



平成28年度 熊本地震における避難所運営等の事例

(途中経過)

平成28年10月

内閣府（防災担当）被災者行政担当

留意事項

熊本地震の発災直後の避難所運営にあたっては、度重なる余震の発生などから、被災者が指定避難所以外の場所に避難するなど、各種課題も指摘されています。本稿は、熊本地震の発災直後に避難所運営等に当たった自治体の応援職員、NPO 団体等に対してアンケート調査を実施し、その回答から、課題や改善すべき点、成功事例や失敗事例などを取りまとめ、今後の災害への初動対応の円滑・適切な実施に資するよう、関係機関等に周知する目的で作成しています。

※自治体職員へのアンケートについては、全都道府県及び市町村宛にアンケート票を送信して回答を得ています。

※NPO 団体等へのアンケートについては、全国災害ボランティア支援団体ネットワーク（JVOAD）の協力を得て、支援に入っていたいただいた200超の団体宛にアンケート票を送信して回答を得ています。

※現在、実施したアンケートのとりまとめを行っているところであり、途中経過を掲載しています。

※掲載内容は、アンケートの回答者が支援に入った避難所において感じた意見であり、すべての避難所に当てはまるものではありません。

6. 避難所運営サイクルの確立 (避難所運営ガイドラインP. 24~)

- ◆ 避難所には指定管理者、市町村職員、県職員、各種ボランティアなどが混在しており、誰が避難所運営責任者で情報収集しているのか分からない状況であった。そのため、様々な自治体等からの応援職員を統括する組織も必要と感じた。
- ◆ 避難所の懸案事項については、他自治体からの支援職員が「総合調整室」を立ち上げ、実際にはそこで対策のほとんどが決まる状況が見受けられるなど、被災市町村に設置された災害対策本部の機能は不十分であると感じた。
- ◆ 行政職員、応援職員、各種団体が現場で収集した避難者調査の報告会議が定期的に行われていたものの、調査項目や様式が非統一であったため、データ照合が難航した。
- ◆ 発災当初は支援者と支援を必要とする方との間のコーディネートがうまく行っておらず、人手が必要な場所に人が居ず、人が足りているところにボランティアが大量に入っているような状況が見られた。
- ◆ (ある避難所では)被災自治体の職員も日毎に代わることから、他自治体からの応援職員が主導で配給を行っており、被災自治体職員自身が状況を把握できていない面があった。被災自治体の職員は疲労と不慣れからバタバタしており、支援内容の引き継ぎやルール、マニュアルが存在しなかった。この状況で応援職員が取った解決策は、避難所内での基本的な事項のルール化と情報整理、避難者と支援者(ボランティア等)の対応の整理であった。
- ◆ 車中泊の避難者の把握のために名簿の作成を行おうとしたが、昼と夜の避難者数が大きく違っており、把握が困難であった。
- ◆ 名簿の作成を行った避難所においても、車中泊や自宅から支援物資だけを取りに来る方や、避難所内の避難者の出入りも激しく、名簿自体が機能しなくなり、管理することができなくなってしまい、打開策として夜間に避難者をカウントするなどで対応したが、名簿の必要性について地道な呼びかけや協力をお願いをしていくしかないと感じた。
- ◆ 避難所に入らず車内で生活されている方々の人数把握のために、敷地内に停車している車両全てのナンバープレート、車種、車体の色を把握した。

7. 情報の取得・管理・共有 (避難所運営ガイドラインP. 27~)

- ◆ 避難所にテレビがなく、ラジオも定時にしか流れないため、必要な情報を十分に得られない状況があった。
- ◆ マスコミの取材に対して、避難者とのトラブルは、決して少なくなかった。
- ◆ 庁舎に問い合わせが殺到して職員の対応が不能になり、結果として電話交換機を交換して公衆1回線のみで運用することになった。
- ◆ 地元の職員でなければ回答できないような問い合わせも市民などから多く入り、応援職員では対応できないことが多かった。
- ◆ 現地に国・県・市・自衛隊・警察・医療関係者など多数の応援が入り、それを地元行政がまとめきれず、めいめいがバラバラに業務を進めている状況が見られた。
- ◆ 情報共有のミーティングなどは行われていたが、しっかり機能していなかった。
- ◆ 役割毎の会議が多く、十分に機能していない状況だった。

7. 情報の取得・管理・共有 (避難所運営ガイドラインP. 27～)

- ◆ 現場に入る支援者が短期間で入れ替わるため、ミーティングや朝礼で状況を改めて把握するのに多くの時間を取られることとなった。
- ◆ 前日の活動内容や課題を事前提出することで、ミーティングの時間短縮に努めた。
- ◆ 他の医療チーム等との連携にあたって、情報の共有化や一元化の方法・運用等がなかったため、インターネットの情報共有（グーグルドライブ）を利用して、他チームとの情報データの共有化を図った。
- ◆ 派遣職員間や支援団体間の連絡手段にLINEが使われ、タイムリーな連絡体制が取れた。
- ◆ 掲示物の端には掲示日を記入することで、いつの情報か分かるようにした。
- ◆ 掲示板の情報を各ジャンル別に整理したことでわかりやすくなった。
- ◆ 食事などの避難者が居る時間帯を見計らって、町の状況等をマイクで放送した。
- ◆ 行政で決定した事項について、被災者への伝達手段が乏しく感じた。号外のような紙面の配布、宣伝車等、状況に応じて情報伝達手段を考える必要がある。
- ◆ 必要な情報は、掲示板以外にも個別の手紙などを作成した。

8. 食料・物資管理について (避難所運営ガイドラインP. 30～)

- ◆ 各避難所で何が不足しているのか、何個不足しているのかといった把握が困難で、特に、被災から数日すると、救援物資が次々と運ばれて来て、どこに何があるか分からない状況になってしまった。対応として、救援物資の保管場所をしっかりと確保して、ボランティアに協力してもらいながら、改めてサイズ毎に細かく仕分けをした。
- ◆ 物資集積場所となった場所には鍵がかからず戸締りができないため、一晩中、物資を管理する必要があった。
- ◆ 炊き出しにあたり避難所の人数を確認しようとしたが、日中と夜、平日と休日の違いや、車中泊の方などが居て、非常に流動的であった。そこで、足りなくなることがないように、個別包装にはせず、汁物などの、多少の人数の増減があっても配れるものにした。
- ◆ 野菜不足を訴える避難者が多かったため、野菜を使った温かいスープを調理したことで喜ばれた。サラダや果物などの配給が難しいのであればサプリメントなどでの対応も検討すべきである。
- ◆ 栄養バランスの観点からも、ライフラインの復旧状況や被災者の健康状態を考慮しながら、被災者の食事を通常に戻していくような支援が必要である。そこで、内容や量が調整可能な弁当形式等に切り替えて行く必要を感じた。
- ◆ アレルギー対応食等については、食物アレルギーに関する注意喚起の掲示を徹底した。
- ◆ 子どものアレルギー対策として、アレルギー対応食（ミルク、ベビーフード、おかゆ等）を全国の自治体や民間企業から調達し、避難所の被災者に届く仕組みをつくった。
- ◆ 食中毒の防止などの観点からも、食物の提供時間に関する記録や品目、数量、排気時刻、温度管理などの食中毒の予防のための管理記録があれば良かった。

9. トイレの確保・管理について (避難所運営ガイドライン P. 32～)

- ◆ 初期の頃は和式トイレのみしか設置されていなかったり、洋式があっても避難所から離れた場所に設置されているなど、高齢者や足が不自由な方には不便だった。
- ◆ 設置可能な場所に排泄物を固めて捨てる仮設トイレを設置したところ好評だった。
- ◆ 女性用トイレの数の配慮がなされていなかったため、トイレに行くのを嫌がり、水分補給も控えめになった。
- ◆ 各種水洗トイレの中でも、1台ごとにポリタンクが備え付けられているタイプは管理する側からすると、水の補給に非常に時間を要するために適当ではないと感じた。
- ◆ ルールを徹底しなければ感染症の拡大など健康に影響を及ぼすことも危惧される。ほとんどの避難所では、トイレの使用後には靴を消毒するようしたり、専用のスリッパを用意しており、さらには体調不良者専用のトイレを別に設けていた。
- ◆ ライフライン整備後も、万一トイレが詰まって使用できなくなるなどの事態も想定して、段ボールトイレや仮設洋式トイレなどの継続的な設置も必要だ。
- ◆ トイレ清掃に当たっても専用のエプロンや手袋を用意し、ない場合にはゴミ袋に頭と手を通すなどで最新の注意を払った。また、清掃の際には、一定時間ごとに使用を制限して清掃を行うなどの対応がなされた。

10. 衛生的な環境の維持 (避難所運営ガイドライン P. 36～)

- ◆ 避難者が主体となって、当番制で毎朝清掃を実施していた。清掃の方法などは、保健所から配布されたチラシに基づいて実施され、保健師が清掃後の状況を確認するなどして清潔を保っていた。
- ◆ 朝食に出したサラダについて、避難者から「酸っぱくて腐っているようだ」との意見が出たため急ぎで回収した。生ものの管理は非常に重要であり、冷蔵庫などで保管できないものは避難者への提供を控えるべきだと感じた。
- ◆ 発災当初は被災者同士が持ち寄った食材を自らで調理しており、「もったいない」という理由で古い食材から使い切るよう調理・配膳していたが、ノロウイルスが発生した。その原因を検証して行く中で「食事の提供方法」と「衛生管理・清掃方法」の見直しを行い、食材はすべて行政機関や民間企業から提供されるものとして、調理はすべて自衛隊に任せ、配膳は職員が行うことで対応した。

11. 避難者の健康管理 (避難所運営ガイドライン P. 38～)

- ◆ 避難者の体調管理について、同じ時間に保健師が訪問して引き継ぎメモを残したので、他の保健師が訪問する際にも、避難者の名前を聞かなくても「昨日の腹痛はどうなったか」などの問いかけができ、避難者からも信頼される対応ができた。
- ◆ 避難所により、多数の医療チームが入っていたり全く入っていなかったりと偏りがあった。

1 1. 避難者の健康管理 (避難所運営ガイドラインP. 38～)

- ◆ 避難者の体調管理においては市の保健師のみならず、様々な立場の人が入れ替わり立ち代わり避難所を訪れて避難者に体調を聞いていた。多い時では、一人の被災者に対して一日で4～5人が同じ質問をすることもあり、被災者もだんだん話さなくなるし、誰を信じればよいのかわからなくなっていたようだ。
- ◆ 物資倉庫のお菓子を子どもが取り放題になっており、食生活の観点からも好ましくないと感じた。別の市では規制をしていた避難所もあったようである。嗜好品やインスタント食品などは一人当たりの個数や時間を決めて配布するなどの考慮が必要である。
- ◆ 支援元の自治体の特産品であるけん玉を持参したところ、子どもから高齢者まで楽しめて、膝を使った屈伸が適度な運動にもなることからストレス解消にも一役買った。このように、みんなで遊べるツールを使ったストレス解消は効果的だと実感した。
- ◆ ため池から運んできた水を館外のプールに貯めておき、必要に応じてポリバケツに移し換えてトイレまで持って行き、その水で排泄物を流すという状態の中で、結果としてノロウイルスが発生してしまったことから、衛生環境への配慮は課題として残った。
- ◆ 感染症などの予防の観点から、靴は袋に入れて持ち込むようルール化した。
- ◆ 体調不良を申し出た者は体育館から別棟の部屋（教室）に移すなどで対応した。実際に、ある避難所で感染症の胃腸炎を発症した避難者がいたが、トレーラーハウスに隔離することで対応した。
- ◆ 運動指導ができるボランティアなどが支援に来てくれて、リハビリ体操を実施したり、個別に対応すべき対象者を保健師や看護師間で抽出して可動域訓練や散歩にも連れ出してもらうなどの協力を得られた。
- ◆ 高齢者は特に歩くことが少なくなっていたため、避難所施設内に共有の食事スペース（食堂）を設けて、高齢避難者が少しでも歩くよう心掛けた。
- ◆ エコノミークラス症候群を発症させないために他自治体からの保健師や民間の整体師、マッサージ師など、専門の方が運動指導をしてくれた。

1 2. 寝床の改善 (避難所運営ガイドラインP. 41～)

- ◆ プライバシー確保のための、間仕切りやカーテン等を設置すると避難者の状況が確認しにくくなる。ある避難所では、間仕切りの設置前に、職員総出で避難世帯数、避難者数などの確認を行ってから居住スペースを確保した。
- ◆ 避難者間の関係が良く、プライバシーのための間仕切りは設置しなかった。
- ◆ 教室が避難所となったが、狭い空間を仕切らなかつたことで、風通しも良かった。
- ◆ 寝具としては毛布のみであったが、暑い時期にはタオルケットも必要と感じた。

13. 衣類 (避難所運営ガイドライン P. 43～)

- ◆ 着替えがなかったので、一週間近く、靴下も同じものを履いた状態であった。
- ◆ 使い捨ての下着や靴下などがあれば、着替えて気分転換もできたのではないかと思う。

14. 入浴 (避難所運営ガイドライン P. 45～)

- ◆ 自衛隊がお風呂を設置してくれたが、14時から避難者の方の入浴時間、17時以降は在宅避難者の方の入浴時間というように配慮されていたことは良かった。
- ◆ 市町村内に無料開放された温泉施設があり、市町村が運航するマイクロバスで避難所から移動することができた。また、NPO 団体なども入浴の送迎サービスを実施した。
- ◆ 発災からしばらくするとシャワーなどの設備が避難所に設置されたが、ある避難所では、犯罪防止や高齢者が中で倒れたりすることを防止するために、受付をしてから使用できるような体制を取っていた。

15. 配慮が必要な方への対応 (避難所運営ガイドライン P. 48～)

- ◆ 要配慮者への個室提供が困難であったため、他の避難者と同様に体育館内に分散して生活していたり、区画もばらばらの状態があった。一方で、避難所をゾーン分けして、要配慮者を目の配りやすい場所に避難させていた避難所もあった。
- ◆ 福祉避難所は高齢者が多く、避難所運営をする施設の責任者自体が不在で、ルール作りがうまくいっていなかった。
- ◆ 食事面から見ても、当初の被災者の食事は主にカップラーメンとおにぎりのみであり、高齢者の方は特に、毎日同じものだと食べる量が減ったりするので、十分な食事量を取っているか、著しい体重減少はないかなど、血圧測定や体重測定を行った。また、糖尿病や高血圧などの生活習慣病を抱えた避難者は配給される食事からではバランスの取れた栄養補給は望めないのではないか。
- ◆ 外国人支援ボランティアが一日だけ入っていたが、仕事を覚えてもらうことなどを考えれば、最低でも3日以上を受け入れ条件にするなども必要ではないか。
- ◆ 現場で使用されていた名札はガムテープで作成した簡易のものであったが、身分を偽ることも容易な環境だと感じた。応援職員等はビブス等の着用や証明証のようで身分を明示して被災者に安心を与える必要があると感じた。

16. 女性・子供への配慮 (避難所運営ガイドライン P. 51～)

- ◆ 避難所に乳幼児のいる家族が訪れて乳幼児を持つ家族が居る避難所を探していた。これは、同じ境遇の避難者となれば夜泣きや授乳など、周りに気を使うことに対して精神的に共感できることも多いため、一緒に避難生活を送ることができると考えたためであった。解決の一例として、ある避難所では乳幼児を連れた避難者向けの部屋が用意されていた。
- ◆ 発災から間もない時は女性への配慮が後回しになっている状況が散見された。発災前から空間利用を検討することやパーティション等の間仕切りを準備しておくべきだと感じた。
- ◆ 発災後、徐々に更衣室や授乳室などが設置され始めたが、避難所となった学校の卒業生や地元にある大学がある学生などが女性更衣室や授乳室の鍵の管理を自主的に行ってくれた。
- ◆ 避難生活が落ち着いてくると子供たちの遊び相手も必要だと感じた。NPOによる子供たちへの支援も行われていたが、(支援した避難所においては)女性の視点がなかったため女性の視点からの遊び相手も必要と感じた。
- ◆ (震災の影響からか) 自傷行為をする子どもも見られたため、子どもが安心できるスペースの確保や対応も必要である。
- ◆ 小さなお子さんのいる家庭や女性は意見をなかなか言いづらく、こちらから聞いても男性職員には話しづらいこともあると感じた。ついては、目安箱などを設置して声の大きな人の支援に傾くことが無いよう配慮する必要があるがあった。
- ◆ 単身の男女が避難所で隣同士の区画になったことによるクレームがあった。
- ◆ ある自主避難所では、夜間は男女別々に就寝をお願いした。
- ◆ 女性専用の避難部屋が設置されたが、避難所に待機する職員が男性のみの場合には、部屋の清掃やトイレ掃除などの対応が難しく感じた。物資の配布においても、男性職員では女性の人数に対する生理用品の在庫量が適切なのか、毎日どの程度減っていくのか、求められたときに何枚渡しておけば良いかなど分からないし、サイズや製品の違いなどの詳細を説明することも嫌がられる。シフト毎に女性が1名でもいてくれると対応がしやすいと思う。

17. 防犯対策 (避難所運営ガイドライン P. 53～)

- ◆ 避難所の防犯に関して、避難所の入居者と、それ以外の人たちの判別が困難で、悪意を持った侵入者が来た場合にどのように選り分けできるのだろうかという不安を感じた。
- ◆ 不審者対策の事例として、避難者名簿の作成前には、部外者との識別が容易にできるように、避難者及び関係者にはリボンを目立つところにつけてもらった。また、ボランティアセンターなどの信頼できる機関を介さずに支援に来てくれる個人ボランティアには時に不信感を感じることもあったため、「氏名」、「資格」、「特技」などを記載してもらい、「所属団体もしくは紹介を受けた団体名」も記載してもらった。また、近隣の避難所などから犯罪情報(詐欺など)が入ってくると、速やかに関係者間で積極的に共有した。
- ◆ 警備に関しては、夜間は応援職員が宿直体制を取ったり、警備会社などに頼んだ避難所もあり、また、卒業生である現役高校生や大学生が「母校のために」と24時間体制で見守り組を組織して、交代で避難所の受付や身の回りの世話をしてくれた。
- ◆ 夜間のトイレが心配だったが、人目に付きやすい場所に設置されており、また、バルーンライトが必要数備えられており、明るく照らしてくれて防犯上安心できた。

18. ペットへの対応 (避難所運営ガイドラインP. 55～)

- ◆ ペット同伴のスペースを貼り出していたが徹底されず、一般のスペースに子犬を同伴して就寝している避難所があった。ペットが家族同然という家庭も少なくないと思われるが、アレルギーを持つ方も居てトラブルになったケースもあった。他の避難者のことも考えると、専用の別室の確保などが必要と感じた。
- ◆ 発災直後にはNPO団体が設置したバルーンシェルターにペットを避難させ、その後もテント村を開設したり、3坪タイプのユニットハウスを設置した。ユニットハウスの中には犬猫の一時預かり所を設置するなどしてペットと同伴者への対応を行った。

★★ その他の項目 ★★

- ◆ ペットの鳴き声などで集団生活ができずに、車中泊で生活している人もいた。こうした方々は、避難所が集約された後も、車中泊やテント泊などでの生活を継続していた。
- ◆ 車中泊は、団体生活困難者も確かにいるようだが、積載してある財産管理のため、相当にスペースが空いている避難所に入らず、テントの借用も断るような避難者も結構いた。
- ◆ 避難所のスペースを確保しながら、その日の体調や気分に合わせてテント泊や車中泊を選択していた避難者も居た。また、近くの親戚の家に身を寄せながら、日中のみ情報取得や近隣者との交流を目的に避難所で過ごす方も居た。
- ◆ 車中泊者は、昼間は仕事に行っていて夜に帰ってくる方も多く、把握が困難であった。車が戻ってくる夜に状況把握のために訪ねて名簿の作成を行おうとしたが、懐中電灯等で照らすと驚かれるので、把握が困難だった。そのため、常習的に食料が余ってしまったり足りなくなるといった状況が起きていた。
- ◆ テントの借用者がテントを返納せずに放置して立ち去るなどのケースも散見された。
- ◆ 車中泊やテント泊は食事とトイレだけを避難所の世話になる形も多いが、食事の時間もまちまちで、避難所担当者は対応に苦慮していた。また夜間もトイレを使うため、玄関のカギをかけられず、防犯上の不安があった。
- ◆ 車中泊避難者が避難所運営に参画しないという問題点があった。車中泊者も含めた住民主体の避難所運営についての体制を確立する必要がある。
- ◆ 在宅避難者の状況把握のために全戸訪問したが、親類宅に避難するなどの状況もあり把握できない人も多かった。
- ◆ 車中泊の中には屋外トイレを使用する避難者も居て、衛生管理の指導が難しかった。対策として、拡声器等での衛生や健康管理の呼びかけも必要と感じた。
- ◆ 車中泊の方が車内のクーラーをかけることでバッテリーが上がらないようにエンジンをかけっぱなしにしており、排気ガスで空気が悪く感じた。
- ◆ 指定管理者が管理を行う敷地内に、他団体がテントを設営したいという話があった。本件に関しては、防犯、衛生管理、暑さ、風水害等の可能性などが懸念されることから、維持管理が難しいと感じた。このような支援の実施に当たっては、地元自治体や運営管理者等との十分な打ち合わせを経て、その必要性和リスクへの対応を検討され上で実施することが望ましい。

★★ その他の項目 ★★

- ◆ 市役所前駐車場前での車中泊者については確認し、避難所への呼びかけや誘導を実施した。それでも道の駅等での車中泊者については状況把握ができなかった。
- ◆ 車中泊については、夜間ガードマンに調査を依頼して、数の把握に努めた。
- ◆ テント村内に保健師や救命士が常駐しており、毎日各テントを訪問して入居者の日々の体調変化や精神的疲労を観察して体調を細やかに管理していた。さらに、医療関係団体が定期的にテントを巡回し、健康状態等のヒアリングを行っていた。日中はテント内が高温になることから、水分を持ってテントを巡回して声かけを行った。
- ◆ 車中泊避難者に対し、保健師や医療救護班が弾性ストッキングの配布や使用方法の説明をした。
- ◆ 今回のように余震の多発などで車中泊者が多い場合には、近隣の県や市町村から応援を得るなどして、被災地域のローラーをかけ、速やかに避難所の有無や場所、支援ニーズなどの実態把握を行うことが重要である。
- ◆ 在宅避難者に対して健康状態の把握を目的として保健師による訪問を行った。しかしながら、健康相談以外の雑談で多くの時間を取られ、計画どおりに訪問ができないという問題点があった。効率的な訪問介護のためには傾聴のボランティアが必要である。
- ◆ テント村を運営された団体は、テント内の気温を下げるために遮光ネットを各テントに設置したり、共有のカフェスペースで冷たい飲み物の提供などによる熱中症対策などを行うとともに、カフェスペースでコミュニケーションを図り、体調、ニーズ、意向調査などの聞き取りを行った。
- ◆ 国が避難所に iPad を配布して必要な物資ニーズの把握を行うこととしたが、物資だけでなく、避難所の状況も併せて行う仕組みとすることが望ましいと感じた。

★★ NPO 団体等との協働 ★★

- ◆ 避難所運営にはボランティアの力は非常に大きい。効率的に支援を行ってもらうために、ボランティアの受け入れや配置についてのマニュアルも整備されていれば良いと感じる。
- ◆ 社会福祉協議会との役割分担等の決定に時間がかかるため、活動スタートまでに時間がかかってしまった。社協との信頼関係を構築することや、定期的な連携会議を持つことで情報共有を行い、相互の理解促進に努めることが重要。
- ◆ 避難所での活動調整の窓口が一本化されておらず、個別に避難所運営者と調整しなければならなかった。
- ◆ 先遣の応援団体等が、まだ現地入りしていない団体に対して、情報提供やニーズ発信などができれば、支援調整も早期かつ効率的にできたのではないかと。
- ◆ 発災直後に避難所運営に経験豊富な団体から支援の申し出があったが、受け入れ自治体側が団体のこれまでの活動実績等を知らずに、受け入れを躊躇する状況があった。結果的に、その団体を受け入れたことで地元行政職員の負担も大きく軽減させることができた。災害経験が無い行政職員は支援団体を知らないことがあるので、国や県から「こういう団体である」という口添えなどがあればスムーズな受け入れができたのではないかと。

★★ NPO 団体等との協働 ★★

- ◆ 発災から1週間以降は、火の国会議という会議が開催され、現地の行政とNGO・NPOの情報共有がなされ、現地行政がNGO・NPOを信用して支援活動への協力依頼、または協力を積極的に検討するようになった。
- ◆ 避難所に入る支援団体については、一覧表を毎日作成して、どこの避難所にどの団体が何時に入るのかをいつでもだれでも確認できるようにしたのは分かりやすかった。
- ◆ 支援団体の中には、事前に国際基準等を参考にした調査票を作成し、調査項目が非常にわかりやすく記載されている書式があった（給水、衛生、衛生促進、食料の確保と栄養、保健システムなどの各項目を子供、ジェンダー、高齢者、障害者、外国人などの別で区分し、対応可能性が書けるよう工夫されている）。
- ◆ 避難所に避難してきた被災者の大半が、特定の地域から来られた顔見知りだったので、地区長を中心としたまとまりができていた。一方で、ある避難所では学校の先生が張り切って常に校内を回って避難者の状況把握をしていたが、燃え尽きるのではないかと思うくらい心配した。
- ◆ 学校が休校となったため、地元の中高生がボランティアとして登録し、職員等が見守る中、避難者の入退室管理、食事の配布などを行っていた。
- ◆ 避難所として使用されているほとんどの学校では、役所の職員ではなく学校の先生が運営されていた。先生たちは学生や卒業生のボランティアのサポートを受けながら3交代の24時間体制でシフトを組んだり、班分けの運営、避難者の中からリーダーを決めて動くなど、普段の取組を生かした運営を行っているのが印象的だった。
- ◆ （他県からの応援に入ったが）被災時に各市町村が被災自治体に連絡をして動くことは被災自治体を混乱させることにつながるので、必要な支援等を取りまとめていただいて、各市町村に指示を出していただく組織が必要だと感じた。
- ◆ 協定市町についてはそのネットワークの幹事自治体が情報を一元化して支援に向けた情報提供があったため問題は起きなかった。
- ◆ ボランティアについて、登録時のチェックの限界から、無登録者も散見された。勝手に避難所に入ったり、運営に当たる職員に説教をする、自分のやりたいことを強引に押し付けたり、「なぜ支援させないのか」と激昂する人も居た。あくまでも、ボランティアは被災者のためであって、自己満足のためではないという認識を持つことが大事である。
- ◆ 団体同士の活動情報の共有、被災地域の状況に関する情報の提供や国・県・市町村から出される情報の提供、シーズやニーズのマッチングなどを、「火の国会議」の場などで橋渡しをして支援してくれたNPO団体がいた。こういった団体の助けもあり、ボランティアセンターが機能し出すと受け入れもスムーズになった。