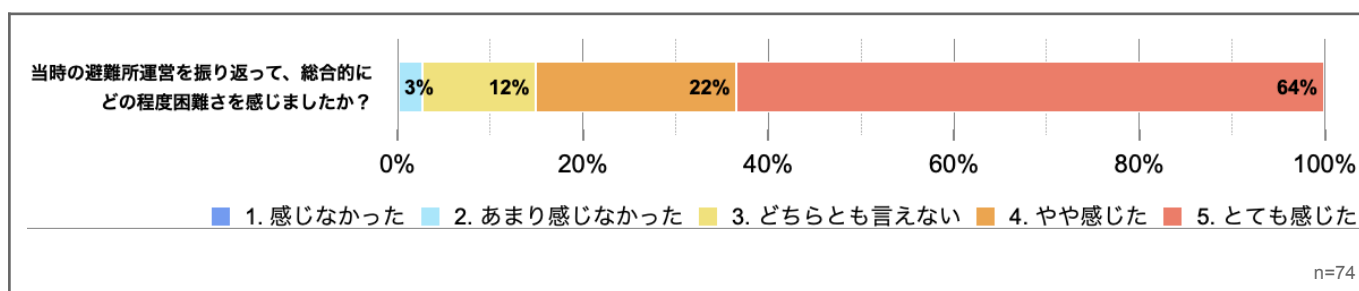
※【4】～【13】は、自治体としてではなく、「個人として」のお考えやご意見に関する回答結果です。

【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】※所属等の個人情報を含むため非掲載にしています。

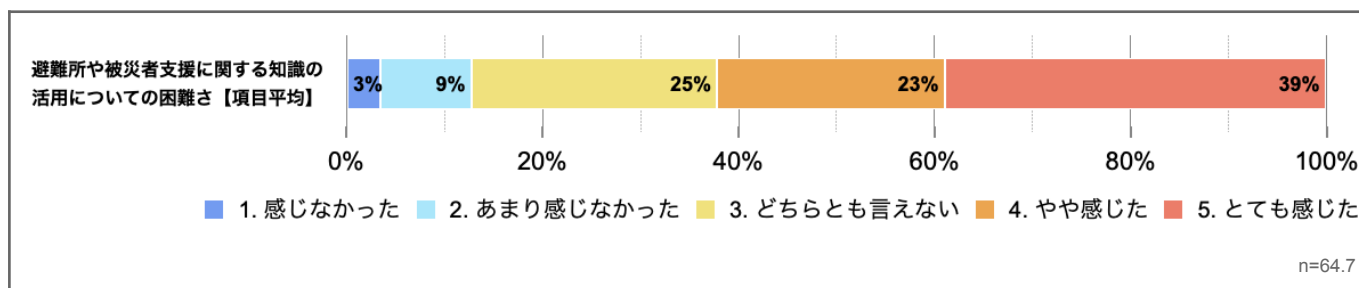
【4】当時の避難所運営を振り返って、総合的にどの程度困難さを感じましたか？



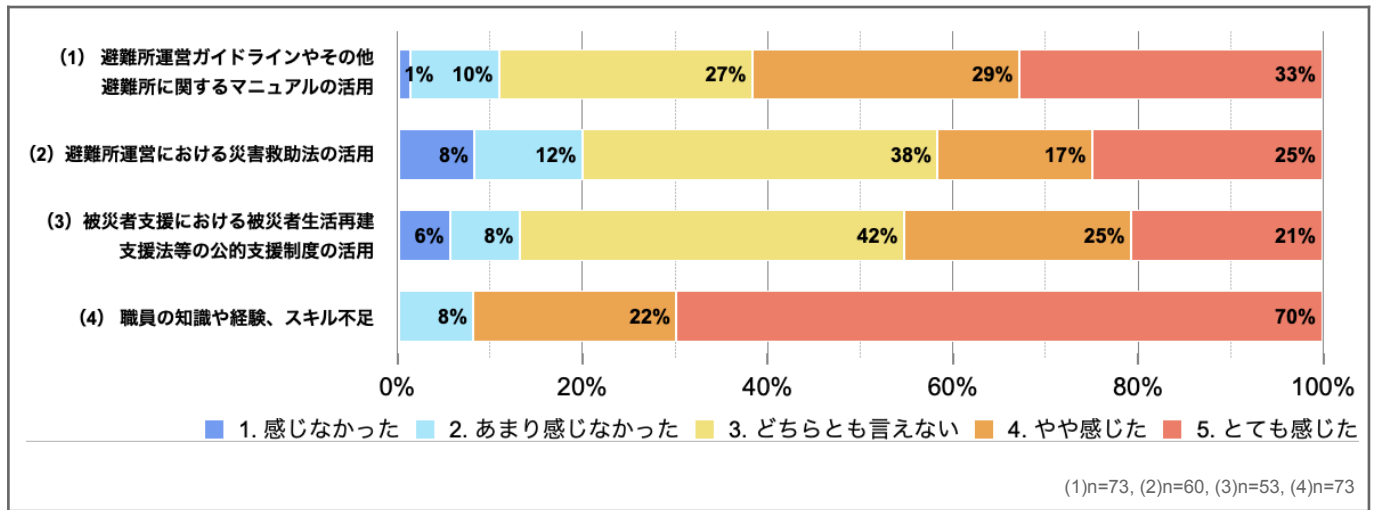
→ 困難さを「感じた」という回答が8割以上を占め、避難所運営の大変さが読み取れる。

【5】以下の項目について、避難所を運営する際にどの程度の困難さを感じましたか？

【5-a】避難所や被災者支援に関する知識の活用について、困難さを感じましたか？



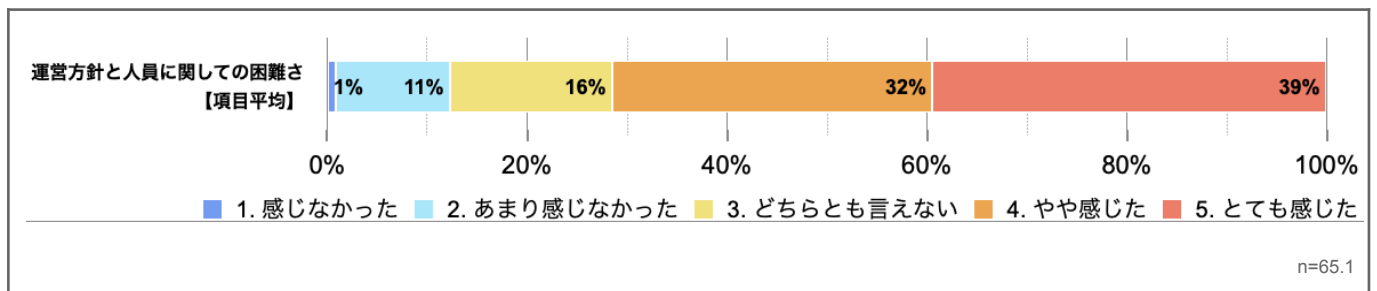
以下、【5-a】の内訳



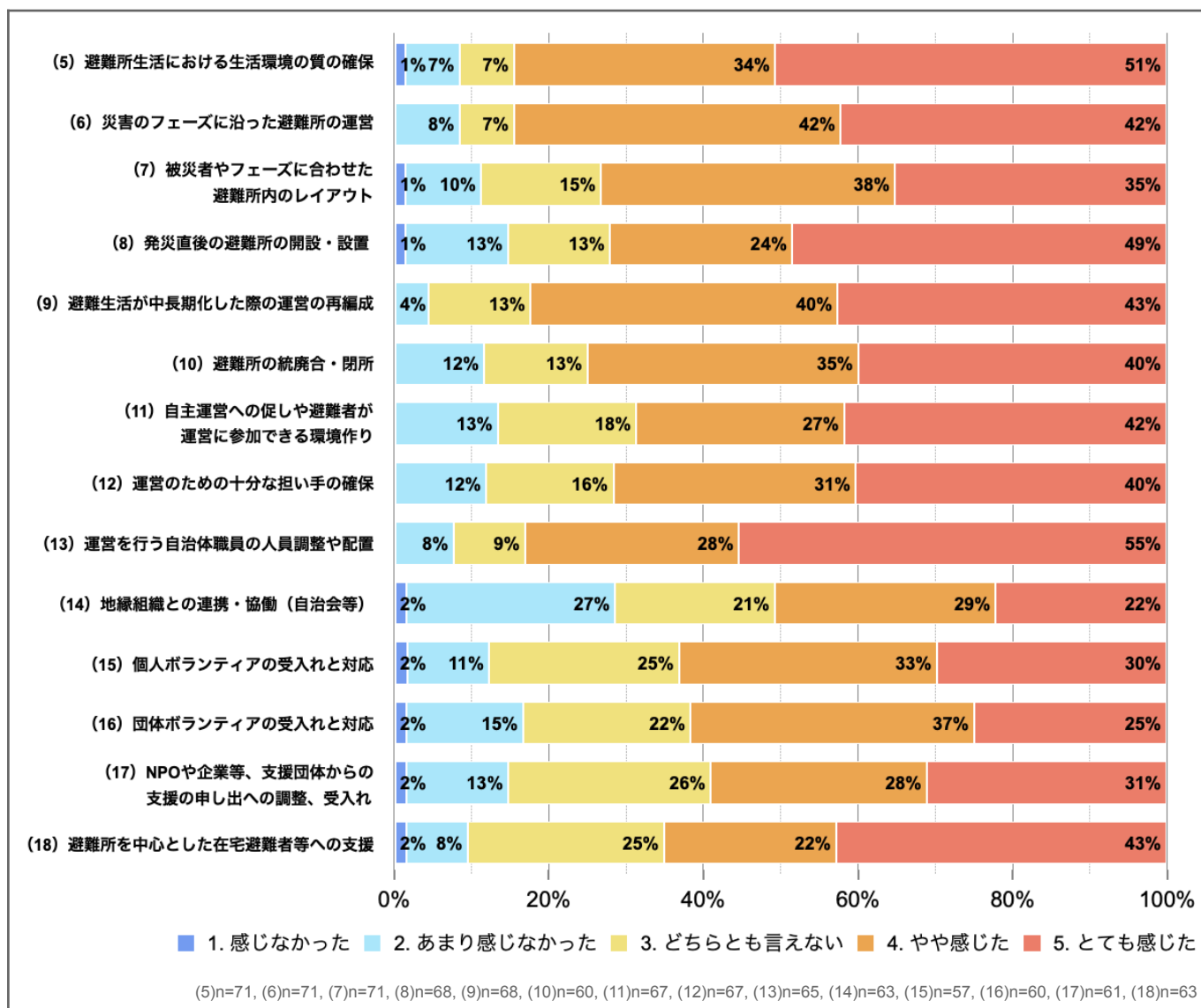
※備考欄の回答内容は、[別添資料\(P32\)](#)をご参照ください

→ 9割以上の自治体職員が知識や経験、スキル不足による困難を「感じた」と回答しており、なかでも「とても感じた」と回答したのは7割にのぼる。マニュアル活用や法制度等については「どちらとも言えない」が約3割から4割の結果となり、実際の避難所運営において活用しきれていないことが推測される。

【5-b】運営方針と人員に関して、困難さを感じましたか？



以下、【5-b】の内訳

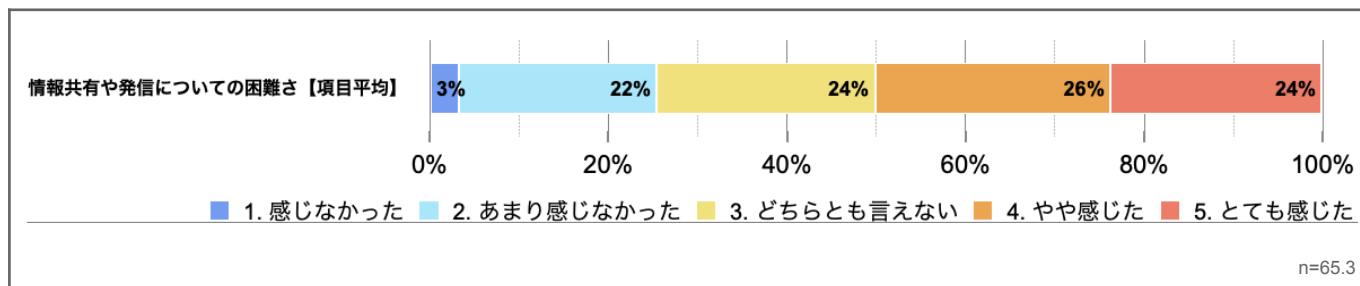


※設問の注釈：(18)避難所は、地域の支援拠点としての役割も持ち合わせています。

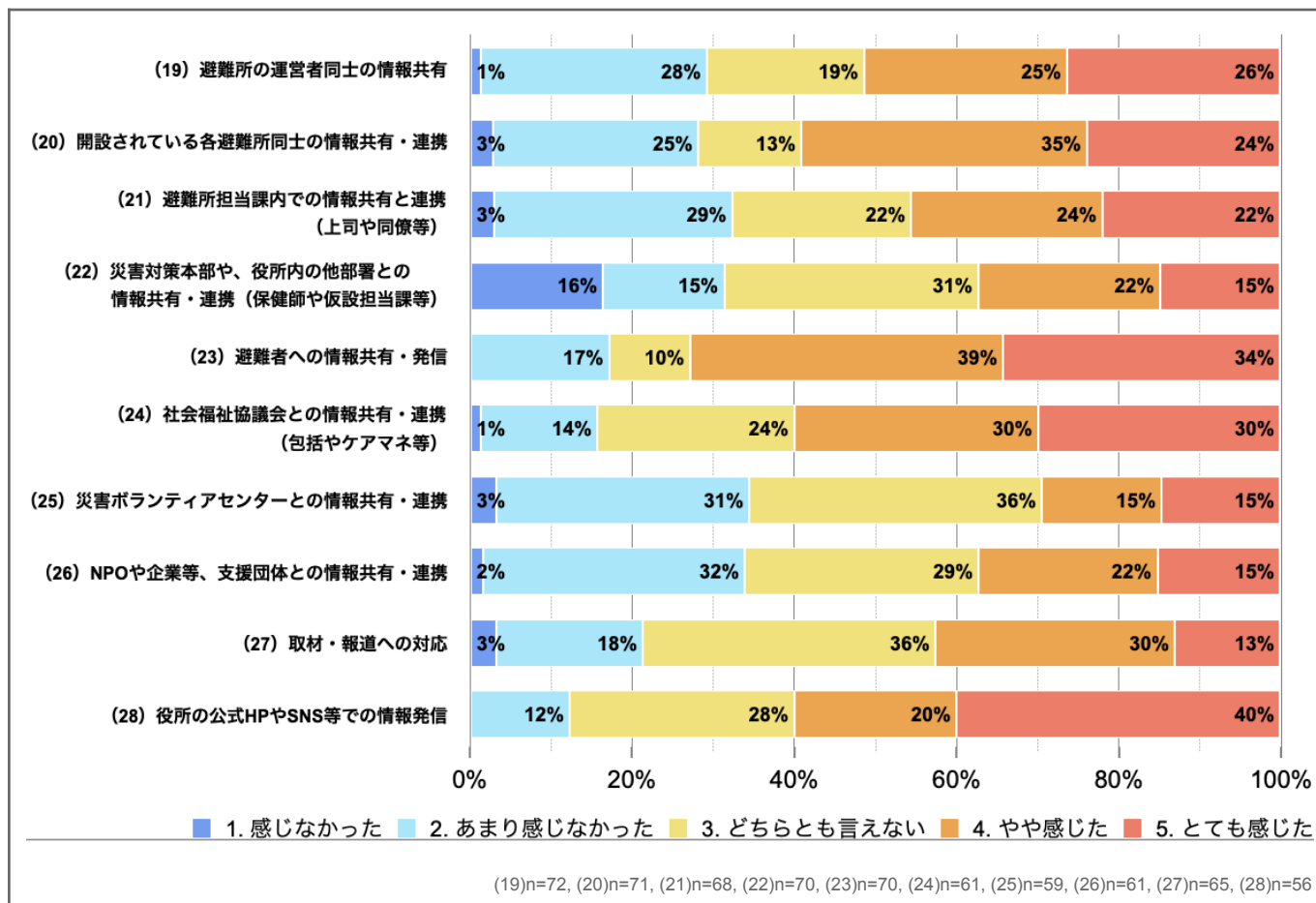
※備考欄の回答内容は、[別添資料\(P33\)](#)をご参照ください

→ 自治体職員が約8割以上、課題と感じた項目は、(5)避難所生活における生活環境の質の確保。(6)フェーズに沿った避難所運営。(9)中長期化した際の運営の再編成。(13)自治体職員の人員調整や配置等である。また、約7割が(10)統廃合・閉所についても課題や困難さを感じていると回答している。最も困難さを感じる項目の割合は、中長期的な運営になった場合の内容が占めていることが分かる。

【5-c】情報共有や発信について、困難さを感じましたか？



以下、【5-c】の内訳

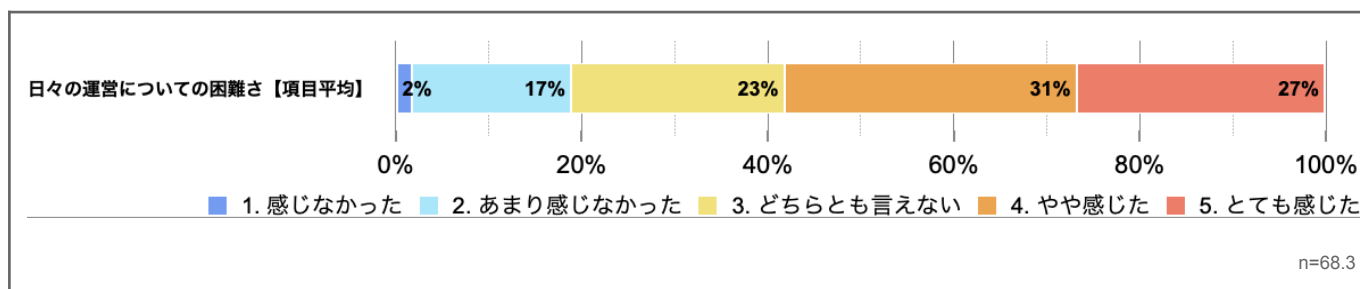


※設問の注釈：(19)運営者とは：避難者リーダー、自治体職員、施設管理者、自治会など地縁組織、NPO等の支援団体、職能や専門職など運営を中心に担う人

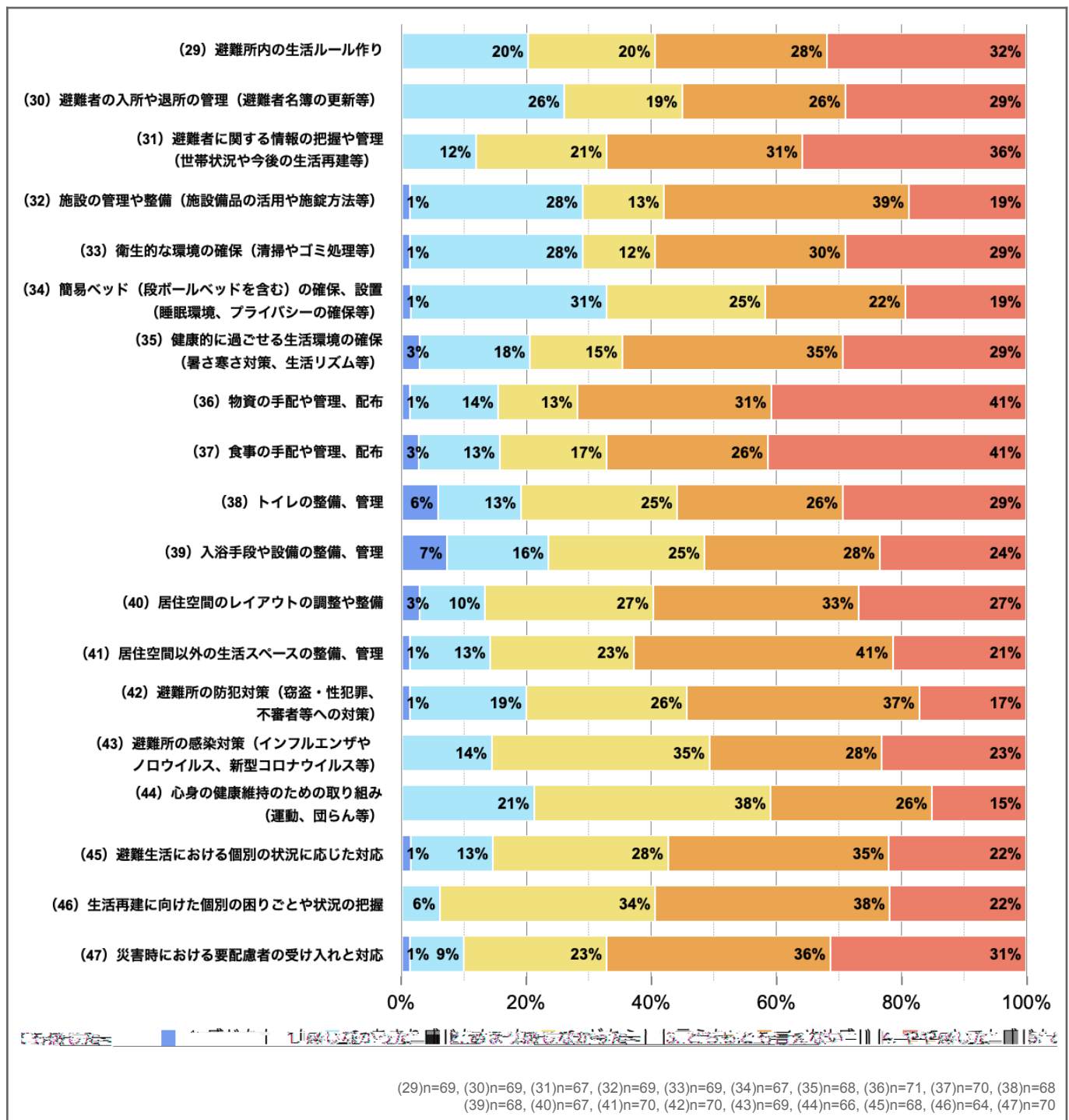
※備考欄の回答内容は、[別添資料\(P38\)](#)をご参照ください

→ 7割以上が「(23)避難者への情報共有・発信」において困難さを感じたと回答している。また、「(28)役所の公式HPやSNS等での情報発信」については4割が困難さを「とても感じた」と回答している。このことから、組織・部署間の情報共有や連携よりも、避難者や被災者に対する情報の「発信」について課題感を感じていたことが分かる。

【5-d】日々の運営について、困難さを感じましたか？



以下、【5-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住宅(民間借上住宅)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

※備考欄の回答内容は、[別添資料\(P41\)](#)をご参照ください

- 運営マニュアルに記載がある内容の多くは、困難さを「感じなかった」と回答している割合が高いのに対し、物資や食事の手配や管理、配布については約7割が困難さを「感じた」と回答している。
- 「(43)避難所の感染症対策」や「(44)心身の健康維持のための取り組み」、「(46)生活再建に向けた個別の困りごとや状況の把握」においては、「どちらとも言えない」が3割を超えており、健康管理や生活再建などの個別対応に関する内容は、正解や基準がない場合が多いため、行政組織のみでの判断が難しく、読み取れる。

【5-e】その他、上記以外で困ったことや課題などがあれば教えてください。【自由記述】

(運営体制による困難や職員の負担について)

- 避難所管理者の人員配置が少なすぎて、休む暇なく泊まり込みの対応が必要だった。誰よりも早く起きて、誰よりも遅く寝るような生活だったため、長期化してくると体力的に辛さがでる。
- 行政の人的支援は一週間で入れ替わってしまうため、比較的簡単な業務しか頼めず、かつ毎回引き継ぎが必要で大変だった。
- 避難所チーム(本部内設置)の本部会議での位置づけ。
- 行政内部での調整の困難さがあった。
- 避難所となった小学校側との調整に苦慮した。例えば、避難所運営側と、学校再開に向けて動きたい施設管理者側との意見の相違、とにかく食事の不足が出ないように対応したい現場とフードロスを避けたい手配者側との相違など。
- 被災地域が一部のため、当自治体内に被災した地域があることを知らない住民の方がいた。通常の住民サービスを行いつつ、災害対応もしなければならないので職員にとっては負担が大きかった。
- ホテルを避難所にすることができたため、「飲食」「トイレ」「プライベート空間の確保」等、通常の避難所において課題となる対応が少なく、職員の負担を軽減することができたと思う。しかし、個室に閉じこもってしまう避難者も数多くおり、情報提供や収集に苦慮した。
- 宿泊施設を避難所として開設することについては、可能であれば実施することは良いと思うが、災害規模による被災者数によって受け入れが難しく、自治体費の負担面からもハードルが高くなる。そのため、現状の指定避難所における長期避難も想定し、住民(自主防災会等)主体の運営ができるよう訓練を行うなど、行政のサポートが必要であると感じる。
- 当自治体では大規模な中長期の避難所開設経験がなく、数ヶ月間開設した時も小規模だったため、避難者は数名で、職員も少数で対応が可能であった。そのため、多くの避難者に対応した長期的な避難所開設の経験がないことが不安である。

(情報の把握・共有、メディア対応について)

- 情報量が多すぎた。(多方から周知依頼があり、パンクした)
- 発災当初における人員(職員)不足及び、通信網遮断に伴う情報の共有。
- 被害により当自治体外の近隣自治体に避難所を開設したことから、情報の把握や連絡が困難だった。
- 国のプッシュ型の支援物資(洗濯機)が、いきなり避難所に届いたため、施設管理者と設置場所等について混乱した。ものが届く前に通知してほしかった。(災害対策本部に連絡があったかは未確認)
- 被災の現状を知ってもらうために一定の報道は必要であるが、モラルに欠けた報道機関等の取材に苦慮した。
- 感染症対策も同時対応だったため困難かつ、マスコミ等の出入り制限などで混乱するケースもあった。
- 被害や現場状況の情報が当自治体や職員にはなかなか入らず、メディア報道で初めて知る状況のため、住民から責められても答えようがなかった。
- もっとこまめに写真を撮っておくべきだったと反省している。

(支援の受入れ・調整について)

- 視察(国会議員、当自治体の議会議員)対応が大変だった。
- 避難所の慰問が全て歓迎されるものではないため、対応に苦慮した。
- 国や県からの視察。一緒に来てくれればいいが、別々で来られて対応が大変だった。
- 売名行為的な目的で、避難所に来て写真だけ撮影して帰る議員(選挙区内・外とも)が多い。例えば、政治家がパフォーマンスのために避難所を訪問することを、避難者は決して快く思っていない。
- 議員が度々訪問してきて、どんな避難者や支援者がいるか探ったり、話に行ったこと。
- 大臣、芸能人等の避難所訪問は、被災者に元気を与えるメリットはあるが、その準備等に相当の時間を費やすこととなり、結果的に避難所運営や被災者の生活に支障をきたすことがあった。(駐車場のスペース確保など)
- 炊き出しを希望する団体や店舗への対応(芸能人や店舗等のPRが主目的と思われるような団体や店舗)。
- 布団や食料等を支援したいと申し出る(持ってくる)個人への対応に困った。
- 避難所へ直接押しかけるように地域の団体や個人からボランティア(炊き出し等)の申し出があった。しかし、受入れに調整が必要なことから、受付を一元化していることを説明しても、手続きに時間がかかったり、申請手順等が煩雑であるといったことにより断念されるケースがあった。

- 道路や橋梁の決壊等による支援物資の入手難。
- 遠隔地の避難所における物資の配送が困難だった。

(避難者対応や配慮について)

- 生活リズムの違う避難者(深夜勤務者等)と、共存させるための配慮に苦慮した。
- 性的マイノリティへの配慮ができなかった。
- 乳児やその家族に対する配慮は特に重要だと感じた。
- 差別事象ととらえられる問い合わせがあり、問題となった。
- 文化的、言語的、民族的少数者に対する支援提供の伝え方や対応に苦慮した。
- アルコール依存症の被災者の受け入れに苦慮したケースがあった。
- 避難者同士の確執の仲裁をどこまで行うか判断が難しかった。
- 避難所の居住空間における、飲酒、喫煙、テレビ、携帯などの騒音、ペット同伴避難など、ご近所トラブル事案が発生し、対応に苦慮した。
- 問題を起こす避難者が居座っており、運営についても逐一関わってくるため、その対応に苦慮した。
- 各避難所で、そこにいる人の人脈等によってサービスが違うことがあり不公平感が生まれる場合があった。
- 障がい者や高齢者などが最後に避難所に取り残される。この方々の地域生活への移行や、その後の生活の見守りなどの調整が難しかった。

(環境整備について)

- 段ボールベッド設置の際の各世帯の居住場所決め。
- 避難者を定員ギリギリまで受け入れていたため、感染症等に罹患した避難者を隔離するスペースを確保するのに苦慮した。
- 外からくる被災者、避難者、運営スタッフ、ボランティアの駐車場の確保が困難だった。
- 避難所周辺住民から、日頃交通量が少ない場所に対し、避難者の車の往来が増えて危険との苦情があった。
- 停電時の対応に困った。
- 避難所運営初期の段階では、必要な物資等を調達するのに本庁の承諾等が必要で、一定の制約及び時間を要するというデメリットが発生した。途中で、民間寄付による資金の運用が避難所で開始され、現場で必要なものがフレキシブル、かつ即時に購入できるようになり、被災者の生活向上に役立った。
- 夏場は蚊が多く、蚊取り線香をたくと職員ののどがやられた。

【6】上記【5】の(1)～(47)の中で特に困難に感じたことや印象に残っていることについて教えてください。

(1) 特に困難に感じたことや印象に残っていることの上位3つを、【5】(1)～(47)より選択してください。

「最も」困難だった／印象に残っていると選択された項目(上位3つ)

順位	回答数	内容
1	8件	(4) 職員の知識や経験、スキル不足
2	7件	(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)
3	6件	(36) 物資の手配や管理、配布

「2番目に」困難だった／印象に残っていると選択された項目(上位3つ)

順位	回答数	内容
----	-----	----

1	15件	(37) 食事の手配や管理、配布
2	5件	(38) トイレの整備、管理
		(47) 災害時における要配慮者の受け入れと対応
3	4件	(10) 避難所の統廃合・閉所
		(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
		(18) 避難所を中心とした在宅避難者等への支援

「3番目に」困難だった／印象に残っていると選択された項目(上位3つ)

順位	回答数	内容
1	7件	(37) 食事の手配や管理、配布
2	6件	(47) 災害時における要配慮者の受け入れと対応
3	4件	(27) 取材・報道への対応

「【6】- (1)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	26件	(37) 食事の手配や管理、配布
2	13件	(47) 災害時における要配慮者の受け入れと対応
3	12件	(4) 職員の知識や経験、スキル不足
4	10件	(36) 物資の手配や管理、配布
		(10) 避難所の統廃合・閉所
5	9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
		(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)

(2)～(4)の回答(記述式)

※【6】- (1)で「最も困難だった／印象に残っている」と選択された項目のうち、1～3位についての詳細

順位	回答数	内容
1	8件	(4) 職員の知識や経験、スキル不足
		<p>◆ A氏回答</p> <p><u>(2)特に困ったこと</u> 全く想定していなかった避難者数であったため、避難所運営として何をすべきかの整理がつかず、目の前にあることに対して対応するので精一杯であった。 避難されている方が何を求めているのか、支援で入っている方々が何をしているのかさえわからないままの状態であった。</p> <p><u>(3)試みた改善方法や工夫内容</u> 避難所運営時の組織体制について、当自治体及び支援団体の役割毎に図で示し、リーダーを決めるようアドバイスをいただき実行した。</p>

当自治体の避難所運営班についても、他自治体の応援や市の運営班リーダーを配置することにより、全体のマネージメントができるようにした。

(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

大規模災害時には、通常の避難所運営体制では対応しきれないので、現地での避難所運営班を強化し、災対本部と連絡を密に取れる体制を築けるような取組みが必要であると思う。

◆ B氏回答

(2)特に困ったこと

想定を超えていて、今まで自分が経験・体験した訓練や、知識を超えた出来事に直面することが多かった。

(3)試みた改善方法や工夫内容

震災の教訓を生かした訓練を庁舎内、当自治体内各地区防災訓練や、各学校避難所開設訓練等で実施した。

(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

必ずしも震災を経験した人たちだけではなく、今後は震災未経験の若者や転入者も増えてくるので、訓練や教訓の伝承を継続的に行う。

◆ C氏回答

(2)特に困ったこと

避難所業務の経験がなく、何をすればよいのかわからず、先々の見通しもなく、特に最初は避難者の話を聞くばかりで、被災者支援に向けた関係部署へのつなぎ等はできなかった。

(3)試みた改善方法や工夫内容

対策部等から被災者支援に関する資料を受領し、被災者へ案内することができるようになった。

(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

平時から、被災者支援に関する内容を庁内や地域で共有しておくことが有効と思われる。

◆ D氏回答

(2)特に困ったこと

知識やスキルが無いため、何から手を付ければ良いのか等、対応に苦慮した。

(3)試みた改善方法や工夫内容

県をはじめ、他の応援人員の派遣により対処することが出来た。

(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

職員全体が必要な知識やスキルを身につけ、緊急時に的確な対応が出来るようにする必要がある。

◆ E氏回答

(2)特に困ったこと

何もわからない中で、避難所運営をしていたので、常に不安だった。

(3)試みた改善方法や工夫内容

過去の災害で避難所対応経験のある災害支援団体が支援に来てくれたので、助言を求めた。

(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

中長期の避難所運営経験のある関係団体が、広く一般的に平時からも研修も行い、有事の際は、被災自治体が、災害対応経験のある団体をスムーズに受け入れることができる体制整備が必要だと思う。

◆ F氏回答

(2)特に困ったこと

発災当時、災害対策本部(役所内)で、停電・断水・通信機能停止となり災害対策本部機能が完全に停止した状態であった。被災状況の情報確認も不可能な状況下で、自治体内に避難者を受け入れ可能な施設が無い状況であったことから、近隣の自治体及び管轄の町村会の支援により自治体外への避難所開設となった状況であった。

これまで経験したことのない大水害により、自力での災害対応は不可能な状況で、県や自衛隊の派遣をはじめ多くの支援を必要とし、想定したこともない災害対応で過酷な毎日であった。

(3)試みた改善方法や工夫内容

災害対策本部のなかで役割分担されており、民生対策部として被災者の生存や不明者の確認作業や、避難所の運営の連絡調整を行い任された任務の遂行に努めた。

(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

避難場所での避難所入所者の名簿情報の作成について、紙情報からの入力や各避難所からのデータ登録あたりも、システム化されたものが無かった状態からスタートしたため、大災害を想定した必要機材の把握と人事配備体制、長期戦に備えた勤務体制の構築(休日付与)が発災当初から必要と感じた。

◆ G氏回答

(2)特に困ったこと

大規模災害において、職員のノウハウや経験のなさ、避難所を他の自治体にお願いする事態となり、対応に困った。

(3)試みた改善方法や工夫内容

多くの支援(応援職員や支援団体等による人的・物的支援)をいただきながら、その都度、改善しながら、みんなで乗り切ったと思う。

(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

支援に関する協定を締結し、平時から大規模災害時を想定した連携体制を構築しておくこと。職員向けの研修会の実施。

◆ H氏回答

(2)特に困ったこと

隣接自治体に避難所が開設され、施設には大いに迷惑をかけている状態なので、とにもかくにも職員を配置せよ、とのことで、避難所業務未経験のままとりあえず交代制勤務のローテーションに組み込まれたので、結局何も分かっていない自分が現場で施設職員に指導を受けながら避難所業務に従事し始めることとなった。その際は数日間で2~3回の勤務だけで終わったが、1ヶ月ほど後に隣接自治体に設置された複数の避難所間及び隣接自治体・当自治体の各災害対策本部との連絡調整役を引き受けることになり、現場で従事する避難所担当職員、避難所になった各施設、隣接自治体・当自治体の対策本部それぞれの思惑のはざま、精神的にはしんどかった。特に避難者の方々のお困りごとを日々聞き取り、何とか対応したいと動く担当職員が、思ったとおりの成果を避難者の方にもたせることができないで忸怩たる思いを募らせているのを見てるのが辛かった。その上で、初動からの的確な対応ができていなかった担当職員のスキル不足に対しては、避難者の方のもとより、応援に来ていた他自治体の職員までも大いに失望させてしまったようで、過去に被災し災害対応の経験をした自治体職員の方からは、連絡ノート数ページにわたって書き連ねられた的確な指導と叱咤をいただき、自身も含め多くの担当職員が大いに反省させられるとともに、担当者としての自覚を促されたものと感じた。

(3)試みた改善方法や工夫内容

1ヶ月ほどの間に情報共有の仕組みができ、隣接自治体・当自治体双方の対策本部と日報で連絡取りあうだけでなく、双方の本部付き職員がほぼ毎日避難所を訪問して現状を把握してくれる

	<p>ようになっていた。避難所間の状況も、LINEでリアルタイムに各所の課題を共有できるようになって、迅速かつ丁寧な避難者対応ができるようになったと感じた。</p> <p><u>(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 平時から、自分事として災害対策業務に取り組めるような意識付けが大切と感じた。実際に体を動かす反復訓練や、地域の防災組織の育成、それらと連携した防災訓練の実施、災害時に活動してくれる様々な組織について知ること、そうした実地研修をより多くの職員が反復して体験する必要があるのではないかと考えた。</p>	
2	7件	(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)
<p>◆ I氏回答 <u>(2) 特に困ったこと</u> ここでは、役所内部の連携について触れたい。 発災からの時間の経過とともに役所は通常業務に移行していく中、避難所対応は24時間必要であるため避難所の開設期間が長くなるほど、避難所対応のための職員の確保が困難となった。</p> <p><u>(3) 試みた改善方法や工夫内容</u> 被災地支援機関である都道府県からは、当自治体の職員を避難所に配置する要望があったが、都道府県との協議により当自治体職員を配置せず支援機関のみでも対応が可能となった。また、避難者への説明を行いながら、避難所を縮小し閉所を行った。</p> <p><u>(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 自主防災組織の体制強化、また、避難所運営を経験のあるNPO等に委託するといった手法の検討も必要と考える。</p> <p>◆ J氏回答 <u>(2) 特に困ったこと</u> ・災害対策本部に現場の意見が吸い上げられず(人員配置や調整、人的支援の要望など)、連携した取り組みができない。また、避難所運営だけに限らず方向性の意思疎通ができず、対応が遅れることや職員の不安の増強につながった。 ・体調不良者が続いた時に、保健師の貼り付けや夜間呼び出しが続くことによる、災害業務ならびに通常業務の滞りや休養がとれない状況。</p> <p><u>(3) 試みた改善方法や工夫内容</u> ・人的資源に関する支援について、保健所に直接相談した。リエゾン保健師が当自治体の災害状況等を代弁し、県保健師の派遣を依頼。感染管理も含めた避難所設営や保健師として活動すべき業務の整理をもらった。また、看護協会からの災害応援ナースの支援を受け、体調不良者の対応や当自治体保健師が活動できるための対応をもらった。 ・避難所運営においては、他県や他自治体からの支援を受けたことにより、当自治体職員の心身への負担の軽減が図れた。また、避難所生活のルールづくりや役割分担など、災害を経験した自治体の方々の支援であったことから、スムーズな運営につながった。 ・避難者においては、コミュニティが出来ていた地域の方々であったため、比較的早い時期に自主運営についての協力が得られた。</p> <p><u>(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> ・災害対策本部をはじめとする各部署間のメッセージ的役割の人材がいれば、それぞれのニーズがわかり、対応しやすくなるのではないかと考える。また、それぞれのジレンマや不安が軽減できるのではないかと考える。 ・受援力を高めること・・・災害は自分たちだけの組織で動ける規模ではないため、早くに様々な支援を依頼することも必要だと思ふ。</p> <p>◆ K氏回答 <u>(2) 特に困ったこと</u> 指示の錯綜。終始興奮状態のため当方も失念したり共有漏れが頻発。</p>		

(3) 試みた改善方法や工夫内容

記載なし。

(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

初動から掲示板やホワイトボードに情報を随時記載し、記憶と情報を可視化して共有する。

◆ L氏回答

(2) 特に困ったこと

避難所の夕食について、ボランティア団体が炊き出しを申し出てくれたため、本部に確認したところ最初は断ってくれと言われた。しかし、●●地区では本部からの供給も遅いことから、結局ボランティア団体にお世話になった。本部でもこうした団体を受け入れてよいのか明確なガイドラインが決まっていなかったためこうした行き違いが生じた。結果的に夕食を提供していただきとても助かった。

(3) 試みた改善方法や工夫内容

災害対策本部から突然支援を受けて良いという報告がきた。

(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

炊き出しのボランティア団体は当自治体内のいろいろな避難所を断られ、たらいまわしにあったようだった。このような状況を防ぐには、事前にこうしたボランティア団体登録制度を行い、登録している団体はすぐに活動できるようにガイドラインを作成する。

◆ M氏回答

(2) 特に困ったこと

職員が各所に散り散りに配置されたが、津波被害により携帯電話も通じず、連絡や情報共有できなかった。

(3) 試みた改善方法や工夫内容

根本的には解決できなかった。

(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

全ての職員が現場で使用できる携帯電話アプリでの情報共有。

◆ N氏回答

(2) 特に困ったこと

担当課内での情報共有は、密に取ることはできたが、課内で判断できない事例(例えば、救援物資の配付等)を災害対策本部に照会したが、本部から情報が下りてこず、判断に迷うことが多々あったと記憶している。対策本部には情報共有するが、他のやるべきことで手一杯になって、処理しきれいなくなかったように感じた。

(3) 試みた改善方法や工夫内容

すぐに対応できることを優先に、できるだけ不満が出ないよう、避難者には目を配るようにしていたと記憶している。現場で対応できる範囲のことは行っていた。災害時はその場その場で、刻一刻と状況が変わるということをも身をもって体験した。

(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

緊急性、生死に関わること、といった事案ではなかったため、そこまで不満が出ることはなかったが、避難者も不安な状況であるということ。現場では、曖昧なことを発言・発信することで、避難者をさらに不安にさせることになるため、分からないことは分からないという勇気も必要である。

◆ O氏回答

(2) 特に困ったこと

	<p>まずもって初期段階に避難所を見に来た管理職が全くいなかった。また判断を仰いでも、避難所内で判断するようにとわれそれで終わりであった。</p> <p>本部や当自治体内の情報・状況は全く入ってこなかった。派遣された医療チーム・福祉チームは来ていただいたが、当自治体内の医療・福祉担当は初期段階に一切来なかった。</p> <p>本部が動かないとどうしようもない事案があり、医療チーム・福祉チームなど応援スタッフから本部へ働きかけがあっても応じないことが多かった。また応じたとしても初動に時間を要した。</p> <p><u>(3) 試みた改善方法や工夫内容</u> 本部へ電話での要請や、避難者支援班へ要望要請を幾度となくしたが応じてもらえなかったの で、避難所内で判断していくと決めた。 判断を仰ぎ、避難所内で判断するようと言われたにもかかわらず、後日、本部が正反対の判断 をしていることもあり大変混乱した。</p> <p><u>(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 本部は、避難所の状況を見に来る。百聞は一見に如かず。</p>	
3	6件	(36)物資の手配や管理、配布
<p>◆ P氏回答</p> <p><u>(2) 特に困ったこと</u> 被災、避難所運営の開始から、時間の経過とともに避難者の物資ニーズが変わるため、タイミン グを見誤ると物資が多量に余る事態などが発生した。 また、夏から冬にかけての避難所運営で、季節の変化に対応するのも困難だった。季節もの(特 に衣類)は要不要の時期がはっきりしており、物資の過少、過多が発生しやすかった。 また、全国から支援物資の申し出が大量にあり、衣類では(親切心からだと思うが)個人で不要と なったものを物資として提供いただくことがあり、傷みがひどいものなどがあったため使用できな かった物もあった。</p> <p><u>(3) 試みた改善方法や工夫内容</u> 日常的にニーズを把握するようにはしていたが、それとは別に定期的に避難者との打ち合わせ を行い、相互確認を行った。 また、調達にも過不足が生じないよう、ニーズのある物資はホワイトボードに表示するなどして避 難所全体での共有を図った。 支援物資の申し出についても、適宜お断りするなどして、数量の管理を行った。</p> <p><u>(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 避難者のニーズと運営側(調達側)の認識の相違が生まれまいよう、情報共有をしっかり行うべ きだと思った。 ニーズを吸い上げる際は、要配慮者のほか、発言力の弱い方からも意見を収集できるよう、工夫 が必要と感じた。</p> <p>◆ Q氏回答</p> <p><u>(2) 特に困ったこと</u> 当時物資業務について統一されたスキームがなかったため、個人から受け付けた様々な物資の 仕分けに苦慮した。 また支援物資の保管場所がなく、とりあえず庁舎の空きスペースに詰め込むといったケースが 多々あった。</p> <p><u>(3) 試みた改善方法や工夫内容</u> 災害当時は改善することができなかった。</p> <p><u>(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 物資業務マニュアルを作成し、庁内外統一された業務を行うことや、必要な物資を調達するた めに民間業者と協定を締結することが必要である。</p> <p>◆ R氏回答</p>		

(2)特に困ったこと

避難所にいる避難者と自宅にいる避難者の食事の配布に人数の把握ができないので、弁当等の過不足が多かった。また、炊き出し等、レストランなどからの出張など人気があるメニューがあると、SNSなどで情報を知り、避難所にいる避難者以外のひとでも集まり、すぐになくなり、避難所にいる人に行き渡らないという事態もあった。

(3)試みた改善方法や工夫内容

避難所にいる避難者に名札を作成し、配布場所を内と外に分けて配布するようにした。

(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

自宅避難者の把握、名簿づくりなどと合わせて、自宅で過ごすにあたり、食事や入浴等の援助がどのくらい必要かということもなるべく把握できればよいと思う。

◆ S氏回答

(2)特に困ったこと

避難者から女性用の物品をすぐに欲しいという要望を受けたが、物品購入できる職員に男性しかいなかった。

(3)試みた改善方法や工夫内容

女性スタッフの交代を待ち、女性用の物品の購入をしたが、待たせてしまった。

(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

必ず男女を組み合わせたスタッフ体制にする。

◆ T氏回答

(2)特に困ったこと

国のプッシュ型支援により提供された電気毛布や電気カーペットなど被災者が使わない暖房器具等について、国から使うよう強く言われ、その対応に追われた。

(3)試みた改善方法や工夫内容

被災者に強制することはできないため、避難所運営者から被災者へ使えることを伝えてもらったが、ほとんど使われなかった。

(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

- ・当自治体内の本部に国のプッシュ型支援の担当職員がリエゾンとして入ることができる仕組みの構築(県には入っていたが当自治体の本部には入っていなかった。)
- ・当自治体内の本部は、避難所ごとの運営委員会で共有された課題等を把握する。また、当自治体内本部会議を通して国のプッシュ型支援の担当職員と情報共有し、避難所や被災者の必要に応じた国のプッシュ型支援につなげる。
- ・県の本部会議や避難所会議で当自治体内の避難所の課題等を議論していたため、生活環境の改善がトップダウンで来ることになった。避難所ごとの運営委員会等の現場の意見が関係者や行政にむらなく共有される仕組みが必要と考える。

◆ U氏回答

(2)特に困ったこと

災害時数日間、国、県へ依頼した物資や、各方面から大量の物資が届く。受け入れ体制が整っていないなか、保管場所の確保、在庫の把握が困難な状態だった。そのうえ、物資提供の問い合わせへの対応。とにかく「今、何が欲しい?」「家にあるモノを送りたい。」の問い合わせが殺到したため、その対応に苦慮した。
また、国、県へ依頼した物資も現場が混乱している中で「必要と思われるモノ」を取り敢えず発注したことから、実際には使わなかったり、発注数が多すぎたケースもあった。
支援物資保管についても、数量想定がなかったため、幾度も保管場所を変更した。

在宅被災者のニーズ把握ができず、更にフェーズにおいてニーズが変わるため不要な物資が在庫として残る中、一方的な物資の提供が続き管理、対応に苦慮した。特に、飲料水、古着、中古品、雑巾が大量に保管場所を圧迫した。

(3) 試みた改善方法や工夫内容

保管場所を確保し、避難所運営支援に入った災害支援団体の協力により、種類ごとの仕分を行い、マップを作成、定期的な在庫数の確認を行った。

各避難所の巡回、被災地域区長等への聞き取りを行い、状況把握と、物資ニーズの把握を行った。被災地域にあるボランティアベースや被災地区公民分館を物資提供拠点とし、常駐する災害支援団体、その他NPOやボランティア、地区役員の協力を得て、必要な時に必要な物資を届けるように努めた。毎日巡回することが被災地域の方と顔を合わせる機会となり、在宅被災者の情報収集等も行うことができた。保管管理については、災害支援団体や支援職員のサポートにより、在庫管理、受け入れ調整が次第にできるようになった。また不必要な支援については断ってもらった。その後、協定企業・団体により食材等の安定した物資提供の体制ができ、物資管理については安定して運営できるようになった。

以降の災害では、発災時点で避難所内に保管場所を確保し、受け入れ体制を整えた。あらかじめ必要な物資をある程度想定できたため、物資受け入れに大きな混乱はなかった。また、早期に被災地域での物資提供拠点の設置、常駐の災害支援団体、他NPOの連携によるシーズ、ニーズ調整の効果がとても大きくあまり困難は感じていない。

(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

0: 避難所における、物資管理やそれぞれの管理担当者を決めておく

1: 備蓄品の種類、在庫数の把握(保存食、飲料水、段ボールベッド等)

2: 調達が必要となる物資の種類、数量の想定(食料、飲料水、衛生用品、生理用品、下着類等)

3: 想定した物資の調達方法、保管場所の確認

4: 在宅被災者への提供方法の確認(提供場所、運搬方法、ニーズ把握方法、提供体制)

5: 日頃からNPOとの連携、関係構築(シーズ・ニーズ調整、他の自治体や関係機関との調整等、担当職員では困難な業務を担当職員では対応困難)

以上を平時にしておく、有事の際に比較的混乱せずに対応できると思われる。

※その他、上位3つに含まれなかった項目の回答については[別添資料\(P47\)](#)をご参照ください

【7】避難所の運営、または被災者支援に携わった経験を通して、得たことや良かったことがあれば教えてください。 あれば

(避難者、地域住民との関わりについて)

- 住民と深く関わることで、新たな地域資源に気付くことができた。
- 住民と深く関わることができ、コミュニケーションを図れた。住民のコミュニティについて理解が深まった。
- 住民同士の助け合いの心や、避難所での順応性の高さを感じた。また、住民と深く関わることで普段お話し出来ない人との交流や、行政に対する感想を聞き取れたり貴重な経験を積めた。
- まずは、被災者の意見に耳を傾けることが重要であると感じた。
- 避難所など救護を担当する職員はもとより、全職員(派遣される職員を含む)が被災者に寄り添う気持ちを持って対応できるかに尽きるのではないかと思う。
- 避難者との関わりも大切で、避難者に寄り添い向き合うことで、避難所閉鎖の際には理解を得ることができたと感じている。
- ある人にとっては良いことも、ある人にとっては良くないこともあるが、それを避難所(組織や団体)としてまとめていくために対話が必要であることを感じた。
- 定期的に自治体の幹部職員が避難所全体の説明を行うことで、被災者が安心できるのではないかと思った。(これを求める声が多かった。)今回は、前述の対応が不足し、被災者の不安、不満が大きくなったと思っている。
- 不安や焦燥感から感情的になりやすい場面が多かったが、そういった時こそ、相手の思いに寄り添って、話を聞くことが大切だと感じた。感情的な時に説明をしても伝えたいことは伝わらない。
- 行政からの一方通行的な広報・情報伝達では、効果的な支援につながらないため、双方向の広報・情報伝達(SNS、LINE等)の重要性を感じた。
- 被災者や被災地区役員と深く関わったことで顔の見える関係が作られたため、緊張ある信頼関係に基づく復興や次の災害への備えにつながった。
- 平時からの関わり、地縁組織による見守りや声かけなど。
- 自主防災(自助・共助)の住民教育の推進。
- 避難所運営にあたる職員の衛生管理。(交代で休みを取ることなど)
- 避難所には健常者以上に色々な問題を抱えた避難者がやって来る。(視覚・聴覚障害者、足の不自由な方、認知症の方、体調の悪い方、外国人の方等)見た目にはきづかないが、避難者の方には支援を求めている人の中には声をあげられない人が沢山いる。聴覚障害の方など、こちらからは判断ができず、地域の民生児童委員とか福祉協力委員からの情報により対応した。
- 自主防災組織が防災マップづくりや、積極的に地域で訓練を重ねていたことに加え、地域コミュニティが構築されていた地区であったため、体育館という広いスペースに大人数の避難者であっても、スムーズな避難所運営ができたことがとても心強かった。震災後も、「避難所で一緒に生活・寝泊りをした仲」ということもあり、地区のみなさんとの連携は今でも良好。
- 少ない人数の避難所運営だったので、比較的目的が行き届きコミュニケーションがとれた。震災後にも顔見知りになり、震災後も話す機会が多くなった。
- 自分の生活地域が避難所であったため、地縁組織や学校等のボランティアの協力をもらい新たに地域とのつながりが深まった。避難所運営をとおして被災者の心に寄り添うことができ、逆にいろいろと勉強になった。避難所担当職員との横の連携が深まり、平常時でも仕事のことで助け合うことができている。
- 日に日に増す避難者の要求(必要と思われるもの以外)の怖さを知った。
- 住民から感謝されたこと。
- 避難者の方が退所していくときに感謝された。
- 避難所がまだ開設していることを知った地元自治会やコミュニティの役員の方が励ましの声を掛けてくれたことや、最後まで避難されていた方々が退所される際に感謝の気持ちを伝えられたことで、避難所運営に一定の効果があったことが実感できたこと。
- 地域との連携で、発災直後小中学生を集めて物資受け入れの対応をしてくださった地元の方がいらっしやっしたが、本当に心強かった。世の中捨てたものではないと感じた。

- 被災者の方との関わりでは、殴られるくらいの勢いで怒鳴られることも多くあったが、そういう方ほど最後には仲良くなったことも印象深い。本音で意思疎通をすることが大切だと痛感した。

(避難所運営について)

- 避難所内でのコミュニティや共同生活のルール構築。押しつけではなく、職員も避難者もフラットな関係かつ共助の観点で取り組めたこと。住民に寄り添う気持ち、自治体職員としての信頼関係の重要性を改めて強く再認識できた。
- 避難者の方への的確な情報提供(自分たちは分かっているけど避難者の方々は分かっていないことが多々あった)および、避難者の方々の意見を直接聞くこと。(これをやらないとスムーズな自主運営には移行できなかったと思う。)
- 被災者の方々が率先して清掃や管理運営に携わっていただいたこと。
- 当自治体内では自主避難所が開設され、長期間(約1か月)の運営でお世話になった自治会があった。おかげで指定避難所に対する負担が大幅に軽減し、住民に寄り添った被災者支援が行われた。このことから、当自治体ならではの共助力を確認することができた。
- ボランティアや、地域の自治会など、多くの方から支援をいただき、大変だったが、本当に得るものは多かったと思う。避難者も、長くなってくると、避難所がひとつの自治会のような関係になって、協力して清掃をしたり、近くスペースで過ごす方のことを気遣ってくださったり、不便ながらも、少しずつ関係を築くことができた気がする。
- 改めて、平時からの住民に対する防災啓発の重要性を痛感するとともに、避難所の「住民による自主運営」の重要性を感じた。
- 在宅避難者の把握の必要性を実感した。

(連携、ネットワークについて)

▼多様なネットワーク、繋がりに関すること

- 多くの方と知り合うことができたこと。
- 組織内外で広い人脈が形成できた。
- 支援団体やボランティア等の多くの方と関わることができ、自らのネットワークが広がった。
- 有事の際の活動には、平時からの関係や知識が特に有用であることを知った。
- 災害時、助けてくれる人や団体がたくさんいて、その方々をしっかりと頼ることで、避難所運営の質の向上に繋がるのがわかった。
- 全国から様々な支援を頂き、多くの人に出会えたこと。
- いろいろな方々から支援をいただき、少しでも連絡できる団体等を知りえたこと。
- 避難所の運営に従事したが、物的支援、人的支援等、各方面から応援をいただき、人々の温かみを感じられた。
- 様々な方と関わり、災害支援への関心が深まった。物資を届けているだけなのに、「ありがとう」をたくさんもらえた。全国で活躍するたくさんの友達がいっぱいできた。

▼対口支援、自治体間の繋がりに関すること

- 避難所運営に際し、他自治体の職員にも応援をいただいた。多忙の中での突然の派遣要請にもかかわらず、適切に対応いただき、同じ自治体職員として非常に感謝している。
- 他自治体の災害経験のある職員からの助言等はとても助かった。また、物品配送等の宅配業者さんの協力があり、自治体職員にはないノウハウを学ぶことができた。
- 避難所運営を経験する中で、全国の災害派遣職員の方々から避難所運営ノウハウを学ぶことができた。
- 当時、私たち被災自治体の職員は無力だったと思う。避難所開設経験のある他県の職員に叱咤激励されたことは忘れない。安易に出来ないと言わず、努力する姿勢が大切だと教わった。

▼災害支援団体との連携に関すること

- 過去の災害で支援を長期的に行ってきたNPO法人職員が常駐してくれていたおかげで、長期避難生活に必要なノウハウを受けることができ、大きな問題もなく避難所を閉鎖することができた。

- 被災者の人数や意見の内容によっては、担当職員の心身の負担にもなるため、支援団体と連携しながら行うことが必要。
- 行政の考えしかなかったが、民間(NPO)との考え方などの相違や、役割分担を行うことで支援につながる場合もあること。
- 災害時において、NPO法人の方を含むボランティアの皆さんの力がなければ到底できないことを初めから認識し、お願いできることはお願いしてしまうくらいの気持ちが必要と感じた。
- NPO法人(特に医療関係)の支援により、医療、福祉関係者から人的・物的支援を迅速に得ることができ、とてもありがたかった。
- 多くの人の支援をいただいたが、特に災害支援団体や災害医療・福祉の派遣チームなど、行政以外の方が当事者意識を持って応援に来ていただいたことに本当に感謝している(自分の人生でこんなに感謝したことは無かったのではないかとさえ思う)。献身的な姿に、自治体職員としての自分自身を振り返る大きな機会となった。
- 自分が住んでいる地域に入ってきたボランティアや支援団体等の活動を見ることで、外部支援のあり方(いい点、悪い点)について考えることができた。
- 支援団体の存在や活動内容。

(職員の意識の変化、学びについて)

▼経験や学びに関すること

- いい意味で経験になった。
- 自治体職員としては、この上ない経験をさせてもらったと思っている。正直、この豪雨災害ではお世辞にも避難所運営をうまく回せたとは言えないが、今回の反省を教訓にできると思う。
- 自らが経験し、応援いただいた人たちと接することで、自らが認識していた枠に捕らわれず、様々な場面で適応させることを学んだ。
- 非常に多くの災害対応(避難所を含む)の経験、被災地区役員との協議等の経験などを得ることができた。
- このような災害はこれからも想定できる事態であり、避難所運営の経験は今後も必要になった時にはより円滑に行うことができ、避難者の不安や負担の軽減に役立てると思った。
- 災害の発生で世の中がどの様に変化し、対応していくのかを実感できた。
- 民生対策部として、避難所開設から現地状況確認を早期に実施しておくことが大切であると感じた。現場の状況や、被災者の生活状況が全く解らない状況であったため。
- 被災者支援に係る各種支援制度等の申請方法がわかった。
- 精神力や体力がどのくらい持つのか、どのようなときに苛立ったり思考停止に陥るのかなど、自らの限界や性質を知ることができた。

▼意識の変化、視野の広がりに関すること

- 災害対応は「人」次第であることがわかった。
- 災害対応に関して意識が強くなったこと。
- 自分が住んでいる地域を見つめなおすことができた。
- 地震発生前は、当自治体は大きな災害には無縁の自治体と考えていた。そのため、災害に備える意識が欠如していたことは事実である。災害は、いつでも発生する可能性があることを自覚し、災害に備えるための準備(訓練や知識の蓄え)が必要であると痛感した。
- もともとキャンプ等の野外活動が好きだったが、共通点のある防災についても積極的に考えるようになった。
- 良かったかどうかは別として、自分が自治体職員として成すべきこと、背負う責任の重さなどがよりシンプルにイメージできるようになったこと。
- さまざまな方が連携していることを知り、視野が広がった。
- さまざまな支援者と連携できたことで、自分の視野が広がった。
- 他の自治体の応援職員さん、災害支援のNPOやボランティアの方々など多くの皆さんのお世話になり、自身の視野が広がったこと。
- 現場で日々業務をこなす中で、様々な組織、会社及び個人に出会い、協力、助けてもらったことで、人脈が広がり、自身の視野、考え方が広がった。

- 様々な支援団体や医療関係の方々と連携し、自分の視野が広がった。また、平時から取り組んでおくことの大切さがわかった。
- 行政組織の問題点が分かった。組織も大切だが、急を要する場合には組織ではなく、人に依頼する方が円滑に事が運ぶ。日頃から職場内外に知り合いを作っておくことは重要であると再認識した。
- 長期の避難所が運営されることはあまりないが、過去に一度だけ、3か月ほど避難生活をする避難者に携わったことで、自分の視野が広がった。
- 避難所運営に関しては、私の住む地区が被災したこともあり、その住民の方々が身を寄せる最前線で災害対応業務ができ、微力ながら力になりたいという一心でやっていた。その中で、多くの支援者からの協力もいただき、被災者支援という共有の目的のもと、少しずつ生活環境の改善を進めていくことで、自分自身の視野を広げることができた。仕事に対する考え方すら、これまでの受け身の姿勢から、積極的にかかわろうとする姿勢に変わったような気がする。

【8】ご自身の経験を振り返って、避難所運営において大切なこと、または必要なことは何だと思われませんか？

(避難者、地域住民との関わりについて)

▼コミュニケーションの取り方に関すること

- 避難者とコミュニケーションが取れること。関係団体との連携が取れること。運営に関するレイアウトやオペレーション(イベント経験があるとよい)を適切に行うこと。
- 職員も、NPOやボランティアも、みんな被災者と同じ目の高さで話す。
- 声がけや普段の会話からしか聞けない本音もあるので、常に避難者の気持ちを第一に考えながら、コミュニケーションをしっかりと取ることが必要。
- 避難所では、被災者に対して優しさと柔軟さをもって対応したり、話しかけたりすることが大切だと思った。
- 被災者との信頼関係づくり。(挨拶や態度・服装から始まり、問い合わせや問題に対して誠実に対処する。)
- 被災された方(住民の方)は、職員を見ている。うわべだけの対応は通用しない。間違ってもいいので、寄り添う気持ちが本物であれば、必ず理解してくれるし、感謝してくれるものだと思う。
- 避難者に対し、しっかり話を聞いてあげられるだけの余裕が必要。職員の心の余裕と、複数職員体制による現場力の余裕が必要。短期避難所開設は予め指定された職員だけの対応だが、長期開設となると、職位・職種に関わらず誰でも対応する可能性があることを周知し、そのためのスキルをしっかり身につけなければならないと思う。
- 行政は避難者の自立・自走に向けたサポートは全力で行うべきだが、共同生活においては、避難者も行政も共助の精神で助け合う気持ちが大切。そのために、相互コミュニケーションに時間を費やすことが必要。

▼困りごとへの対応に関すること

- 被災者への親切な対応や支援の申し出者への丁寧な対応が大切。
- 被災者に寄り添って様々な事案に柔軟に対応する。
- 被災者に対し柔軟に対応する。公平な扱いをする。
- 臨機応変に柔軟に対応することが大切だと感じた。避難してきた人の話をとにかく聞くこと。そうすることによって避難所の雰囲気も良くなり、継続的な運営も行いやすくなる。
- 避難者は、身体・精神・生活歴等、それぞれ異なるため、一人一人に寄り添った支援が必要である。
- 被災者の感情に寄り添って対応をすることが大事だと思った。また、自分自身は被災者を支援できる立場にいることも理解し、積極的に支援していくことが大切。
- 大きな災害が起きたとき、自分も被災者になるが、被災された住民に対し、常に寄り添う気持ち(真に)をもち続けて対応することに尽きると思う。
- 被災の状況は様々で、柔軟に対応することが大切。また、避難所は他人同士の集合場所になるため、全体の間人関係や特別な配慮が必要な方などの把握は必須になる。時間が経つと様々な要望や不安から来る相談などもあるが、できること、できないことをきちんと理解してもらえよう説明することが大切。とても頼られて、感謝の言葉もたくさん言ってもらえるのでやりがいをととても感じるが、決して横柄にならないように自重しなければならない。
- わがまま、要望、クレーム等様々なことが避難所にいる職員に伝えられるが、一部損壊した家での生活や余震の不安など、家にいることができない事情があって避難してきているので、災害時は迅速かつ丁寧に、被災者に寄り添った支援をすることが必要。また本当にできないことは毅然と対応し、曖昧な返事はしないこと。
- すぐに対応できることを優先に、できるだけ不満が出ないよう、避難者には目を配るようにしていたと記憶している。現場で対応できる範囲のことは行っていた。災害時はその場その場で、刻一刻と状況が変わるということをもっと体験した。緊急性、生死に関わることといった事案ではなかったため、そこまで不満が出ることはなかったが、避難者も不安な状況であるということ。現場では、曖昧な発言・発信をすることで、避難者をさらに不安にさせることになるため、分からないことは分からないという勇気も必要である。

- 苦情や要望が職員に直接くるとは、仕方のないことかもしれないが、職員の精神衛生上よくないことだと思う。自助互助の市民精神の涵養(かんよう)。なんでもかんでも行政にというのは間違っている。一方で、断ればよい→断ることに慣れていない職員の存在も大きく影響してしまう。
- 生活の自主再建に向けた各所属との連携も必要。
- マニュアル等に頼り切るのではなく、被災者に対しよく考え、柔軟に対応をすることが大切。たとえ、自分一人では解決できないことも避難所担当職員や保健所、本部等で協力し合い工夫をし解決に導いていくことが大事。

(避難所運営について)

▼自主運営、避難者との認識作りに関すること

- 職員だけではなく、被災者の協力も運営には必要だと思う。
- 避難者と連携して運営するとともに、避難所を住民の自主運営に委ねることができる体制づくりが重要。
- 自主運営への移行に向けて、避難者の役割分担やルール決めが必要。
- 避難所運営での、自治体職員、避難所となっている施設等の職員、避難所への避難者、在宅避難者の、それぞれの役割分担を明確にしておく必要がある。
- 避難所生活が長期にわたる場合、避難者であると同時に、共同生活を送っているということを実感し、掃除などの役割を皆で分担して行ってもらおう。
- 避難所は自治体のサービスを受けるところではなく、避難者自らが運営に参加すべき場所との意識醸成。
- 避難所の運営は避難者が行うこと。開設から3日程度は自治体職員が運営を行い、その後は避難者自ら運営を行うよう努めた。(※被害が大きい程、職員が他業務に当たらなければならない。)
- 長期避難者をグループに分け、グループ毎に専任の担当職員を配置させ、避難者からの要望や行政等からの連絡事項を集約できるようにする。
- 長期を見据えた運営体制の構築、適正な規模(一つの避難所の人数は200人以下)の確保または運営組織の分割。
- 避難所は、在宅避難者にとっても物資配給や情報提供などの拠点となるものであり、避難所に避難している人だけのものではないことを徹底して周知する必要がある。

▼運営体制・情報共有に関すること

- 災害の規模が大きくなればなるほど、被災者も増え、行政としても対応に割く職員数が増えるため、それぞれの認識を共有する場を適宜設ける必要性を強く感じた。
- 住民に寄り添う気持ちと、解決するために広く関連部署や他の避難所と情報共有や相談をすること。
- 避難所担当者による避難所運営、日々の出来事を記載した日誌、記録をとり避難所の担当部署や担当課との情報共有、連絡を密にした体制が必要であると感じた。
- スケジュールや課題等をNPOやボランティアなど支援者を含めた関係者間で共有すること。
- 避難所運営において重要な事は、行政職員と医療や福祉・介護、防犯や被災者支援等、あらゆる分野の連携サポートチームによる運営が必要。
- 避難所運営には、被災者はもとより、官公庁職員、他自治体からの応援職員、団体職員、ボランティア職員、地元自治会、業者等、様々な人が関わっている。これらの方々と協力し、円滑に運営を進めるためには、コミュニケーション能力、節度、協調性のある行動はもとより、強いリーダーシップが求められる。これらの方々に気持ちよく運営に携わっていただくことが必要であると考えた。
- 最も大切なことは、運営者が避難者、運営スタッフ、施設管理者等、お互いの信頼関係を構築することだと思う。また、避難所運営を良くするためには、協力者の経験・知識、他の避難所運営の状況など、積極的な情報収集が必要である。
- 避難所運営については、行政だけでは到底できないので、行政、避難者、支援団体等で連携しながら、いかに生活環境の改善に繋げていくかが重要なことだと思う。そのためには、お互いの意見をかわす機会を十分設け、お互いの信頼関係を構築していくことが重要であると思う。豪雨災害では、「行政(自治体)の姿が見えない。」とのお声もいただいたので、より住民に近い場所で、住民の声を聴き、被災者支援の改善に繋げていくことも大切なことだと思った。

▼人員配置に関すること

- 避難所運営に携わった者が異動しても、運営できるような体制づくり。
- 被災自治体の特定の職員が責任者として常駐し、避難所を運営すること。
- 自宅が被災し、一時的にせよ、避難所が生活の場となることから、避難所内では、運営者が被災者の生命に関して十分に配慮すべきものと考えている。このことから、健康管理に関する資格、経験を有する職員が常駐するなどの対応が必要と思われる(資格や経験の無い職員では判断、責任が持てない場合がある。例:救急車の搬送基準等)。
- 避難所内では日々想定外の出来事が起こることから、朝から晩まで時には夜中でも気を張って対応していたが、ある日自主防災会会長から「あまりこんをつめすぎないでね、あなたに倒れられたら助かる人も助からなくなるから」と声をかけられて、気持ちがとても楽になった。もちろん担当として責任があるので、日々気を張って対応することは大切だが、倒れてしまえば逆に迷惑をかける場合もある。ローテーションを組んでお互いにしっかり休憩を取ることや、一人で悩まず、他の担当者や避難所運営の役員さんとも連携しながら解決するなど、みんな一丸となって避難所を運営することが大切だと感じた。

▼避難所の生活環境、衛生・健康管理に関すること

- なるべく、家庭での生活に近い環境を提供することが重要。また、支援する職員がその事について共通認識することが必要である。
- 避難者の健康が一番で、栄養士・保健師との連携はもちろん、住環境の整備は大切だと感じる。
- 長期的な避難所開設に向けて、食事等の栄養管理を含めた体調管理の対応ができることが大切。

▼その他

- 迅速な手配や判断、安定した継続性。
- 起こりうる事故・事件・感染症の流行等を察し、対処する(対処を依頼すること)。
- 記録を残しておくために、写真をこまめに撮っておくことが必要だと感じた。

(自治体職員としての意識について)

▼個人の取り組み、姿勢に関すること

- 全職員が避難所運営に対応する可能性があることを理解しておいてもらうことが必要である。
- 職員全員で当事者意識を持って避難所運営にあたるのが重要だと思う。
- 豪雨災害の現場では避難所運営をはじめ、防災担当職員等、特定の職員に業務が集中していたと感じる。責任感を持って対応にあたる職員もいれば、避難所勤務を拒否する職員や、指示されなければ動かない職員もいたと思う。災害時には全員が当事者意識を持って対応すれば、一人ひとりの職員の負担軽減にもなるはず。
- 行動しながら考える。
- 頼れる人に頼る。
- 人の意見に耳を傾け、自分一人で抱え込まない。
- できることを、できるだけ、できる時にする。
- たまに、さぼる、休む。
- 辛いけど笑顔でがんばる。
- 避難所単位じゃなくて、自分なりの日記を必ずつけること。やっぱり人は、良くも悪くも忘れてしまう生き物だった。あれだけ大変だったことなのに、たった1~2年経過しただけで、何もかも断片的になっていた。反省点や後悔はたくさんあったはず。また、想像力を常に働かせること。それに伴って、被災者だけじゃなく避難所運営者自身もきちんと休息を取れるようにすること。
- 何のために自治体職員がいるのかを考えること。一人では何もできない、かといって自分が動かなければ人は動かない、心を開き、人と向き合うこと。非常時だから災害時だからといって人の意識や行動はそう簡単に変わらない、自分の目の前のことだけがすべてではない、チームALL(自治体名)で仕事をするという意識に平常時から意識を変えること。失敗を恐れないこと、失敗から逃げないこと。一緒に戦ってくれる仲間を作ること、そのために目的や方法等について言語化する能力を磨くこと。

▼個人の知識・スキル・能力に関すること

- 指示待ちではなく、自分自身で考え行動し、あらゆる状況に対応する能力。
- 避難者に対して臨機応変に対応できる能力。
- 判断力の向上。行動力の向上。
- 避難者に寄り添った対応はもちろん、困っていることに迅速に対応できる知識を身に付けることや情報収集を行うことが大切だと感じた。
- 現場では次々と瞬時の判断が求められる。自分で判断し行動できる人材の重要性を感じている。平常時と有事の頭の切り替えが重要。
- 一つのことに捕らわれず、緊急時には様々な場面で適応させるスキルが必要。
- 避難所は生活の場所であり、避難所運営の支援を行う自治体職員には、生活スキルも求められる。
- 被災後、被災者には幻滅期・再建期などがあることを理解すること。そして、その時期には特に沢山の衝突があると思われるので、可能な限りあたたかく対応できるようにする。

(事前の備えについて)

▼研修・訓練等に関すること

- 職員および、住民による避難所運営訓練の実施。
- 平時に避難所運営の研修を行うこと。大雨浸水時に安全に移動できるルートを把握していること。
- 避難所運営に関する事前準備とシミュレーションが必要。
- 大規模災害時の避難所運営に住民も一緒に取り組むための体制をつくるのが大切。全職員に対し、避難所運営の対応に関する研修を行い、実践力を高めておくのが大切。
- 避難所運営に関わる職員が、避難所運営について十分理解することが大切である。日常業務の延長ではない業務であるため、避難所運営に関わる職員は毎年マニュアルの読み合わせなど訓練が必要であるとする。
- 災害はいつ起こるか分からないため、日常活動の中でもイメージが持てるよう、マニュアルの整備など全体で共有できる対応が必要。
- 座学での研修だけでなく、実践的な訓練を繰り返すことが大切で、地域等の庁外関係者を巻き込むことが重要である。
- 職員は避難所担当の疑似体験をしてほしいと思う。当自治体では、水害訓練において避難所を開設し、様々な課題や状況付与により対応を学んでいる。限られた職員ではなく皆さんに体験していただき、避難所・避難場所とはこんなところだと分かってもらうのが大切だと思う。
- 自分自身も含め、経験したことのない避難所運営に携わることとなり、試行錯誤での避難所運営となった。今回の経験を基に普段から、災害発生時を想定した実践的訓練の継続が必要と感じている。被災から数年が経過し、当時の記憶が薄れるとともに、災害対応経験の無い職員も増加しており、改めて日頃の訓練の必要性を感じている。また、現在は被災による業務量増により、職員が不足している状況が続いているが、今後は他の被災自治体への職員派遣を実施し、被災地支援と共に、職員個々のスキルアップも必要とする。
- 避難所対応訓練に積極的に参加して、対応についての経験を増やすのが大切だと思う。自分自身、避難所に配属になった当初、長期間開設する避難所の経験がなく、対応について戸惑うばかりだった。本部に確認したり、被災地から応援に来てくださっている他の自治体の応援職員からアドバイスいただいたりしながら、ああ、こうやって関わっていけばいいんだな、こんな風にさばけばいいんだなと少しずつわかって、何もかも経験だなと感じた。
- 豪雨災害の現場では、避難所運営をはじめ、防災担当職員等、特定の職員に業務が集中していたと感じる。責任感を持って対応にあたる職員もいれば、避難所勤務を拒否する職員や、指示されなければ動かない職員もいたと思う。災害時には全員が当事者意識を持って対応すれば、一人ひとりの職員の負担軽減にもなるはず。日頃からできるだけ多くの職員が当事者意識を持つ啓発が必要だと思った。
- いつ起こるか分からない大規模な災害に対しての準備は難しいが、まずは、職員の教育、訓練を地道に行うことで災害時に職員自身が何をすべきか把握しておく必要がある。このことにより、危機管理部門職員の負担は減ると考えられる。

▼連携体制の構築に関すること

- 行政職員も被災者の可能性が高いので、速やかな応援体制がとれるよう近隣自治体と準備しておくこと。
- 今回は運よくホテルを避難所とすることができたが、現状の指定避難所における大規模な被災者受け入れについても想定しておくべきであると思う。当自治体は指定避難所のほぼすべてが学校施設であるため、施設管理者と協議を重ね、避難所として利用可能な範囲の拡充、環境の改善など図っていくことが必要である。また、県、他市町、支援団体、企業などと連携体制を構築しておきたい。
- 大規模災害時の避難所運営に関して、特に初動段階では多くの自治体職員の対応が必要となり、インフラの応急復旧や罹災証明発行等、他の災害対応に遅れが生じる可能性が高い。多くの自治体では避難者自らが運営する「自主運営」を避難所運営の基本としているが、実際は、若年世代は直ぐに退所してしまうため、残された高齢者のみの運営は現実的に困難である。発災直後の避難所には多数の避難者が押し寄せ、受け入れ側の自治体も混乱状態となる。また、NPO等に頼らざるを得ない事態となったとしても、NPO等の情報を自治体側はほぼ持っていない(web情報のみ)。出来る限り円滑な運営を行うためには、災害が起こる前に、NPO等との災害協定等を行い事前準備や共同訓練を行うなど大規模災害発生時のそれぞれの役割を明確化しておくことが重要と考える。

▼住民とのコミュニケーションに関すること

- 日頃から住民一人ひとりとコミュニケーションを図ること。
- 日ごろから行政職員と住民の顔が見える関係があれば、有事の際に対話をしながら進められると思う。
- 避難されている方、被災されていない方に避難所運営に入っていただけるよう、平時からの周知を行うこと。

▼個人の知識・スキル・能力・意識に関すること

- 日頃よりコミュニケーション能力を高める努力をし、臨機応変な対応ができるよう訓練すること。
- 日頃からマニュアルに目を通すことは大切だが、想像力を働かせることも大切だと思う。
- いつ起きるか分からない災害に対しての心構え。
- 自治体の職員なら、避難者に寄り添う気持ちは皆あると思うのだが、経験がなくて困惑したり足が止まったりすると思う。また、運営する側も長期間の対応になるので、体力をつけておく・・・のも大切だと思う。

▼情報の蓄積に関すること

- 同じ災害はないと思うが、災害別、地域別に一定の想定はしておくべきだと感じる。
- 連携運用のマニュアル化と、情報の蓄積を継続して実施していくことが重要だと思う。
- 長期にわたり避難所を運営することは稀であるが、今回の災害支援について経験してきたこと、個別の問題(および解決策)を教訓に、短期(数日)、中長期(1週間以上)の避難所開設期間に応じた事例集などを作成する。

▼その他

- 長期避難所に指定されている施設については、有事の際に設備等が機能するように、避難所として使用するための定期点検や整備を行う必要がある。

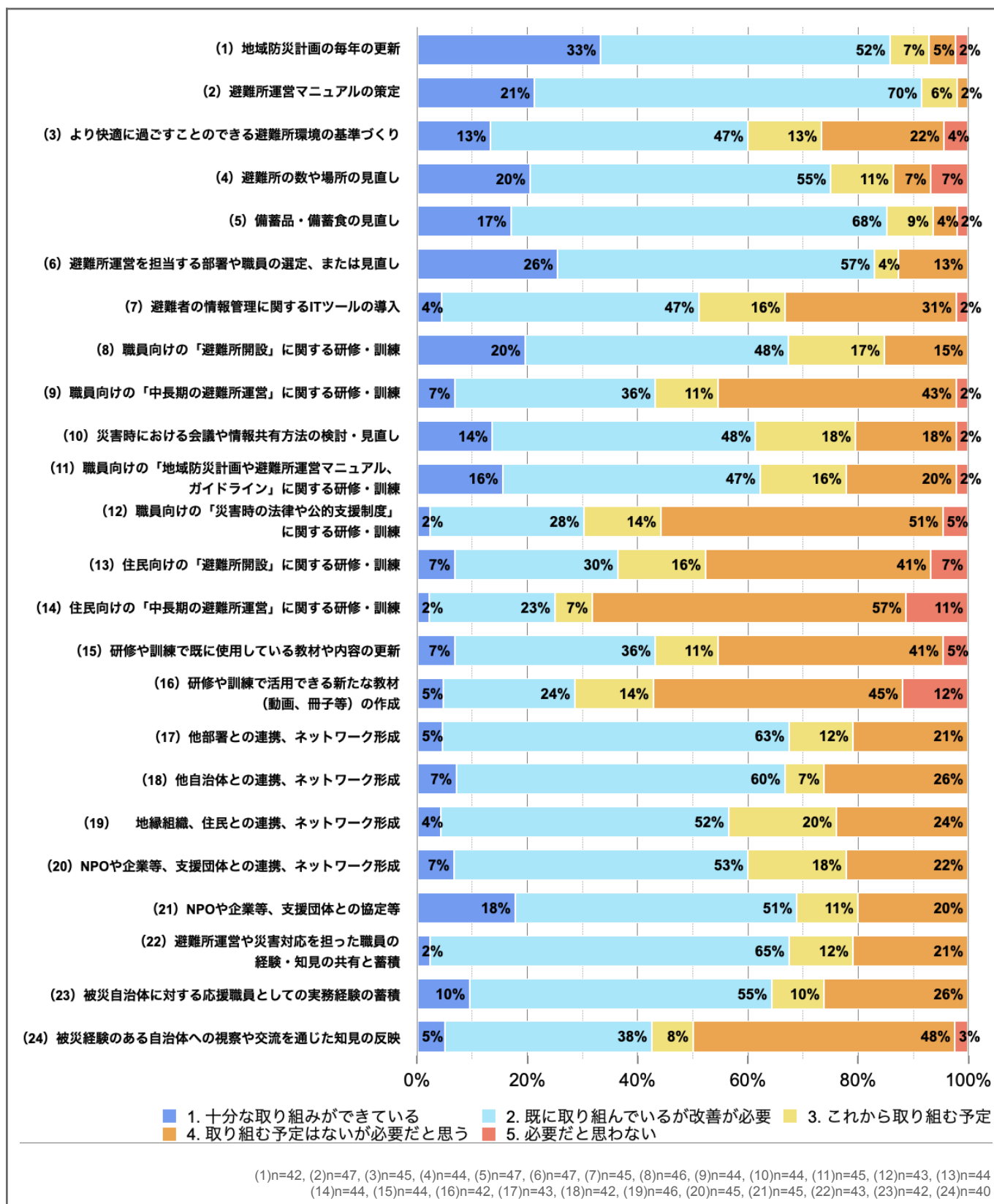
(その他)

- 深夜に発災した。避難者は暗闇の中で避難所の小学校に命からがら避難したものの、たくさんの不安と恐怖を抱えていた。奇跡の避難所といわれた避難所の小学校では、数年前から作成していた世帯リスト(世帯構成だけでなく職業や資格、障害者の内容を明記)を基に建築業の方に発電機を持ってきてもらい暗闇の不安を解消し、次から次へと消防団が負傷者救助して来た方に対しては、看護師等を集め救護室を設置し手当を行った。食事の支援として炊き出し班を設置し、翌朝には避難者に300個のおにぎりを配ることが出来た。また、断水で使えなくなったトイレは、水汲み班を募集し、用水路からトイレのタンクに水を補給し使えるようにした。避難者が抱える不安を一つ一つ解消することにより、明るい避難所として紹介されるようになった。特に避難者は、テレビ・ラジオ・新聞等からの情報が得られないので、避難者が集まる朝・昼・夕食時にどんな小さな情報も伝えることにより、安心感も得られて

いたものと思う。まとめると、災害が起きた時、公的な支援が本格的に始まるまで最短でも三日間にかかる。その間、ただ支援を待つのではなく、いかに住民の自助・共助で生き残るかが大切である。人間は欲の塊である。食欲、物欲、性欲、名誉欲等様々な欲があり、この欲を一人一人が主張してしまうと集団生活はまとまらない。そこで運営した避難所では、1.欲の抑制 2.存在感 3.感謝 4.あいさつを避難者全員が実践したことにより、被災して落ち込むのではなく前向きに生きていく表情、笑顔の多い避難所となり「奇跡の避難所」「明るい避難所」と言われるようになった。

- 地震当時において、自治体職員や応援自治体職員、また、ボランティア団体が避難所運営の中核を担ったため、避難者自ら運営を担当することが無かった。このため、当自治体では、自主防災組織の設立支援や活動支援を行うことにより、避難者の誘導、避難所設営及び運営まで、総合的な組織とすることを目指している。併せて当自治体の防災士連絡協議会(会員数:約90名)を設立し、同様の役割を担ってもらうとともに、自主防災組織への指導的役割もお願いしている。また、早期の被災者支援の重要性を認識しており、当自治体内一円に防災倉庫を整備中であり、収納物品として、発電機・投光器等救助用資機材、おむつやポータブルトイレ等応急救護用資機材、アルファ化米や粉ミルク等食料関連など、約80品目を備蓄している。さらに、「TKB48」と銘打ち、TKB(トイレ・キッチン・ベッド)を48時間以内に整備するため、各種応援協定の締結などを推進し、なかでも、学校給食センターに精米3トンをローリング備蓄したうえで、おにぎり形成機や各種食器類を備えている。また、当自治体の料理飲食業組合と応援協定を締結しており、加盟店の調理師が加盟店の食材を活用した炊き出しなどを実施することとしている。
- 早期に宿泊施設に収容して避難所を閉鎖することが良いと思う。

【9】災害対応を行う部署に属している方へお伺いします。(その他の部署の方も、よろしければご協力ください)
今後起こり得る「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？

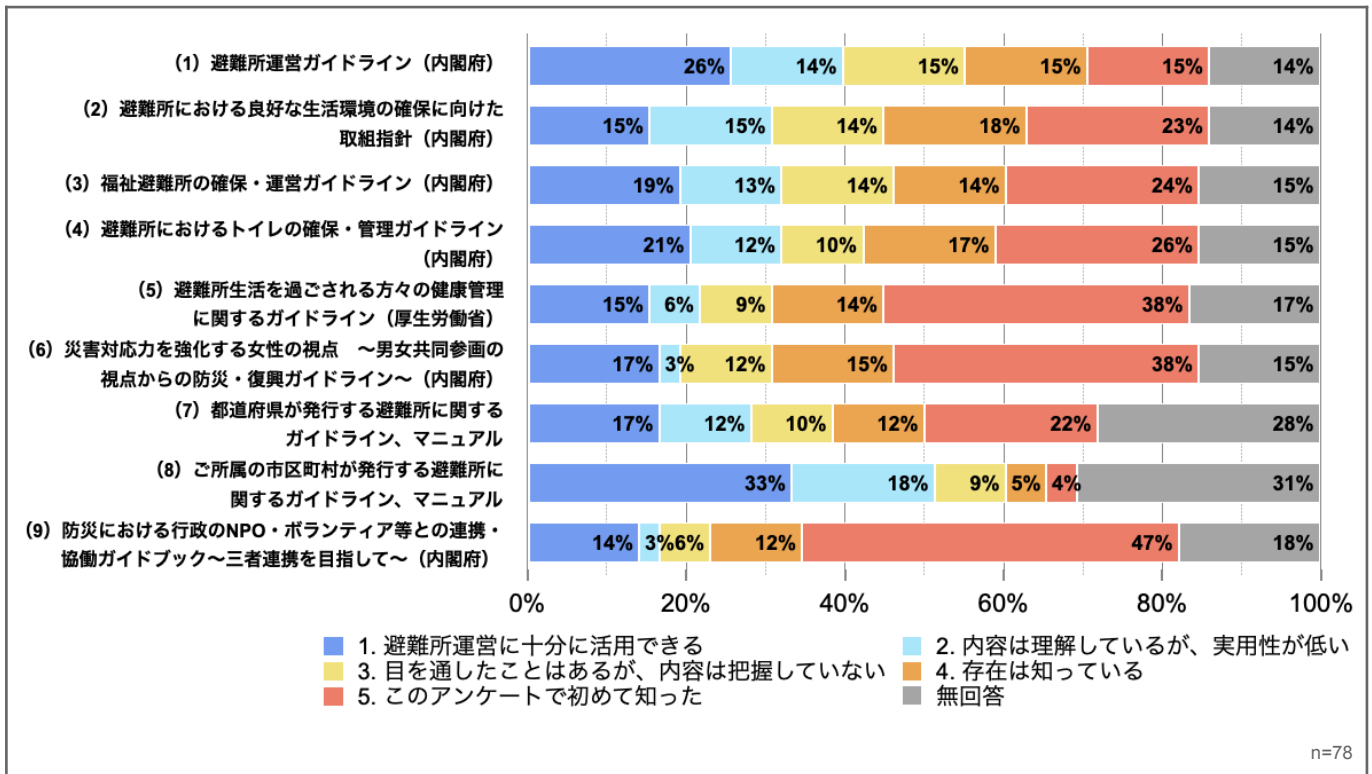


(25)その他については回答なし

※備考欄の回答内容は、[別添資料\(P61\)](#)をご参照ください

→ 職員向け、住民向けともに、(9)(14)「中長期の避難所運営」や、(12)「災害時の法律や公的支援制度」など実践に伴う研修・訓練の必要性を高く感じていることが表れている。
また、それに伴い、(16)「新たな教材」や(24)「視察や交流を通じた知見の反映」など、事例検討できる研修内容に関心があることも読み取れる。

【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。

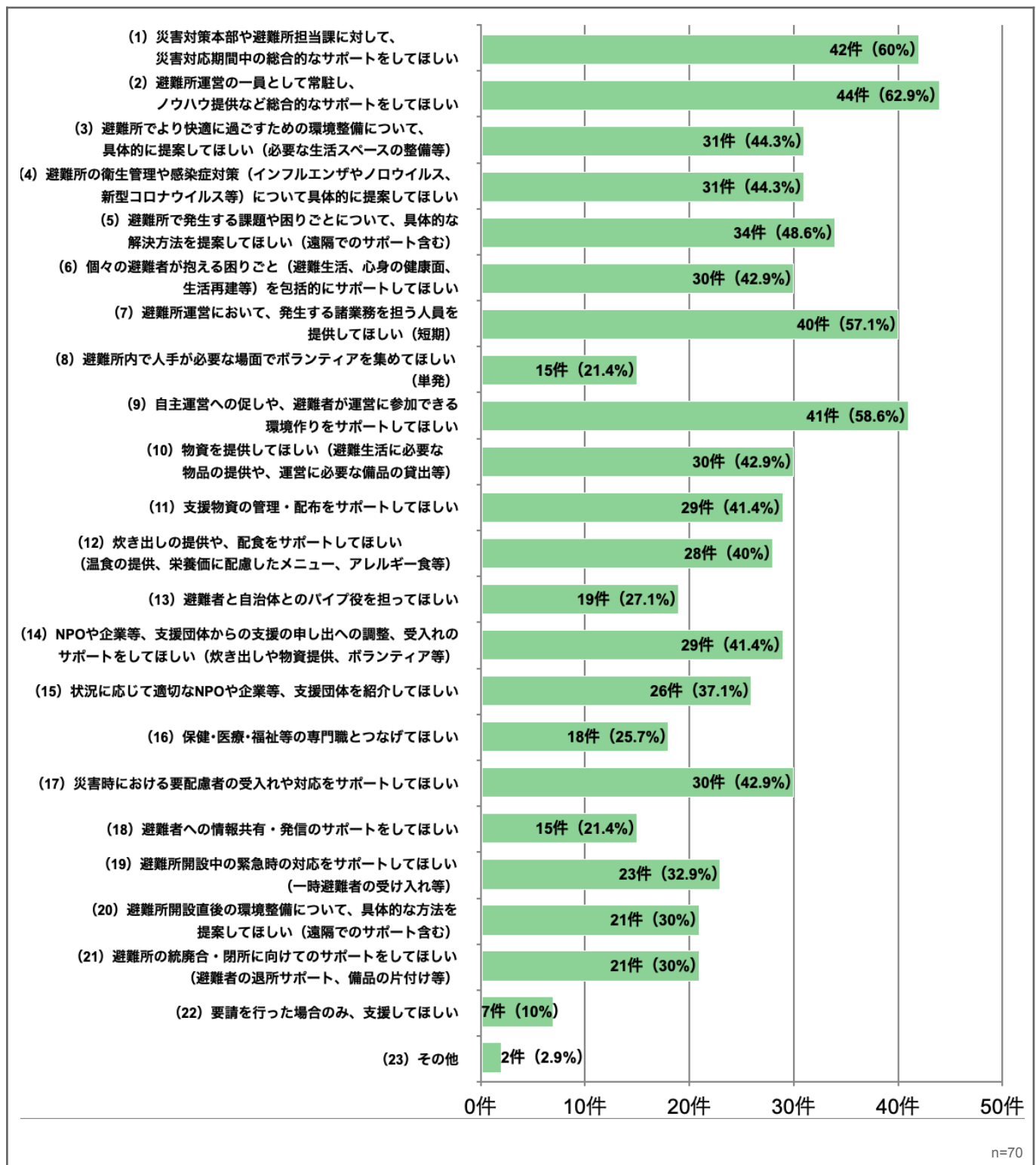


● (7) (8) (10)におけるタイトル記入欄と、備考欄の自由記述は、[別添資料\(P62\)](#)をご参照ください

→ 全体を通して、「このアンケートで初めて知った」と回答した割合が高くなっており、危機管理や避難所運営担当課でない職員が、最新の情報やガイドライン等を把握することの困難さが読み取れる。

【11】中長期の避難所運営において、被災地支援の経験がある団体に、どのような役割を期待しますか？当てはまるものすべてにチェックを入れてください。

【11-a】ご自身の自治体が被災した際に期待する役割は何ですか？【複数回答】

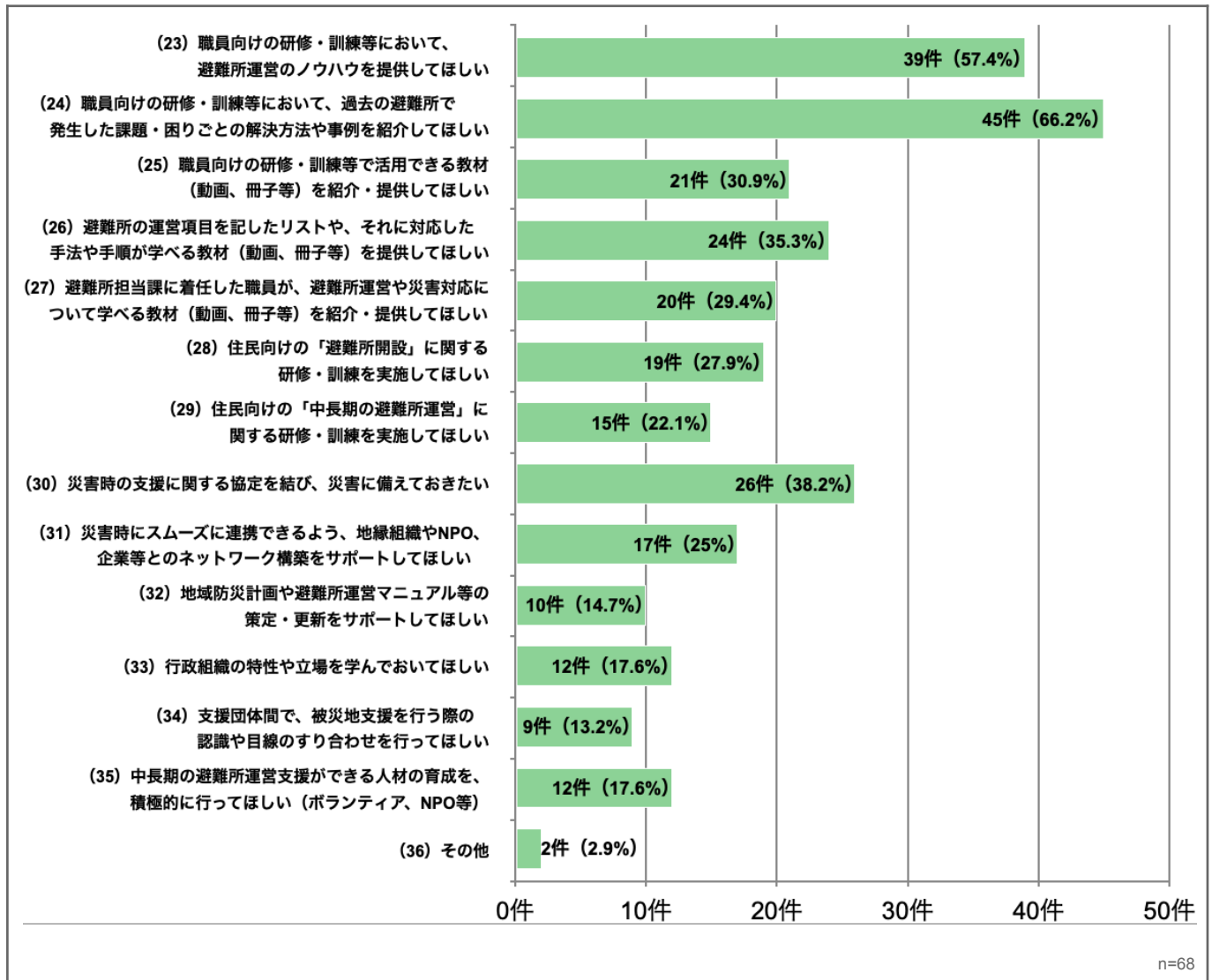


● (23)「その他」の回答内容

- 当自治体内でどこまでの対応が可能か未知数なこともあり、要望希望は不明。

→ 上位の回答を見ると、避難所運営に関するノウハウ提供および運営者の派遣、また、避難生活の環境整備や住民による避難所運営への参加促進など、総合的なサポートが求められていることが分かる。また、30件前後の回答があった項目の多くは、【6】-(1)で「特に困難に感じた」と回答されている項目と類似している。

【11-b】災害に備えて、平時に期待する役割は何ですか？【複数回答】



- (36)「その他」の回答内容
 - 国が求める各種計画、マニュアル等の策定更新の自治体の現状に即した形での助言。
 - 経験、勉強不足な点が多く、現状は3点（職員向けの研修で避難所運営のノウハウを提供、避難所運営の運営項目のリストや手順、住民向けの避難所開設に関する研修実施）ほどしかマークできないところ。

→ 職員向けの研修・訓練の実施に関する役割へのニーズが突出している。このことから、単なる教材の提供のみならず、より実践的・具体的な研修・訓練が必要とされていることが分かる。

【12】※今後のヒアリングの可否、及び手段のため非掲載にしています。

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。

【5】以下の項目について、避難所を運営する際にどの程度の困難さを感じましたか？

【5-a】避難所や被災者支援に関する知識の活用について、困難さを感じましたか？

(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

- 存在を知らなかった。
- 発災当時マニュアルはなかった。
- マニュアルが形骸化していた。
- ガイドライン自体が未熟成で足りない。
- 内容の更新がなされていなかった。
- 立ち上げ当初は、現場にマニュアルがないまま派遣された。
- 避難所を当自治体外の近隣自治体に設置し手探り状態であった。
- 民間施設を避難所として利用したためほとんど活用しなかった。
- 実態に即さないマニュアルだった。
- 避難所運営にあたる職員が災害救助法を理解していない。
- マニュアルを活用せず対応した。
- 想定以上の被災で対応が困難。
- 上司への報告指示が適切だったため。
- マニュアル等で全て網羅できないため。
- 理想論に終始しており、現実との乖離が大きい。
- マニュアルと避難所運営職員の感じ方と被災者の要望との違い。
- 震災被災直後は想定を超えた避難者数と、被災状況の把握ができなかったため、マニュアルどおりにはいかなかった。
- とっさにどこに書いてあるか見つけられない。
- マニュアルの存在は知っていたが、内容を把握しておらず、読んでいる余裕もなかった。
- マニュアルはあっても長期間継続して避難者を受け入れたり、継続して支援した経験がなく、マニュアルの内容が身につけていなかった。

(2) 避難所運営における災害救助法の活用

- 知識がなかった。
- 発災当時、災害救助法を現場では把握していなかった。
- 適用制限(備品等購入)
- 現場レベルでは勘案していない。
- 後々、国への説明が大変。
- 災害当初の混乱により、記録として残しておくべきものが足りなかったと感じた。このことにより救助費の申請時に苦労した。

(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

- 初めての経験。
- 知識がなかった。
- 経験不足から県外から派遣支援をいただいた。
- 支援情報が入ってこなかった。
- 現場レベルでは勘案していない。

(4) 職員の知識や経験、スキル不足

- 自分自身。
- ほぼ全員が素人。
- 必要機材の知識が薄かった。
- 大きな災害の経験がなかったため。
- 経験者がいなく手探りで運営した。
- 未経験のことで知識やスキル不足をととも感じた。
- 当自治体内において、前例のない被災状況であったため。
- 現場での対応力が欠如していて、応援に来ていた他自治体自治体の職員に書面で叱咤されるほどだった。

- マニュアルはあっても長期間継続して避難者を受け入れたり、継続して支援した経験がなく、マニュアルの内容が身についていなかった。
- 知識やスキル不足ではなく、圧倒的な緊急性と切迫性により、通常の対応は困難であり、対応する人間の問題ではないと考える。

【5-b】運営方針と人員に関して、困難さを感じましたか？

(5) 避難所生活における生活環境の質の確保

- 質に関してのレベル感がわからず、判断に苦慮した。物理的に困難な場合が多かった。
- キャパ以上の避難者で対応困難。
- プライバシー配慮が難しい。
- プライベートと見守りの比較衡量。
- 猛暑の中で避難所運営が始まり、空調の効きが悪い部屋もあったので、避難者の体調に合わせた部屋割りに苦慮した。
- 避難所のルールづくり。
- 災害を想定した人員体制ではなかった。
- 限られた物資の配布しか出来なかったが概ね個人の物資を持ち込んでいた印象があった。

(6) 災害のフェーズに沿った避難所の運営

- 発災3日後から長期化するにつれて、要望が増えていった。
- 長期化することの想定がなく、外部支援団体の経験によるところが大きかった。
- 閉鎖までのタイムラインや青写真がなかったため、取り組みが後手を踏むような形になっていた。
- 応援派遣の県と委託先主導。
- キャパ以上の避難者で対応困難。
- 被害状況や復旧状況の情報伝達の方法に困った。

(7) 被災者やフェーズに合わせた避難所内のレイアウト

- 避難者を移動させるのは困難。
- キャパ以上の避難者で対応困難。
- レイアウトの基本知識が無かったため後々スペースが無くなってしまった。
- 担当者の固定ができなかったこと、避難者数が多かったことなどから、個々の事情を把握し、運営に反映することが難しかった。
- 猛暑の中で避難所運営が始まり、空調の効きが悪い部屋もあったので、避難者の体調に合わせた部屋割りに苦慮した。
- 応援派遣の県と委託先主導。
- 経験者ボランティアから助言があった。

(8) 発災直後の避難所の開設・設置

- 開設数が増えると困難。
- 当自治体以外の近隣自治体への設置を余儀なくされた。
- 人数や動向把握が困難であった。
- 何人くらい来るのか想定が難しい。
- 想定した人数を上回る避難者が押し寄せ、受付、部屋割り等の苦労があった。
- 短期的な避難の備えしかなかった。
- 職員が参集できない・しない。
- 自分が避難所に配置になり出向いたのが真夜中だったため、避難所内の把握が難しかった。
- 隣接自治体に当自治体の被災者が避難していたことの把握が直ちにできておらず初動が遅れた。
- 開設後の避難者受入で受付名簿の作成をしていなかったため後々、避難者の把握が大変だった。
- すぐに職員を派遣できなかったため、避難所運営の初期対応ができず、その後の運営に支障が生じた。
- 開設自体に困難があったわけではないが、圧倒的な避難者数に対して、本来行うべきことの3割程度しか実施できなかった。
- コロナ対策が重なった。

(9) 避難生活が中長期化した際の運営の再編成

- これが遅れた。

- 自主運営や閉所に向けての運営が難しい。
- 避難者主体の運営に移行することでよかった。
- 担当地域の避難所によって負荷の差がある。
- 避難所担当職員の長時間勤務による通常勤務との調整困難。
- 長期化するにつれ、本務との兼ね合いで避難所運営に習熟した職員が次々と担当を外れていった。
- 閉鎖までのタイムラインや青写真がなかったため、取り組みが後手を踏むような形になっていた。
- 担当者の固定ができなかったこと、避難者数が多かったことなどから、個々の事情を把握し、運営に反映することが難しかった。
- 県からリエゾンの支援があった。
- 個々の状況による統一的判断が難しい。

(10) 避難所の統廃合・閉所

- 統合閉鎖のタイミング。
- 応急仮設住宅の見通しが早かった。
- 避難所の移動は避難者も運営側も大変。
- 被災者寄り添いと被災小学校再開の葛藤。
- 学校施設避難所の閉鎖のタイミング。
- 機械的にまとめるのに抵抗感があった。
- 移動や帰宅を自分でできない被災者もおられ、強制できないので判断が難しかった。
- 閉鎖までのタイムラインや青写真がなかったため、取り組みが後手を踏むような形になっていた。
- 避難者によって事情が異なり、個別の対応を行いながら、避難所全体の編成を行わなければならない難しさを感じた。
- 担当者の固定ができなかったこと、避難者数が多かったことなどから、個々の事情を把握し、運営に反映することが難しかった。
- 全てを閉所できるまでには5か月ほどかかった。
- 統廃合が本格化する前に避難所担当を外れたため。

(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

- 率先して参加した避難者が多かったため。
- 5日程度経ってから避難者が協力的になった。
- 地域コミュニティ役員と行政の連携ができていたところもあった。
- 自主防災会組織がしっかりと構築されており統制がとれていたため、環境づくりはしやすかった。
- 無理もあるが。
- 自主運営に至らなかった。
- 高齢者が多く難しかった。
- 避難者はお客さんのつもりでいる。
- 序盤の段階でその方針を放棄したため。
- 初動でできなければ自主運営は不可能なことを痛感した。
- 自主運営で中心となる避難者は、退所が早い避難者がお客様になっていた。
- 今回はホテルを避難所としたため、通常の避難者が行うべき運営が難しかったと思う。
- 個別に意見を申し出る人は複数いたが、あまり自主運営や自治組織ができる雰囲気にはならなかった。
- 外部ボランティアとのバランスが困難。
- 自主防災組織育成支援。
- 住民への事前周知が必要。

(12) 運営のための十分な担い手の確保

- 人員確保が難しかった。
- 大災害時は職員だけでは手が足りない。
- 災害初期は人がいくらいても不足。
- 支援体制が整うまでの期間(3日間ほど)が大変だった。
- 自主防災会主体で行った。
- 応援派遣の県と委託先主導。
- 都道府県や他自治体の応援職員が中心。
- 当自治体職員、他自治体からの応援職員、NPO等団体で運営を実施したため。
- 長期化するにつれ、本務との兼ね合いで避難所運営に習熟した職員が次々と担当を外れていく中、他自治体の応援要員頼みな時期もあった。

- 長期化した場合のマニュアルとの調整。

(13) 運営を行う自治体職員の人員調整や配置

- 当自治体内の職員のシフトが難しい。
- 当初人員を日毎交代していたため、育成困難。
- 総務部対応。
- 基本的には各避難所でなく人事課等が調整していた。
- 職員が帰宅できないため精神的に不安定になった。
- 職場と避難所が同じで24時間体制の配置を続ける人員の調整も困難。
- 長期化するにつれ、本務との兼ね合いで避難所運営に習熟した職員が次々と担当を外れていった。
- 受身体質の職員もおり応援職員に温度差あり。
- 他自治体の応援がなければかなり厳しかったと思う。
- 通常業務を再開する中で人員不足となり、派遣職員等の人出を活用した。また、新しくローテーションに組まれた職員の中には、避難所内の対応が不慣れなため、被災者の対応に滞りが生じてしまったこともあったと思う。自治体職員の長所でもあり、短所でもあるが、指示に反論する人間はほとんどいないため。(逆説的には積極的に意見を発信する人間も少ない)

(14) 地縁組織との連携・協働(自治会等)

- 自主防災会主体で行った。
- 地元の自治会等が機能していたため。
- 自治会長と連絡を取り、避難所機能の情報提供と物資供給の連携を行った。
- 地元の協力を得て、避難所の運営やボランティア活動がありとても協力的だった。
- 被災の程度が低い地域の避難所だったので、地域の方は非常に協力的だった。(当自治体内の他の地域の避難者を受け入れていた。)
- 連携がとれなかった。
- 地域差を感じた。日頃の付き合いによると思う。
- 防災係取組み中。
- 実際は地域も被災者なので、どこまで連携できるか疑問。
- 地元調整等で大きなメリットはあるが、コントロールが難しい。
- 自治会役員も被災している方が多く、被災を免れた役員が行政と避難者との板挟みになり、その方へのフォローが十分に行き届かなかった。

(15) 個人ボランティアの受入れと対応

- 受け入れの判断が難しい。
- 毎年の訓練の効果はあったと思う。
- ボランティアの認識・知識不足(手間増)。
- 各支援者や報道関係の対応に追われ過ぎて避難所業務に支障があった。
- 社会福祉協議会が窓口だった。
- 社協ボランティアセンター。
- ボランティアセンターを紹介した。
- ボランティアセンターを通さずに個人の思いで参画しようとする方への対処。
- 新型コロナウイルス感染症対策。
- 当自治体の主導でボランティアの調整をしたが、遠慮いただいたボランティアの中にも被災者にとって有効なものがあったのではないと思う。また、コロナ禍であったため、県外からの支援を積極的に受け入れることができなかった。
- 避難者のプライベートや情報管理。

(16) 団体ボランティアの受入れと対応

- 大変有り難かった。
- 社協ボランティアセンター。
- 社会福祉協議会が窓口だった。
- ボランティアセンターを通じて来館していたので特に問題なし。
- 実施内容調整が難しい。
- 活動場所の選定が難しかった。
- 判断基準が無かったこと。
- 需要と供給のミスマッチ等。

- 各支援者や報道関係の対応に追われ過ぎて避難所業務に支障があった。
- 団体それぞれに目指しているものが違う。避難所間にも差が生じる。
- 新型コロナウイルス感染症対策。
- 当自治体の主導でボランティアの調整をしたが、遠慮いただいたボランティアの中にも被災者にとって有効なものがあったのではないと思う。また、コロナ禍であったため、県外からの支援を積極的に受け入れることができなかった。

(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

- ボランティアセンターを通じて来館していたので特に問題なし。
- 本自治体の対策本部への連絡のみで、ほぼ現場で受け入れ可能な規模だった。
- 依頼内容の調整が難しい。
- 需要と供給のミスマッチ等。
- 迷惑な申し出もあり現場調整困難。
- 炊き出しボランティアの調整の難しさ。
- 避難所に直接持ってこられる物資提供をはじめは断っていた。
- 避難者が希望しない衣類や食品の持ち込み等、本来なら有難く受け取るべき支援も調整が難しく受け入れを断るケースも多かった。
- 芸能人等による炊き出しは超大変だった。
- 各支援者や報道関係の対応に追われ過ぎて避難所業務に支障があった。
- 無許可団体、営利目的団体の扱い。
- 現場レベルでは団体等の審査が行えないため、得体が知れず、受け入れてよいのかすら判断に苦慮した。
- 多数の支援の申し出をいただいたが、団体の実態等不明な部分が多く、支援を受けることに対し判断が難しかった。
- 本災害では、良い支援団体に巡り合えたが、県や他自治体、社協等と事前の情報共有をしておくことも必要であると思った。

(18) 避難所を中心とした在宅避難者等への支援

- 在宅避難者を把握できていなかった。
- 在宅避難者の把握、特に所在の確認に苦慮した。
- 食糧等の配給時に在宅避難者かどうか厳密に確認できなかった。
- 被災地区と遠く離れた避難所であったため、ほぼ在宅避難者の支援を行っていない。
- 避難者優先となり在宅避難者への支援が行き渡らなかった面がある。物資・食料等。
- 避難所に避難せず、自主避難等をしている方の情報が得られず、当自治体の情報も伝えきれなかった。(地元の支援団体に補っていただいた。)
- 自主防災会主体で行った。
- 避難所人数よりも倍以上の在宅避難者への食事給水対応。
- 自治会長と連絡を取り、避難所の物資供給について地域の住民に伝達してもらった。
- 在宅者と避難所入所者との軋轢有。
- 避難所への避難者が、避難所で在宅避難者等への支援を行うことに拒否反応を示していた。
- 支援物資の供給の難しさを痛感した。
- 給水で長蛇の列ができ、怒号が飛んだ。
- 在宅避難者の食事の配布も行っていたが、想像以上にまとめて持ち帰る方や配布残の処理も含め、準備すべき数の把握が困難だった。
- 被害が少なかった地域の避難所。
- 地域包括支援係、地域支え合いセンターとの連携による取組み。

【5-c】情報共有や発信について、困難さを感じましたか？

(19) 避難所の運営者同士の情報共有

- 情報共有のための会議を行った。
- リーダー会議を定期実施し情報共有を図った。
- アドバイザーの助言により避難所運営会を開催できた。
- 班長会議体制にして何とかあった。災害支援団体の協力のおかげだと思う。
- 夜の連絡会議で情報共有は出来ており、細かい指導についてはその時に相談でき、翌日現場を見に来てくれるなど有効に活用できた。

- 災害支援団体の方が中心となって運営に携わってくださり、毎日の避難所内の連絡会議の実施や自治会長の参加など、既に情報共有の仕組みができた後から支援に参加したため、避難所内での情報共有については円滑に進めることができた印象がある。
- 避難所職員でLINEで情報共有をしていた。
- 日々の状況は日報を当自治体・隣接自治体双方の災害対策本部へFAXで伝達した上で、それぞれの担当者が毎日のように訪問してきて情報共有を深めていただいた。
- 毎朝、自主防災会役員のみなさんと、打ち合わせを行っていた。
- 特に発災当初。
- (序盤は特に)情報共有に使用できるITツールがなかったため。
- 現場には情報がほとんど下りてこない。
- 情報共有の時間など設ける余裕が無い状況であった。
- 特に交流もなかったと思う。
- 議論の度に外部からの要求が増え、マンパワー不足を感じた。
- 運営側で細かいところまで目が届かず、支援団体や避難所担当職員に負担を掛けてしまった。

(20)開設されている各避難所同士の情報共有・連携

- 運営会議の定期的開催。
- 担当を決めていたところはうまく行われていた。
- 本庁で定期的な会議もあり、一定の情報共有はできていた。
- 隣接自治体の避難所だったので、当初はどこにいくつ開設しているのかも分からなかったが、LINEでリアルタイムに情報共有できるようになってから、情報共有・連携が良くなった。
- 災害支援団体の方が中心となって運営に携わってくださり、毎日の避難所内の連絡会議の実施や自治会長の参加など、既に情報共有の仕組みができた後から支援に参加したため、避難所内での情報共有については円滑に進めることができた印象がある。
- 情報共有ができなかった。
- 資機材や給食の情報共有。
- 連絡手段が皆無であったため。
- 連絡会議以外では共有が難しく感じた。(日中は連絡を取る暇がなかった)
- 自身の担当地域内にある避難所の情報共有はできていたが、他の地域の状況がわからなかった。

(21)避難所担当課内での情報共有と連携(上司や同僚等)

- 各自多忙でLINEで情報共有した。
- 避難所運営会議設置はよかったと考える。
- 他地域の避難所とは避難者数の報告はしていた。
- 毎日の情報共有会議が一定の効果をだしていたと思う。
- 災害支援団体の方が中心となって運営に携わってくださり、毎日の避難所内の連絡会議の実施や自治会長の参加など、既に情報共有の仕組みができた後から支援に参加したため、避難所内での情報共有については円滑に進めることができた印象がある。
- 課対応でないので情報共有できず。
- 連絡会議以外では共有が難しく感じた。(日中は連絡を取る暇がなかった)
- 日替わりで職員がかわるので情報をうまく引き継げなかった。長期的に避難所に関わる職員が必要(負担が大きい)。)

(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)

- 定時報告や要望等の連絡、復旧状況も掲示に来てくれていた。
- 多少もどかしい思いもしたが、基本的に運営に係る情報は本自治体の災害対策本部から一本化していたと思う。
- 電話やLINE等を利用して連絡や問合せ等を行うことができたが、各避難所が現場で決定するよう指示されることも多かった。
- 担当業務と共有会議開催時間の調整。
- 現場にいるかどうかで温度差がある。
- 調整は上司が実施したが、全体共有が難しい。
- 同じ情報を同じやり方で発信していたが、情報格差はあった。
- 組織ではなく個人のコネクションでの対応を余儀なくされたため。
- 通行止めや避難指示区域の更新や避難者への情報提供がやや錯綜。
- 現場との温度差を感じたため。(現場と本庁間のスピード感の違い)
- 職員人員不足で各役割別会議も多く各々が状況把握する情報量が多く情報共有だけでも困難を要した。

- 発災当初は混乱の中で、避難所に関しても現場に任せきりの状況もあった。このため連携がスムーズにとれていたとは言えないと感じていた。

(23) 避難者への情報共有・発信

- 掲示板での周知が主。
- 掲示板などを利用して情報共有を行った。
- 避難所での掲示板への掲示が精いっぱいだった。
- 最初はテレビも無く情報提供が難しかったが後にテレビの設置や情報の掲示があつて共有できていた。
- 住所にいない避難者が殆どであったため、HPや広報でのお知らせが行き渡っているか把握が困難だった。また支援情報も日々更新されるので、避難者も常に情報を確認し続ける必要もあつたと思う。避難所でも内容別に掲示して最新情報の周知を図り、毎日掲示物を更新した。
- 避難者の居所不明など広報紙など情報伝達に苦労した。
- 水やガスの復旧、支援情報などがうまく共有できなかった。
- 情報が新しいのか確認が取れないため、発信できない情報もあつた。
- NPO等の方の協力(独力)があつたため。
- 避難所の一部(ロビー)に掲示板を設置し、情報発信に努めたが、運営側の目線となつてしまい、避難者に必要な情報が足りないという意見もあつた。
- 情報発信面で不安があつた。
- 行政だけでは情報が薄くなるように感じた。
- 体育館、各教室に避難者がいたため、共有困難。

(24) 社会福祉協議会との情報共有・連携(包括やケアマネ等)

- 定期的に担当ケアマネの訪問があり避難の状況把握に努めていたと思う。
- 当自治体の担当課、社会福祉協議会の積極的な連携により、本部の負担が軽減された。
- 社協と避難所がつながっていなかった。
- 職員人員不足で各役割別会議も多く各々が状況把握する情報量が多く情報共有だけでも困難を要した。

(25) 災害ボランティアセンターとの情報共有・連携

- 情報共有会議や社協との連携、毎日ミーティング開催。
- 当自治体の担当課、社会福祉協議会の積極的な連携により、本部の負担が軽減された。
- 定期的にボラセンの応援隊が訪問し、避難者の支援に努めていた。
- 災害ボラセンと避難所の役割分担が不明確だった。
- いつ連絡しても担当者がいなくて、情報共有もほぼなかった。
- 課員に連絡調整担当者の割り当てが必要と感じた。

(26) NPOや企業等、支援団体との情報共有・連携

- 的確な指示やアドバイスをいただいていた。
- 役所やボランティアセンターと連絡調整をしていたので特に問題なし。
- 調整が難しい。
- 災害以前に調整がとれていた団体がなかったため、手探り状態での対応となった。今回は当自治体にとって良い方向に進んだが、事前の協定や調整は必要と感じた。
- 個人のキャラクター次第。
- 復旧・復興課対応。

(27) 取材・報道への対応

- プライバシー保護。
- 報道機関は居住部分を撮影したがるため。
- 昼夜を問わない取材攻勢に辟易した。
- マナーの悪い報道と避難者とのトラブル有。
- 避難所内での心無い取材や取材依頼の対応を現地で行っており対応に非常に苦慮した。
- 無断で避難所に入り込む報道対応。
- 広報担当を決め、対応を集中したが、無許可で避難所を撮影するなど問題も起こった。
- 発災時避難所に押しかけてきた。避難者から詰問をされている姿を撮影された。また急に避難所に来て中を撮影させてほしいと言われ、断った。
- 情報発信も必要と考えるが、当面は現場対応で追われている感じがした。

- 避難所への立ち入りを認めなかったため、避難所内における大きなトラブルはなかったが、被災者からは避難所内での取材希望等の意見もあった。
- 取材に膨大な時間を費やすことによる避難所運営への支障が懸念。
- 各社に同じ内容を何度も説明するのが大変であり、かなりの時間を要した。
- 総務部対応。
- 本部で一括対応した。
- 避難所内の様子については、直接自主防災会がマスコミ対応をしてくれていた。
- 支援を募るためのスポークスマンとしての存在と被災者のプライバシーを侵害する者としての存在のバランス感。

(28) 役所の公式HPやSNS等での情報発信

- 復旧・復興課対応。
- 災害初期から中期に入ると正確かつ迅速な情報提供が求められる。
- どこで何をしているか情報が下りてこない。
- HPやSNS等では、被災者へ伝えたいことを伝えられなかった。
- 情報担当課へ防災担当から連絡する気が回らなかった。

【5-d】日々の運営について、困難さを感じましたか？

(29) 避難所内の生活ルール作り

- 自主防災会主体で行った。
- 避難所の積極的な協力がああり、ルールは夜の消灯時間ぐらいしかルールは無かったが概ね良好に運営できた。
- マニュアルなど参考。
- 人によって意識が違う。
- 避難所リーダーから大変さの説明があった。
- 喫煙所、子供の遊び場程度。他は暗黙のルール。
- 生活リズムや習慣が異なる者の集団であること。ルールはモラルであり、当自治体職員から注意することが困難であるため。
- ホテル避難所であったため、多くのルールが作られることはなかったと思うが、自治会の役員と避難所職員連携のもと運営した。今回は遠慮いただいたが、カラオケ等の娯楽施設の利用については判断が難しかった。

(30) 避難者の入所や退所の管理(避難者名簿の更新等)

- 最初は戸惑ったが、慣れれば管理できた。
- キャパ以上の避難者で対応困難。
- 避難所リーダーから大変さの説明があった。
- 当初は入退所者の出入りが多く、管理に苦労した。
- 入退所の管理の必要性を分かってもらず、勝手に出入りされていた避難所もあった。
- 名簿の作成が遅れたことと避難所の活用目的を個別に確認できていなかったため、出入りが多く実態把握が追いつかなかった。
- 被災直後は避難者も多く出入りも頻繁だったため、把握が難しかった。また、名簿がデータ化されるまで突合に時間を要した。
- 開設当初の避難者の把握が不十分で、すぐに退所したのか、そもそも避難してきていなかったのか等、避難者の所在が把握できないことがあった。
- 後半は担当者がパソコンでデータ管理。
- 名簿管理の方法の共有があれば(国統一、内閣府など)。

(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)

- プライバシーの関係もあって難しかった。
- 発災からの時間によっても違うが、家族の人数さえ知られたくない避難者もいた。
- 要支援者の避難所退所後の生活に不安が残った。
- キャパ以上の避難者で対応困難。
- 被災者台帳の整理にかなりの時間を要した。
- 名簿の作成が遅れたことで完全な世帯状況の把握が困難だった。
- 開設当初の避難者の把握が不十分で、すぐに退所したのか、そもそも避難してきていなかったのか等不明な人がいた。今後の生活再建について、なかなか決められない人もいて、退所時期がどんどん伸びていった。
- 後半は担当者がパソコンでデータ管理。

- 支援団体に頼る部分が大きかったと感じた。
- (32) 施設の管理や整備(施設備品の活用や施錠方法等)
- 学校施設だったため管理や備品活用に困ることはなかった。
 - 震災当時は、学校が避難所となっている場合は、特に難しかった。
 - 消毒などの衛生管理に気を遣った。
 - 感染症対策の影響により特に感じた。
- (33) 衛生的な環境の確保(清掃やゴミ処理等)
- 人によって意識が違う。
 - 土足の施設のため管理が難しい。
 - ゴミ袋の量が半端なく多く出るため、一時退避保管場所に困る避難所もあった。
 - 業者が定期的に来て実施してくれた。
 - 避難者が自主的に手分けして清掃を行っていた。
 - 避難者にルールを徹底してもらうまでが大変だった。水が流れない水洗トイレでのバケツで水を流すルールや、ごみの分別、割りばしや紙コップの使い捨てをしなない等。
- (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)
- 利用する方が少なかった。
 - 簡易ベッドは県からの配備が早かった。
 - 段ボールベッドは、他市町村や行政の支援により、早い時期に十分に確保いただけで困ることはなかったが、私自身はこの度の災害で初めて組み立てを行ったため、災害経験のある他の自治体の方に非常に助けていただいた。またプライベートが保てる教室等の部屋は、障害者や乳幼児のいる方を中心にすぐに埋まってしまったため、ほとんどの方がプライバシーのない体育館で段ボールの壁や仕切りだけの状態で長期間過ごしていただいた。申し訳なかったが、皆さん円満に生活いただいた。
 - できていない。
 - 要望に対する個数が無く、手に入らなかった。
 - 段ボールベッドの配置が一番遅れた避難所であり、設置までの期間で避難者に説明を要した。
 - 猛暑が続く中、ホール等、空調機の効きが悪い部屋もあり、健康管理が行き届かなかったと思う。
 - 避難所としたホテルに和室が多く、高齢者からの希望数が想定以上にあり、他自治体や支援団体を通じて入手した。一方で大量のストックが難しいため、関連業界との協定締結等、今後の課題である。
 - 指定避難場所以外での開設。
- (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)
- 人によって異なるので配慮した。
 - 温度管理に困難は無かったが、子ども達の生活リズムが乱れがちだった。
 - ホテルの部屋が避難所であるため、生活環境は良かったのではと考える。一方で、メンタル不調の方が、部屋にこもりがちになってしまうなど、避難者同士のコミュニティが形成できなかった。医療支援団体がチームとなって、毎日、ホテル各室の訪問を実施していただいたことで、健康観察などを行っていただくことができた。
 - エアコンを設置した。
 - 電源不足でエアコン設置の限界有。
 - 施設の構造上、温度・湿度管理が難しい。
 - 避難所が学校の体育館であったため、最初は最悪な状態であった。
- (36) 物資の手配や管理、配布
- すぐには来ない。
 - 女性用の物資の手配に苦労した。
 - 避難者の要望する物がなかなか届かないこともあった。
 - 避難所開設初期は、民間の寄付が無かったため、迅速に必要な物資等の手配・購入ができなかった。
 - 物資量に対して保管スペースが確保できず。
 - 徐々に物資の在庫も豊富になり、贅沢すぎるくらい物であふれていた。
 - 多くの支援物資を頂くことができた一方で、保管場所の確保、在庫管理、被災者のニーズの把握等課題はあった。途中からは民間事業者との契約により、保管から配送まで業務を確立することができた。
 - 行政マンパワーは不足すると思われた。

- 主にこのこと(物資)を担当していたので、毎日の残数や入荷数等の管理や注文、支援物資の受け入れなど、非常に苦慮した。長期間の避難生活になるにつれ徐々に避難者からの要望も増したり(我慢できる時間を超えたのかもしれない)、マナーのない自宅避難者がいたり、気持ちは有り難いが、必要としない支援物資が大量に届いたり、必要なものはすぐなくなったり。でも本当に多くの支援をいただいて、なんとか運営できたと思う。本当に感謝している。

(37) 食事の手配や管理、配布

- 同じものが多く飽きられた。
- 自衛隊支援撤収時期の対応策の検討。
- 自衛隊の協力で炊き出しをするのにレシピ等苦労した。
- 朝、夕はホテルの食事、昼は業者への発注であったため負担は少なかった。要支援者への食事は別途用意し、避難者有志により配布を行った。
- 食数管理が難しかった。
- 炊き出し支援と配給の調整が困難。
- 食事の発注数に大変困った。隣接自治体の手配していた時期は、可能な限り無駄が出ないよう避難者に必要数を聞き取りしていたが、在宅避難者が大量に持ち帰ることがあると、数が足りなくなることもあった。一方で、当自治体の手配するようになると、足りないよりは良いという感じで発注すると、特に朝食が大量に余る事態となった。また、避難生活が長引くと、弁当よりカップ麺等の要望が増えることもあった。
- 概ね潤沢に支給されていたが、当自治体外の学校に通う高校生の朝食やお昼ご飯の用意が炊き出しに間に合わず個別対応が必要だった。
- 避難所が把握していない在宅避難者及び一部のボランティアによる食事数の不足が発生し混乱した。
- 行政マンパワーは不足すると思われた。

(38) トイレの整備、管理

- 清掃・消毒方法の徹底。
- 人員不足の日があった。
- 職員が清掃することが常態化し、避難者にお願いすることができなかった。
- たまたま指定管理施設だったので。
- 業者が定期的に来て実施してくれた。
- 水道復旧までのトイレ対応に避難者の協力が必要だった。水道復旧後は学校施設のトイレを活用できていたため問題は無かった。
- トイレ掃除については、応援職員や自治会の方、ボランティアの方等の多くの方の支援により、毎日決まった時間に清掃することができた。トイレ内で犯罪が起きないようにも、気を配るとともに、注意喚起を行っていた。
- 初期(発災直後)はひどかった。
- 老朽化した施設の水回りは厳しい。
- 和式しかなかったため、高齢者がトイレに行くことを嫌がり水分を取らなくなった事例があった。和式のトイレは子どもが怖がる。携帯電話を落とす事例が数件あった。

(39) 入浴手段や設備の整備、管理

- 入浴困難者の対応など。
- ホテル対応。
- たまたま指定管理施設だったので。
- 避難日の2日目から周辺入浴施設の支援があり特に困っていない。
- シャワー設備はあったが、利用する者は少なく、早急に当自治体外の入浴施設への支援があったため問題は無かったと思う。
- NPOの協力により対応可能だった。
- 自衛隊入浴支援あり。
- 自衛隊の沐浴のみ対応した。
- 自衛隊の入浴支援や温泉を利用できたため。
- ガス等復旧後は自宅で入浴、自衛隊による野営風呂。
- 入浴設備がある施設までの移手段の確保が大変だった。
- 避難所内に設備の設置が望ましい。

(40) 居住空間のレイアウトの調整や整備

- 部屋交換の希望等。
- 経験者ボランティアから助言があった。
- 段ボールベッド導入時に混乱有。

- 早い者勝ちで場所を決められてしまうと、なかなか調整できない。
- 避難者が自由にスペースを確保していたためベッドの設置まで調整ができなかった。

(41) 居住空間以外の生活スペースの整備、管理

- コロナ禍により避難者が少なく生活スペースを確保しやすかった。
- 避難所である学校の協力や周辺スペースのおかげでとても良い状態。(食事スペースは問題あり。)
- 余裕スペース無く確保が困難。
- 家族で避難している方のスペースが取りづらかった。
- 女性に配慮した生活スペースの確保・レイアウトが難しい。
- 整備に関して知識が不足していたため、様々なスペースを設けるまでに時間を要した。
- 避難者の人数やニーズに応じて日々必要なスペースの確保に努めた。(食事スペースや子ども達の勉強部屋など)
- ホテルの宴会場、会議室など、空きスペースを活用し支援団体の協力を得て行った。
- 避難生活が長期化する中で、ある施設を工夫して様々なスペースを整備していったように思う。災害支援団体の方をはじめ、他自治体からの応援職員の方の経験から多くの情報をいただき、参考にしながら進めることができた。

(42) 避難所の防犯対策(窃盗・性犯罪、不審者等への対策)

- 特段対策はしていなかったが、常に運営者が場内におり巡回や声掛け等を実施していた。また、顔見知りがほとんどなので大きなトラブルも無かった。
- キャパ以上の避難者で対応困難。
- スリッパや充電器が盗難にあった。
- カップルが災害をいいことに家出して避難所でいちゃついていたこと。
- 複数の家族が避難しているホール等の防犯対策は十分とは言えなかった。警察巡回が助かった。
- ホテル玄関ロビーに受付を設け、関係者以外の入館を管理したが、無許可のボランティア団体が勝手に活動する等、入館者の制限が難しく課題はあった。

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

対策できた

- 隔離区画を確保できていた。
- 消毒などの衛生管理に気を遣った。
- 保健所職員の細かい指導により特に困らなかった。
- 口腔衛生や手指消毒、マスクなどで対応していた。
- ホテル各部屋での生活のため、新型コロナウイルス等の感染症対策は問題がなかったと考えた。ただし、当自治体外の家族等が許可なく宿泊するなど、個室ならではの目が届かない部分もあった。
- 隔離空間も無く手立て無しの状態だった。
- 特に感染症が流行していなかった時期だったのは幸いだった。
- 当時はまだ新型コロナウイルスが流行しておらず、夏でもあったので、感染症等が比較的少ないシーズンだったことが今思えば恵まれていたように思う。

(44) 心身の健康維持のための取り組み(運動、団らん等)

- 支援団体による活動。
- 単独の高齢者への声かけなど。
- 朝のラジオ体操を毎朝実施していた。
- 毎朝、ラジオ体操のボランティアが来てくれたり、カフェスペースなどでお互いの情報交換を行っていた。
- 毎朝ラジオ体操を実施した。避難者のコミュニケーション(お互いを励ますなど)を図るため、避難者同士が話し合い、パーティーを設置しない方向で生活をした。
- そこまで思い至らなかった。

(45) 避難生活における個別の状況に応じた対応(例:夜勤のため日中眠れる環境が必要等)

- そこまで思い至らなかった。
- 避難所に日中いる人が少ない。
- 個別対応の入退室管理や車両の確保。
- キャパ以上の避難者で対応困難。
- たまっとうつぶんを暴言等でぶつけてくる避難者の対応に困惑している担当職員もいた。
- 消灯時間後に帰宅された方への食事提供や、就寝時に医療具を使用する方など個別対応が必要だった。
- 避難者のニーズに全てこたえることはできなかったが、避難所職員に常駐してもらい可能な範囲で対応をした。

(46)生活再建に向けた個別の困りごとや状況の把握(例:ペット可のみなし仮設を借りたいが見つからない等)

- 要支援者の行先の確保。
- 家の修理や荷物移動の相談。
- みなし仮設の駐車台数や夜勤の家族のスペース問題等。
- 被災地区内への拠点設置の対策等を教授いただいた事は対策として大きかった。
- 担当部署が個別に巡回した。相談窓口の常設を希望する声もあった。対応できなかった。
- 個別対応による聞き取りから、関連しそうな当自治体内・県の部署に取り次ぐが、うまく話がまとまらず、ペンディングになることが多かった。民間事業者が対応する場合も同じく。

(47)災害時における要配慮者の受け入れと対応

- 福祉避難所を開設した。
- キャパ以上の避難者で対応困難。
- 想定外の高齢者施設からの100名近い受入対応。
- ペースメーカーを使用している方がおり、携帯電話の電波などの影響があったため特別な配慮が必要な方がいた。
- 高齢者かつ療養中の方、夜泣きの激しい子ども、勉強が捗らない受験生、妊産婦、夜勤の方、個々の対応が大変だったが、何となくみんな譲り合って我慢し合って凌いだ感じだったので、担当者としては力になれなかったと思った。
- ペットの避難を断った。
- ペットの受け入れができず、多くのご意見をいただいた。この件は指定避難所におけるペット同行避難においても課題である。
- 都度自主防災会と連携を図った。
- 精神障害者対応や高齢で障害のある方の対応が難しかったので、保健師さんと協力して対応した。
- 全くできなかった信頼関係を築けなかった。

【6】【5】の(1)～(47)の中で特に困難に感じたことや印象に残っていることについて教えてください。

(2)～(4)の回答(記述式)

※【6】-(1)で「最も困難だった／印象に残っている」と選択された項目のうち、4位以降についての詳細

(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	
	<p>◆ a氏回答</p> <p><u>(2)特に困ったこと</u> 「避難所運営マニュアル」と、別に定めてある「新型コロナウイルス感染症等対策マニュアル」との内容で整合性が図られておらず、参照様式等が不明瞭であり、「避難所受付事務」が不明瞭であった。</p> <p><u>(3)試みた改善方法や工夫内容</u> 本部や他避難所へ問合せし、「暫定的な受付方法」にて対応。</p> <p><u>(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 令和4年度に「避難所運営マニュアル」及び「新型コロナウイルス感染症等対策マニュアル」の内容を更新し、双方の整合性を図るとともに事務手続きの見直しを実施済み。</p>
(5) 避難所生活における生活環境の質の確保	
	<p>◆ b氏回答</p> <p><u>(2)特に困ったこと</u> ・個々の生活環境の違いにより、消灯時間の調整に苦慮した。 ・福祉センター大集会室は、常時、点灯しており、蛍光管が切れてしまった時は、足場を組んで蛍光管を交換しなければならず、段ボールベッドの移動を余儀なくされたので、避難者に迷惑をかけた。</p> <p><u>(3)試みた改善方法や工夫内容</u> ・消灯は、就寝時間の早い人と遅い人の間をとる形で調整した。 ・避難者を自席から違う場所に移動してもらうなどして、蛍光管を交換した。</p> <p><u>(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 記載なし。</p>
(6) 災害のフェーズに沿った避難所の運営	
(7) 被災者やフェーズに合わせた避難所内のレイアウト	
	<p>◆ c氏回答(6、7両方を選択)</p> <p><u>(2)特に困ったこと</u> 私が避難所に配属された時にはある程度落ち着いていたが、最初、どんどん避難者が避難してこられたときに、皆さんの状況に合わせて配慮をしつつ、できるだけ皆さんが納得されるよう公平に、限られたスペースを割り振っていくことが、とても大変だったと聞いている。また避難者名簿や連絡手段が確立していない中で、知り合いを探して来られる方への対応や、ボランティアを申出てくださいる方、支援物資の提供など、避難所担当で決めたりさばいたりしなければいけないことが一気にあって、ひとつひとつ判断しながら運営していくことが、できにくい状況にあったと思う。</p> <p><u>(3)試みた改善方法や工夫内容</u> 災害支援団体の方や他の自治体からの応援の方の協力のもと、なんとか割り振られた状況のところへ配属になったため、当時の混乱の具体的な改善方法はわからない。</p> <p><u>(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 膨大な避難者を受け入れることが分かった時点で、通常の避難所の配置人数でなく、一気に事務作業が必要となることを想定して、できるなら各作業ができるだけの人員を配置することが望ましいと思う。また、避難者を仕分けていくヒントなど、事前に学習できるようであれば、知っておけたらいいと思う。</p>
(8) 発災直後の避難所の開設・設置	
	<p>◆ d氏回答</p> <p><u>(2)特に困ったこと</u> 大規模災害となったことで、当初、避難所になる予定のなかった場所を急遽避難所として開設することとなったこと。</p>

避難者がすでにいる状況のなか、ゼロから資材等を準備しレイアウトを作っていかなければならなかった。

(3) 試みた改善方法や工夫内容

多方面から机等の資材を急遽借りたので、どこからなにをどれだけ借りているのかを管理するため、借りた物にテープで借用元を書くとともに、台帳を作成して管理していた。

(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

災害の規模(避難者の数)によって追加で開設する避難所を事前に決めておく。
また、そこで使用する資材等についても事前に準備しておく。

◆ e氏回答

(2) 特に困ったこと

震災時は、今のようにスマホやSNSを活用している職員が少なく、通信回線も不安定で道路事情も悪く、どこにどれくらいの人数が避難しているのか分からず、避難所に職員を派遣しようとしても役所が孤立していたため、情報がほとんど入ってこなかった。

そのため、当自治体として、避難所の初期対応ができなかった。

(3) 試みた改善方法や工夫内容

当時は何もできなかった。

(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

- ・避難所の開設や運営は、当自治体職員が行うのではなく、地域住民が主体となって行うよう徹底する。
- ・避難所ごとに、担当する自治体職員をあらかじめ決めておく。
- ・避難所の開設や運営に必要な物品を、避難所となり得る施設(指定避難所以外にも)に配備しておく。管理は町内会等に行ってもらおう。

◆ f氏回答

(2) 特に困ったこと

被災の状況が分からない状態で、何人もの人(家族)が次々に避難所に来られるのを受け入れ、物資をはじめいろいろなものが不足した。(避難所関係に携わっていない部署との連携や情報の共有等)

また、職員も避難所を運営するノウハウもなく、指示系統もできておらずそれぞれがその場その場で対応していた。

加えて、報道関係や外部の支援団体やボランティア等の多くの問い合わせへの対応にも苦慮した。

(3) 試みた改善方法や工夫内容

ホワイトボード等を利用し情報を見える化し、共有した。
避難所運営の体制を作り、役割分担を決め、定期的に会議を開催した。
その中で、外部の団体等との調整をする担当も決めた。

(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

記載なし。

(9) 避難生活が中長期化した際の運営の再編成

◆ g氏回答

(2) 特に困ったこと

避難所運営が長期化した際、その担当職員ばかりに負担がかかり、本来業務が全くできない状況となった。また本来業務が繁忙期に入ったという理由で、しかるべき立場の人から担当地域業務から外すよう指示があり、1抜けた、2抜けたとどんどん人がいなくなる状態となった。

(3) 試みた改善方法や工夫内容

同じ担当地域の中で閉鎖した避難所の職員を交代要員に充てたりして、なんとか避難所運営をしてきたが、職員は疲弊していった。各地域との相談により、担当地域ではない職員が割り当てられることとなったが、その業務を知らないため、数合わせとして不足人員を補う程度となっていた。

(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

その反省により、現在では第2地域チームという避難所の長期化に対応するための要員がいる。チームができてから大きな災害がないため、機能するかは不明。

(10) 避難所の統廃合・閉所

◆ h氏回答

(2)特に困ったこと

- ・当該避難所周辺地域は被災していなかったことから、公民館の通常利用を希望する地域住民から利用再開時期を問われることが多かった。
- ・避難所に長期避難している方には、個別の事情により、他の避難所への統合や借上住宅等への移動に難色を示す方がいたことから、対応に苦慮するケースが見受けられた。

(3)試みた改善方法や工夫内容

- ・当自治体内の被災状況、避難所の状況を地域住民の方に説明し、理解いただいた。
- ・当自治体担当者による避難者への丁寧な説明、移動時の対応等により他の避難所への移動について、理解いただいた。

(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

- ・仮設住宅の設営や民間借上住宅の制度構築、被災者への聞き取りなどの早急な対応。

◆ i氏回答

(2)特に困ったこと

自宅の修理やみなし仮設住宅の確保ができていても、避難所では食事や光熱水費が不要なので退所を先延ばしにしようとする世帯が複数あり、スムーズに閉所できなかった。

(3)試みた改善方法や工夫内容

避難者に生活・住居の状況を聞きながら、無理のない日程での退所を促したものの、何度も先延ばしにされた。在宅でがんばっている人がいるのだからと、粘り強く説得するしかなかった。

(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

住居を訪問して、状況確認することも考えたが、被災された気持ちを考え、また避難所運営に必要な信頼関係を損なうわけにもいかず、有効な取り組みは思いつかない。

◆ j氏回答

(2)特に困ったこと

被災者の早期の生活再建を図るため、避難所は本来、一日も早く閉鎖すべき施設であると認識していた。しかし、避難生活が長期化すると、避難所がひとつのコミュニティとなり、運営スタッフを含め家族のような連帯感が出てきた。支援物資が充実し、スタッフも懸命にサポートするため、居心地も良くなり、一生ここで生活したいと言う高齢者もいた。その後、入所者数が徐々に減少してくると、いつまでこの避難所にいられるのか心配する入所者が増えてきた。疲弊している被災者に更なる不安を与えることになり、そのことが心苦しく、避難所閉鎖日の決定に関して多くの葛藤があった。

(3)試みた改善方法や工夫内容

避難所運営スタッフが被災者に寄り添い信頼関係を築くことで、本音を聞くことができるようになった。世帯ごとに今後の生活再建計画を丁寧にヒアリングし、連日本庁で開催される避難所運営チーム会議にて報告し、他の避難所の状況や小学校と調整のうえ、避難所閉鎖日を決定した。閉鎖日には災害支援団体の皆さんがささやかな避難所卒業式を開催して下さり、誰一人不平不満を言うことなく閉鎖することができた。

(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

ケースバイケースで正解はないと思うが、とにかく被災者とコミュニケーションをとり、信用してもらえる関係を築くことが大切だと思う。

◆ k氏回答

(2)特に困ったこと

避難者の支援、ホテルの通常営業に対する配慮等から、ある程度開設期間の目安を持ちながら運営を行ったが、ホテル側との交渉もあったため、被災者に対し避難所の移動期限等を早期に示すことができず不安を与えてしまった。また、避難者の中には生活再建の話をする、避難所を追い出される感覚をもつ方もおり、対応に苦慮した。

(3)試みた改善方法や工夫内容

避難者個別に意見を伺い、仮設住宅や生活必需品の担当課と連携し、被災者の速やかな生活再建を心掛けた。

(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

情報収集、提供が必要と感じたが、避難者の個別事情もあり全体的に同じ方法では難しいと思った。時間は掛かるが複数回の個別面談が重要であると感じた。

◆ I氏回答

(2)特に困ったこと

統廃合の際には、全体計画としてのタイムラインが不可欠であったがそれが存在しなかった。また、個々の避難者の実情が把握できていなかったため、一から情報収集を行い、支援策を個別に検討する必要があった。

(3)試みた改善方法や工夫内容

施設管理者側との閉鎖デッドラインの調整、被災者が納得できる統廃合理由の提示、被災者の自宅等を保健師とチームを組んで巡回しての状況確認と相談支援。

(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

上記問題に限らず、平時における災害イメージの共有、フェーズごとに優先すべき事項の整理、そこから派生する対応策の検討。

できないことをできないと宣言する勇気とできることに対する責任感をもつ組織風土。

(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

◆ m氏回答

(2)特に困ったこと

困ったということではないが、避難所の運営を避難者が自主的にかかわることで、コミュニティが広がり一体感が生まれたのではないかと思う。加えて、避難所運営に当たる職員や都道府県、他自治体職員の派遣職員の負担軽減が図れたのではないかと思う。初動で避難者を巻き込んだ避難所運営が出来なければ、途中から切り替えることの難しさを痛感した。

(3)試みた改善方法や工夫内容

避難所に避難している住民中心の避難所運営となり、在宅避難者に対する心配りに欠けた部分が多かった。特に、在宅避難者に対する支援物資の配分については、後から考えると十分にできなかった。必要とするときに必要な物資支援ができることが望ましい。今後は、支援物資をフェーズに応じた配分ができるよう在宅避難者に対する情報提供を随時行うなどの工夫が必要。

(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

各自治会に自主防災組織を立ち上げ、平時から防災に対する備えを行うとともに、有事の際の避難や避難先での対応等について、当自治体と住民が共通理解できるような場を数多く設け、意識の共有を図っていかなければならない。平時からそういう意識がなければ、有事の際にできるわけがないから。

◆ n氏回答

(2)特に困ったこと

避難者のほとんどが、昼間は被災した住宅の片付けや仕事に出勤したりしており避難所に居らず、夜寝る為に避難所へ来るという方だったので、避難所の自主運営の話を出すタイミングがつかめなかった。

(3)試みた改善方法や工夫内容

避難者のほとんどが、同じ地域の方だったので区長さんに自主運営の提案をしたが、最後まで自主運営にならなかった。

(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

平時から住民を対象にした避難所運営の訓練等を行って自主運営が大事だとわかっていただく。

◆ o氏回答

(2)特に困ったこと

被災地から離れた避難所に集約したため、地域コミュニティが機能せず、避難者全員が「被災者」となったため、自主運営とかけ離れた結果になった。

(3)試みた改善方法や工夫内容

ケースワーカーを夕方から夜間にかけて、生活再建の相談業務、災害公営住宅や賃貸物件のあっせんを行い、早期の避難解消に向けた取り組みを行った。

(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

ケースワーカーの増員。

(13)運営を行う自治体職員の人員調整や配置

◆ p氏回答

(2)特に困ったこと

・避難所開設初期の段階では、避難所担当職員が日替わりで交代していたため、避難所運営に係る職員の知識・経験の積み上げが出来ていなかった。また、職員(顔)が毎日変わることで、被災者と職員間のコミュニケーションが円滑に進まず、信頼関係も構築できず、運営に支障をきたしていたように聞いている。
・その他、職員が毎日変わることで、避難所に当自治体職員が配置されているにも関わらず、当自治体の職員は避難所に来ていない、来てくれないといった苦情が入っていた。

(3)試みた改善方法や工夫内容

・特定の職員が決まった避難所の担当として配置された。また、現場レベルで決定できるよう、課長級以上の職員が避難所のリーダーとして配置された。
・当自治体職員が避難所で勤務する場合には、ビブスを着用することにより被災者に対する可視化ができ、チームとして一体感が出たという効果もあったように思われる。

(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

・訓練等の機会を通じ、避難所担当職員と地域の住民、自治会等とコミュニケーションを取り、事前に信頼関係を構築しておくことが有効であると考え。また、早期にビブスを着用することで、避難所内における職員の存在を可視化できるとともに、保健師、〇〇等の役割を明示することで、被災者が必要なサービスの提供等を受けやすくなるというメリットがあると思う。

◆ q氏回答

(2)特に困ったこと

甚大な被害が発生する中、当初職員の約半数が避難所運営に携わることとなり、職員がどこにいるのかも把握できず、災害対策本部及び被災者支援業務等すべての業務に人員が不足する事態となった。

(3)試みた改善方法や工夫内容

外部支援の県、広域連合等からの支援により、短期派遣の応援職員等が避難所運営に入ることとなり、多くの職員を他業務へ配置することができた。

しかし、他自治体からの応援職員については、短期派遣で1~2週間(短い場合は数日)で交代となるため、避難所運営の中心を担うことは出来なかった。

また、派遣職員の一部には、避難所運営に当たる事について事前に知らされておらず、避難所運営を雑用との認識で不満を口にする応援職員もいた。

(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

大規模な災害時には、被災者への初期対応として、避難所運営はすぐに取り組む業務の一つとなるため、適正な人員配置を早急に行うことが必要となる。

そのため、発災直後の応援職員等については、避難所運営に欠かせないため、日頃から発災直後の支援の必要性と支援内容について、研修を行っておく必要がある。

また、住民に対しても、住民自らが自主的に避難所運営を行うことができるよう、日頃から防災訓練等を通じ研修を行っていく必要があると考える。

◆ r氏回答

(2)特に困ったこと

避難所運営スタッフの確保が困難だった。通常業務に加え、消毒剤配布、災害ごみ処理、被害家屋調査等の業務が膨大となった。

(3)試みた改善方法や工夫内容

他自治体職員の応援を受けた。夜間の時間帯について、警備会社へ委託を行った。

(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

他自治体職員の応援や業務委託の実施。

(15)個人ボランティアの受入れと対応

◆ s氏回答

(2)特に困ったこと

善良なボランティアに化けての女兒への性的犯罪未遂やカルト宗教への勧誘、被災家屋を高額での請負悪徳業者の見極めや排除。また、企業のボランティア申し出の中には避難所においては必要がなくとも企業アピールのためか、押し付けボランティア活動を行いSNS等で自社PRが避難所として迷惑した。

(3)試みた改善方法や工夫内容

	<p>当初は、避難住民に対し、個人のボランティアには悪質なボランティアがいるので、ボラセンを通したボランティアを信じるように言っていたが、女児への性的犯罪未遂はボラセンにマッサージを希望した個人が起こした事件だったので、ボラセンにボランティア受付時にマッサージのボランティアであれば、柔道整復師とか鍼灸師の資格確認のうえ、受け付けるように申し入れた。</p> <p><u>(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> ボランティアの99%の方は、善良で被災者の方を微力ながら助けてあげたい、何か協力したいと本当のボランティア精神のもと、被災地に来られるが、それにまぎれた似非ボランティアが数パーセントいるのは事実である。このような輩を見抜く力を養わなければならないと思う。</p>
(16) 団体ボランティアの受入れと対応	
	<p>◆ t氏回答 <u>(2) 特に困ったこと</u> 炊き出し等ゲリラ的に来られると、対応に非常に苦労した(夕食の弁当を大量に廃棄することに)。マッサージのボランティアも宗教の勧誘まがいもあってトラブルとなることがあった。</p> <p><u>(3) 試みた改善方法や工夫内容</u> 地元の企業の支援や災ボラのシーズ班を通しての支援を受けるようにしていた。(素性の分からないゲリラ的な支援は基本にお断り。)</p> <p><u>(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 避難所へのボランティアを統括するセクションがあれば良い。避難所のニーズと支援の申し出をうまくマッチングしてくれるとありがたい。</p>
(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	
	<p>◆ u氏回答 <u>(2) 特に困ったこと</u> 無許可団体や営利目的と思われる団体が避難所内に紛れ込んだ。避難所内で許可無くボランティア活動(洋服等の寄付物品の整理、マッサージ)を行っていた行為に対し、退場するよう毅然と対応したが、相手側に写真を撮られSNSに流される等、苦慮した。</p> <p><u>(3) 試みた改善方法や工夫内容</u> 災害対策本部から、運営母体を援助している団体へ接触した結果、一応の改善(避難所からの撤収)がされたが、既に避難者への勧誘が進んでおり、避難所内にチラシ等が数枚貼られたり、避難者が「無料でマッサージを受けられる」とのことで情報を拡散し、実際にその団体の車で別の場所へ連れ出される方々がいた(数時間程度)。実害は確認できていない。</p> <p><u>(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 災害を利用した悪質団体に対する国の取締まり強化。</p>
(23) 避難者への情報共有・発信	
	<p>◆ v氏回答 <u>(2) 特に困ったこと</u> 避難者へ情報を伝えていくことが難しかった。</p> <p><u>(3) 試みた改善方法や工夫内容</u> 情報の掲示を行った。</p> <p><u>(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 記載なし。記載なし。</p> <p>◆ w氏回答 <u>(2) 特に困ったこと</u> 情報が新しいのか確認が取れないため、発信できない情報もあり、避難者に発信できなく不安を与えた。</p> <p><u>(3) 試みた改善方法や工夫内容</u> 情報が正確であるか確認でき次第、情報提供をすることを約束し、避難者を安心させた。</p> <p><u>(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u></p>

	<p>停電になると何も出来なくなる。</p>
<p>(27)取材・報道への対応</p>	
	<p>◆ x氏回答 <u>(2)特に困ったこと</u> 発災日に無断で避難所に入り、内部の写真撮影や避難者に取材をしていたこと。</p> <p><u>(3)試みた改善方法や工夫内容</u> 災害対策本部名で避難所への出入りは関係者(マスコミ)以外立ち入り禁止にした。</p> <p><u>(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> マスコミとの協定</p> <p>◆ y氏回答 <u>(2)特に困ったこと</u> 避難所開設から間もなく報道関係の取材者が殺到し、対応に追われた。また、避難者の心に寄り添えない内容の取材等も散見され避難者から苦情が出たことにより、避難所内への取材が禁止になったことで、断る対応も発生した。また、取材者の腕章を外して避難所に潜り込んできたり、取材時間を守らないマナーの悪さも目立った。取材対応の判断を1人しかいない避難所運営者に委ねられていたこと、また支援者の支援対応も併せて行っていたため、日中のほとんどを来客対応に費やしていた。(後に、災対本部で集約するようになり緩和された)</p> <p><u>(3)試みた改善方法や工夫内容</u> 避難所スタッフに一時対応を任せ、どこの誰か、どのような用件かを確認してもらうようにし、報道に関してはスタッフで断るよう体制を整備した。 それでも、国会議員や都道府県議員の訪問に対応が必要だったり、支援者の対応も丁寧な対応が求められた。</p> <p><u>(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 支援者及び訪問者については本部で支援窓口を早急に設置し、一括管理できたらと思う。避難所へは事後報告で良いと思う。(支援内容の詳細確認や、身元の確認業務などが負担に感じた)</p>
<p>(29)避難所内の生活ルール作り</p>	
	<p>◆ z氏回答 <u>(2)特に困ったこと</u> バックグラウンド、ライフスタイルの異なる者同士が空間を共有することについて、困難が多かった。</p> <p><u>(3)試みた改善方法や工夫内容</u> 一人ひとりの事情を聞き取り、可能な限り現場に反映する。</p> <p><u>(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 記載なし。</p>
<p>(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)</p>	
	<p>◆ aa氏回答 <u>(2)特に困ったこと</u> 避難者の状況把握は問題なかったが、今後の生活再建に向けての支援において困難な方がいた。避難所に最後まで残るメンバーは、仮設住宅の建設待ちか帰宅可能だが不安が強く戻れない方が多く、避難所が長くなることで自宅で1人で過ごすことへの不安を訴える方への支援が難しかった。</p> <p><u>(3)試みた改善方法や工夫内容</u> 避難所アンケートを実施し、今後の生活再建の意向や健康状態、生活状況、困りごとや不安など聞き取り調査した。また、保健師が避難所に定期的に顔を出し、不安を抱えている方に声かけをした。</p> <p><u>(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 平時からの関わり、地縁組織による見守りや声かけなど。</p>
<p>(32) 施設の管理や整備(施設備品の活用や施錠方法等)</p>	
	<p>◆ ab氏回答 <u>(2)特に困ったこと</u></p>

	<p>避難所には冷蔵庫や洗濯機等の設備が備わっていない。 ある避難所では同一建物に一般の会社が入っており、避難者が自分の食料を冷やすために、その会社の冷蔵庫の中身を出してしまい、会社より苦情を受けた。</p> <p><u>(3) 試みた改善方法や工夫内容</u> 使用しないよう注意した。</p> <p><u>(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 記載なし。</p>
(33) 衛生的な環境の確保(清掃やゴミ処理等)	
	<p>◆ ac氏回答</p> <p><u>(2) 特に困ったこと</u> 避難所生活が長期化するにつれ、避難者の疲労やイライラも増してくるのが目に見えてわかる。地震発災後、梅雨時期や暑さ対策で衛生的な質の確保には気を遣った。清掃はほぼ職員で行う状況だったため、環境整備については、避難者自身で行うルール作りが必要であったと反省するところ。また、避難者の生活リズムがそれぞれ異なるため、避難者に合わせたレイアウトや環境づくりが難しい。</p> <p><u>(3) 試みた改善方法や工夫内容</u> 清掃やごみ回収は、時間を決めて行った。ごみについては分別を細かく行い、生ごみは臭い等が発生しないようこまめに回収を行う等気を付けた。 トイレについては、施設が古く梅雨時期も重なり清潔を保持できていたと言い難いが、清掃をまめに行った。ペットは、飼い主の了承を得たうえで空間を分けたり外にペットスペースを設置するなどした。</p> <p><u>(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 避難者一人ひとりが清掃や衛生環境に気を配るなど、自治体職員だけに頼らないルール作りが必要。また、精神的な面のフォローや日常の健康状態の確認等、保健師等と連携することで避難者の健康管理を行うことができる。</p>
(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)	
	<p>◆ ad氏回答</p> <p><u>(2) 特に困ったこと</u> 指定避難所が災害により避難対象地区となり、民間施設への連絡、避難を行ったが、コロナ禍によるパーティション設置など開設にむけた準備は想定をしておらず、多くの職員を一時的に集めることとなった。</p> <p><u>(3) 試みた改善方法や工夫内容</u> 地域防災計画は運営班などの担当課以外からの協力をえるが、防災担当で指示を出せる状況でもない(避難対象地区の選定や状況把握は総務で行ったため)ので職員間での意識改革やルールが作れないかと思う。</p> <p><u>(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 記載なし。</p>
(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)	
	<p>◆ ae氏回答</p> <p><u>(2) 特に困ったこと</u> ・小学校の避難所は大勢の避難者が数日間生活する電力供給量ではないため、ブレーカーが落ちる、キューピクルが故障する等の危険が常にあった。(キューピクルが故障すれば、工事に数日かかるため大問題となる)。 ・各教室はスポットクーラーを置いて対応したが、とても暑さがしのげず苦慮した。</p> <p><u>(3) 試みた改善方法や工夫内容</u> ・炊き出しについては、支援者が発電機まで持参することを呼びかけた。(鉄板等の調理は特に電力を使うので避けてもらった) ・校舎の高層階(すぐ上が屋上)の教室は特に温度が上がるため、屋上に断熱シートを敷く対応を行った。 ・何度も応急的な電気工事を行ってもらった。</p> <p><u>(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 規模を超える避難者の受け入れが色々な問題を生むと思う。私が経験した避難所は、避難者が体育館に入りきらずに、学校のほとんどの教室が居住スペースとなったが、電力不足をはじめ、情報共有、防犯、暑さ対策等、様々な問題が生じた。避難者が減り、体育館のみになった時、多くの問題はかなり解決したと思う。当自治体も一</p>

部実施したが、規模を超える避難者は遠くの避難所に入ってもらい、その代わりに、必ず頻繁にシャトルバスを走らせることが良いのではないかと思う。(ただし自治体地域全体や広範囲で災害が生じた時には困難だが)

◆ af氏回答

(2)特に困ったこと

- ・避難所が学校の体育館であったため、とても暑く扇風機をかき集めたが熱中症などほかの病気の心配も生じた。
- ・体育館の消灯が半分消灯か全部消灯しかなくて、全部消灯してしまうと暗間になり夜間トイレにもいけないため半分消灯しかできず、いろいろ工夫したが睡眠不足になった。

(3)試みた改善方法や工夫内容

- ・災害対策本部にも要望を提出し、冷風扇を出してもらったり、小さなお子さんは体育館でなく宿泊所の方に移ってもらった。
- 体調悪化された方には、保健師さんとも協力して対応し入院が必要な方は希望の病院に入院してもらった。(国がクーラーを設置してくれるまでは大変だった。)
- ・当自治体にランタンなどを要求したが、対応してくれなかったため、地縁組織に投光器を借りて一部のみ点灯したりしたが、夜間の防犯等に問題があった。最終的には支援団体からのランタンと充電電池などの提供があったため解消した。

(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

今回の件での問題点等の調査を何度も行ったので、それを生かして当自治体や県の防災担当課が改善してほしい。

(37)食事の手配や管理、配布

◆ ag氏回答

(2)特に困ったこと

配給される食事と避難者の数、他自治体ボランティアの数、避難所にはいないが復旧作業員の食事数など、不足がないか常に不安があった。
民間の方が善意で持ってきていただいた食事類が明らかに全員には足りない量であった場合対応に困った。

(3)試みた改善方法や工夫内容

本部との連絡調整。

(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

リアルタイムな名簿確認システム。

◆ ah氏回答

(2)特に困ったこと

避難が長期化してからの食事の手配では、避難所で生活している方のみを考えたいところだが、在宅避難者の存在も忘れてはならないと思った。
こちらで、避難者のみと言っても取りに来られると断れない。飲み物、食べ物、菓子類など注文するものが多いと何故そんなに必要なのかと財政担当から指摘される。
もちろん無尽蔵に資金がある訳ではないことは分かっているが、担当避難所の避難者がここでは不自由な思いをしないようにと考えてしまう。
また、逆もあり朝食のおにぎり、パンを注文しすぎると廃棄が増える。廃棄するのをボランティアの子どもたちが見て、まだ食べられるのに捨てるのかと言われたこともある。頃合いを見極めるのが難しいと感じた。

(3)試みた改善方法や工夫内容

避難所で生活している方だけでなく、在宅避難、神社や地域の集会所などに避難されている方に対してお弁当や飲み物を手配の仲介をした。(発災直後)
また、後半では自宅に戻って生活する方や、元々の在宅避難者が増えたため在宅者用に配布する場所を確保した。

(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

役所だけでは限界があるため企業様や地域のまちづくり協議会等との連携が必要だと感じる。

◆ ai氏回答

(2)特に困ったこと

	<p>発災直後の避難者への食事の供給。(朝昼夜の食事の段取り)</p> <p><u>(3) 試みた改善方法や工夫内容</u> カレンダーを作成し、毎日の食事の段取りを行った。 定期的なコンビニからの配給があるまで(特に発災直後)は、他の避難所の自衛隊からの供給依頼を行ったり、支援の申し出があった支援団体との支援調整を行いながら毎日の朝昼夜の食事の段取りを行なった。支援がない日などは防災食のご飯を避難者と共に作ったりしてどうにかして、毎日の食事の段取りを行なった。</p> <p><u>(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 避難所に来れる人は、ある程度の支援や情報を得られると思うが、自宅避難の方などはなかなか支援や情報を得ることが難しいと思うので、やはり日ごろから各家庭である程度の備蓄をしておくことが重要だと思う。</p> <p>◆ aj氏回答 <u>(2) 特に困ったこと</u> 水害では、コロナ禍における食事の支援について、備蓄品の提供だけではなく、早いフェーズで温かい食事、手作りの食事を提供すべきであった。</p> <p><u>(3) 試みた改善方法や工夫内容</u> 真に支援が必要な方、例えば避難所生活者や床上浸水によりキッチンが使用できない方について、区長等に確認しながら、発災後1ヶ月後に取り組んだ。</p> <p><u>(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 早い段階で支援ができるように、様々なボランティア団体と連携を取り組んでいきたい。 当自治体では、現在、中間支援組織と協定を締結し、平時から顔の見える関係を構築している。</p>
<p>(38) トイレの整備、管理</p>	
	<p>◆ ak氏回答 <u>(2) 特に困ったこと</u> 高齢者が簡易トイレになかなか馴染めなかった。</p> <p><u>(3) 試みた改善方法や工夫内容</u> 無理をさせずに普通の便器を使用させた。断水が続いたため水を使用しない簡易トイレの使用を推奨していたことから。</p> <p><u>(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 移動式の簡易水洗トイレを迅速に用意する。冬期に避難所内で使用できる簡易水洗トイレがあると良い。</p> <p>◆ al氏回答 <u>(2) 特に困ったこと</u> 発災直後、停電、断水及び配管破断したため、避難所のトイレが使用できなくなり、簡易トイレキットにも数の制限があったため。</p> <p><u>(3) 試みた改善方法や工夫内容</u> 幸いにも隣接する役所で使用ができたため、避難者に移動をお願いした。</p> <p><u>(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 災害時に仮設トイレを至急設置できる仕組みづくり。</p>
<p>(40) 居住空間のレイアウトの調整や整備</p>	
	<p>◆ am氏回答 <u>(2) 特に困ったこと</u> 避難生活が長期化することで、避難者のメンタルも疲弊している中、居住空間(ダンボールベッドとカーテンの仕切り)が狭く雑音などによりプライバシーが守られないといった苦情が多かった。 避難所(施設)のスペースが限られており、単身高齢者や幼児のいる家族など多様な家族構成があり、すべてに配慮したレイアウトを配置することが難しく、対応に苦慮した。</p> <p><u>(3) 試みた改善方法や工夫内容</u> 介助、見守りが必要な避難者は出入口近くに配置。大家族や障害者のいる家族などではできるだけ個室に移動させるなど、家庭の状況に応じた配置ができるよう配慮した。</p>

感染症等の避難者を一時的に隔離するための部屋として、プレハブ建屋を敷地内に設置して、他の避難者から隔離できるようにした。
早期退所等により空いたスペースを定期的に再編し、できるだけスペースや空間を確保できるようレイアウトを随時見直した。

(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

長期避難となる場合には、避難者の状況を出来るだけ把握することで、支援、配慮が必要な避難者と支援を要しない避難者に分けて配置する。

避難者をできるだけ多く受け入れることも重要だが、長期間に及ぶ生活を強いられることが判明している場合は、基準に定められている面積よりもできるだけ居住スペースを広く取る。

予備スペース(個室など)を確保し、状況に応じて使い分ける。

(41) 居住空間以外の生活スペースの整備、管理

※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

◆ an氏回答

(2) 特に困ったこと

今にして考えると印象深く感じられたこととして。

居住空間について、当時は福祉センターの集会室といったところに、少しずつだが大規模なダンボールベッドを搬入したり仕切りをつけたりカーテンをつけたり、皆で悩みながらも過ごしやすいよう居住空間を改善に向かったが、それでも、居住者それぞれのプライバシーな空間が守られたとは言えないよなと後になって思った。たかさんの知らない人と、いきなり声や音、空気や距離感が極めて近くなり、そこでしばらく過ごさざるを得ない...どんな設備が入ったとしても、息が詰まるしストレスも溜まるよなと。自分だったら野営の方を選ぶかもしれない。

(3) 試みた改善方法や工夫内容

大まかには(2)で答えたとおりの工夫を試みた。

ほかには、体調面が優れない・どうしても大部屋は無理...な方には、とても狭いが舞台裏の小道具がたかさんある小部屋に移ってもらった。

本人は過ごしやすそうだったので、判断は全くの間違ひではなかったんだなと思う一方、他の方は大部屋なのに平等性は保たれているのか?という悩みはあったが...

(2)で答えたとおり、狭くてもそういう場所の方を好む方はいると思うので、もっと同様の選択が取れればよかつたなあと思った。

(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

衣食住や医療等を効率よく供給するためにも、避難者は同じところに集めた方がもちろん良いとは思うのだが、それでもどうしても個室的な空間がほしい方を想定したスペースを事前に確保しておいてもよいのかな、と思った。たとえば空き家利用。たとえばキャンプ用具等を確保して、ある程度指定したキャンプ場・公園・被災しづらいエリアでの野営。

あくまで想像にしか過ぎないが。

◆ ao氏回答

(2) 特に困ったこと

施設の規模に対してそれを超える避難者が訪れ、すべて受け入れたが、一人当たりのスペースが狭いものとなった。

(3) 試みた改善方法や工夫内容

一夜で大部分が帰宅したため、特に無し。

危険から避難の際は、良好な避難所環境を優先して、受け入れを制限はできない。

自宅が被災し、帰宅できない避難者(中長期避難)に対しては良好な環境を目指したい。

(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)

施設は限られ、避難者の受け入れ拒否はできず、コロナ禍の状況で距離を取るのは非常に困難。当自治体内の開設避難所以外の避難の選択を住民がどれだけとるか分からない。

◆ ap氏回答

(2) 特に困ったこと

発災当初は、避難所内が密状態となり、通路や共有スペースも確保できなかったため、大変劣悪な避難所の生活環境となった。

(3) 試みた改善方法や工夫内容

	<p>避難所の再編成(避難所を増設)を実施し、避難者の密状態を緩和したうえで、カーテンパーティションや段ボールベッドを配置し、居住空間の改善を図った。併せて、共有スペースや食事スペースなどを確保し生活環境の改善も図った。</p> <p><u>(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 当自治体の取組みとしては、ワンタッチ(テント)パーティションを300個、簡易ベッドを72個保有しており、また動線確保としてテープパーティション、受付・物品交付等の感染防護策としてテーブルパーティションも保有している。大規模災害時には、不足するため、段ボール製品(ベッドやパーティション)製造メーカーと3者協定を締結し、24時間以内に整備することとしている。</p>
(43) 避難所の感染対策(インフルエンザやノロウイルス、新型コロナウイルス等)	
	<p>◆ aq氏回答</p> <p><u>(2) 特に困ったこと</u> 夏季の被災であったことや、集団生活による接触は不可避であり、避難所勤務の職員だけでは対応しきれない状況であった。また、差し入れやボランティアによる炊き出しもあったが、衛生面の管理まではできなかった。</p> <p><u>(3) 試みた改善方法や工夫内容</u> 炊き出しや差し入れの内容制限や、保健師による巡回などを行った。</p> <p><u>(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 避難生活という高ストレスの中、温度を感じられる食事の差し入れや、避難者同士の交流を抑制することはできないと思うので、迅速な対応ができる体制づくりができればいいと思う。</p>
(44) 心身の健康維持のための取組み(運動、団らん等)	
	<p>◆ ar氏回答</p> <p><u>(2) 特に困ったこと</u> 住宅は無事でも帰宅困難地域であり、状況に応じた判断で対応した。また、自治会としての依頼も多々あり、特に高齢者への対応に関しては、他市町村在住の親族への電話連絡を何度も行った。避難者のうち、外部飲食店での浅い飲酒の方もいたが、注意はできなかった。飲食店会合でのストレス発散や不安を仲間と共有していたようで、避難所帰所後も、相談対応など深夜まで行っていた。個々の土砂災害状況に応じた危険度合なども聞かれ、最大の危険性を話しての対応となったが、不必要にも不安を与えぬよう配慮も必要だった。車内避難者や避難所を訪れた地域外の親族への対応で、個人の意思、プライベートと避難所ルールとの兼ね合い。</p> <p><u>(3) 試みた改善方法や工夫内容</u> 避難者へ心情的に寄り添うこと。また判断に迷う対応は、上司への報告や相談のほか、地域・自治会長への相談で組織としての指示や地域の応援で乗り越えた。</p> <p><u>(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 日頃からの地域の結束力と地域の方々と相談し、信頼関係を保つことが重要。地域の結束力には、平時の祭事などの地域の伝統的行事や農事会合、イベントなどのコミュニティの場が重要。そこで共助の雰囲気の日頃から作っておくことが減災にもつながる。</p>
(45) 避難生活における個別の状況に応じた対応(例:夜勤のため日中眠れる環境が必要等)	
	<p>◆ as氏回答</p> <p><u>(2) 特に困ったこと</u> 被災した中学生・高校生の中には登校困難者や、家族間の問題を抱えた家庭があり、他の避難者からの一時的な隔離が必要となったり、精神的に不安定な状況となった際の対応に大変苦慮した。</p> <p><u>(3) 試みた改善方法や工夫内容</u> 教育機関や児童相談所、警察等との連携により状況観察や情報共有しながら、福祉的な施設への入所につないだ。</p> <p><u>(4) 防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 平時・有事に関わらず、状況解決のための取組み内容は、非常に困難であると思われる。</p>
(46) 生活再建に向けた個別の困りごとや状況の把握(例:ペット可のみなし仮設を借りたいが見つからない等)	
	<p>◆ at氏回答</p>

	<p><u>(2)特に困ったこと</u> 避難者との間で信頼関係を築くことができなかった。</p> <p><u>(3)試みた改善方法や工夫内容</u> 記載なし。</p> <p><u>(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 記載なし。</p>
<p>(47)災害時における要配慮者の受け入れと対応 ※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</p>	
	<p>◆ au氏回答</p> <p><u>(2)特に困ったこと</u> 発生直後は、乳幼児のいる世帯のミルク・紙おむつの手配に困った。また、その母親のケア。食品アレルギーを持つ児童のいる世帯への食事。</p> <p><u>(3)試みた改善方法や工夫内容</u> ミルク等は物資を待つ余裕が無かったため、自身の家族に購入・搬入をお願いした。また、近隣住民の協力を仰いだ。 食品アレルギーについては、NPO法人に依頼し、食品の手配をお願いした。</p> <p><u>(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 避難所の人員配置は基本的に事務職で構成される。保健師(市町村)や養護教諭(県)のような専門職がいれば心強い。</p> <p>◆ av氏回答</p> <p><u>(2)特に困ったこと</u> 現在、要配慮者に対する個別避難計画を施設と施設所管課との間で策定中のため。</p> <p><u>(3)試みた改善方法や工夫内容</u> 同上のとおり</p> <p><u>(4)防ぐまたは減らすために必要な取組み案(平時・有事)</u> 同上のとおり</p>

【9】今後起こり得る「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？

- (1) 地域防災計画の毎年の更新
 - 定期的な見直しは必要だが毎年は必要ないと思う。
 - 状況により見直しを実施。
 - 中身に実効性が乏しい。
- (2) 避難所運営マニュアルの策定
 - 状況により見直しを実施。
 - 避難所ごとに策定が必要。
 - 理想論を書き連ねており、住民に誤解を与えている。
- (3) より快適に過ごすことのできる避難所環境の基準づくり
 - 状況により見直しを実施。
 - 基礎自治体の備えとしては過剰である。
- (4) 避難所の数や場所の見直し
 - 状況により見直しを実施。
 - 基礎自治体の備えとしては過剰である。
- (5) 備蓄品・備蓄食の見直し
 - 消費期限が切れたものがある。
 - 状況により見直しを実施。
 - 基礎自治体の備えとしては過剰である。
 - 備蓄品や食料は長期保存をしているため、見直しには余った物資の使途も含め計画が重要になると思う。
- (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
 - 当自治体内に住む職員ばかりに負担がある。
 - 中身に実効性が乏しい。
- (7) 避難者の情報管理に関するITツールの導入
 - 状況により見直しを実施。
 - 情報の輻輳化が望ましいが実施できていない。
 - どちらとも言えない。便利なのだろうが、停電で電源供給もままならない状況でも利用が可能なのだろうか。
- (8) 職員向けの「避難所開設」に関する研修・訓練
 - 避難場所の開設については、一定の研修が必要だが、過剰なものは不要。ただし、地震に関しては方針に迷いがあり、改善の余地が大いにある。
- (9) 職員向けの「中長期の避難所運営」に関する研修・訓練
 - 現場担当者の研修は必要ないが、統括する者や組織に対する研修は必要と考える。
- (10) 災害時における会議や情報共有方法の検討・見直し
 - 取り組む予定があるか把握していない。
 - 地震時の対応に不安あり。
- (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
 - 取り組んでいる。
- (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
 - 取り組む予定があるか把握していない。

(13) 住民向けの「避難所開設」に関する研修・訓練

- 定期的な訓練を実施している。
- 当自治体内で出前講座を実施。
- 取り組む予定があるか把握していない。
- 最も不要だと考える。必要なのは避難誘導の研修。

(14) 住民向けの「中長期の避難所運営」に関する研修・訓練

- 当自治体内で出前講座を実施。
- 取り組む予定があるか把握していないが、必要だと思う。
- 避難所運営に積極的に携われる能力のある住民が避難所に長期的にとどまるとは考えにくい。

(15) 研修や訓練で既に使用している教材や内容の更新

- 当自治体内で出前講座を実施。
- 取り組む予定があるか把握していないが、必要だと思う。

(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

- 取り組む予定があるか把握していないが、必要だと思う。

(17) 他部署との連携、ネットワーク形成

- 各部署のBCPや災害時の役割の見直しを行う必要あり。

(18) 他自治体との連携、ネットワーク形成

- 広域避難に関する連携を行いたい実施できていない。(県の積極的関与を大いに希望するが・・・)

(21) NPOや企業等、支援団体との協定等

- 形骸化した協定の早急な見直し。

(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

- 取り組む予定があるか把握していないが、必要だと思う。
- 当自治体においては時期を逸した感もあり、各職員がもつ資料の集積すらできていない。もどかしい限りである。

(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

- 組織として蓄積できる体制づくりができていない。

(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

- 震災の教訓を伝えるに出向くことはある。

【10】以下(1)～(10)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？

(1) 避難所運営ガイドライン(内閣府)

- 想定外の場合は実用性に疑問が残る。
- 今回はホテルを避難所としたため「2. 内容は理解しているが、実用性が低い」と回答、指定避難所を長年に開設した実績がないため「1. 避難所運営に十分に活用できる」と回答できるかは不明。
- フェーズや用語の整理もできておらず、内容が酷い。災害対応のイメージを曇らせる要因になるのではないか。

(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)

- 避難者が避難所運営の主体になるにはもっと平常時の啓発が必要。
- フェーズや用語の整理もできておらず、内容が酷い。災害対応のイメージを曇らせる要因になるのではないか。

(3) 福祉避難所の確保・運営ガイドライン(内閣府)

- 法の矛盾や自治体が抱える課題を無視しているご都合主義ガイドライン。

(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)

- 内容の良し悪しが判断できない。

- (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)
- 住民向けであるにも関わらず、文字のみで構成しているところに、とりあえず感を感じる。
- (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)
- 男女共同参画？女性の視点？性別の問題ではなく個人の性格や性質の問題ではないかと・・・
- (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
- 避難者が避難所運営の主体になるにはもっと平常時の啓発が必要。
 - 今回はホテルを避難所としたため「2. 内容は理解しているが、実用性が低い」と回答、指定避難所を長期に開設した実績がないため「1. 避難所運営に十分に活用できる」と回答できるかは不明。
 - タイトル記入欄に記載のあった書籍:「災害時こころのケア活動ハンドブック」
- (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
- 見直しが必要。
 - 理想論を書き連ねており、住民に誤解を与えている。
 - 避難者が避難所運営の主体になるにはもっと平常時の啓発が必要。
 - ポリウムがあるため完全に覚えていない。衛星電話の設置場所が体育館から遠い。
 - 今回はホテルを避難所としたため「2. 内容は理解しているが、実用性が低い」と回答、指定避難所を長期に開設した実績がないため「1. 避難所運営に十分に活用できる」と回答できるかは不明。
- (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)
- 特に記入なし
- (10) その他、行政発行の書物に限らず、避難所運営で参考になっている冊子や書籍があれば教えてください。
- 「避難所における新型コロナウイルス感染症等対応ガイドライン」(内閣府)
 - 「新型コロナウイルス避難生活お役立ちサポートブック」(JVOAD 避難生活改善に関する専門委員会)
 - 「避難所における新型コロナウイルス感染症への対応指針」(熊本県)
 - 「災害時の保健活動推進マニュアル」(日本公衆衛生協会／全国保健師長会)
 - 「大規模災害における保健師の活動マニュアル」(日本公衆衛生協会／全国保健師長会)
 - 「災害時におけるペットの救護対策ガイドライン」(環境省)
 - 「スフィア基準・スフィアハンドブック」(Sphere)

以上