

# 嘉島町の避難所運営について

平成28年8月30日  
嘉島町役場町民課

## 熊本地震における嘉島町避難所での課題と対応策及び反省点・成功点

### 1. 避難所開設の初期状況

課 題	対 応 策	反 省 点 ・ 成 功 点
避難所運営マニュアルが無かったため、毎日が場当たりの対応に追われた。	→ 実態に合わせマニュアルを早急に作成した。	→ 事前の運営マニュアルの整備が必要だった。
職員の配置体制が明確でなかったため組織的な動きができず、非効率だった。	→ 職員が個々で考え動かざるを得なかった。	→ 事前の配置体制の整備、役割分担の確認が必要だった。
職員への情報伝達方法が確立しておらず、職員間でも混乱を生じていた。	→ 課内でライングループをつくり対応した。	→ 職員間の情報ツールを一元化しておくことが必要だった。
発災当初、押し寄せた避難者を無秩序に館内に入れたことでロビーまで人で溢れかえていた。	→ 避難者を把握したうえで、既存の集落を考慮し区画に配置した。	→ ロビーが空き、共有スペースが確保できた。そのスペースで体操等も行うことができた。集落を考え配置したことで安心感があった。まともにもスムーズにいった。

## 熊本地震における嘉島町避難所での課題と対応策及び反省点・成功点

### 2. 避難所の環境面

・体育館という施設を居住場所として使用するための工夫・整備に試行錯誤した。

課 題	対 応 策	反 省 点 ・ 成 功 点
<b>衛生面</b>		
当初、混乱の最中で皆がトイレ・就寝場所を土足で利用していた。	→ フロアを清掃・消毒し、感染症の発生を防いだ。	→ 事前の計画・ルール作りが必要だった。
避難者数に対して、絶対的にトイレの数が不足していたため衛生的に保つことが困難であった。	→ 感染症対策のため、特にトイレの清掃には気を配った。	→ トイレの清掃方法について、保健所・保健師の指導を要請した点がよかった。
<b>安全面</b>		
バリアフリーではないため、高齢者等の転倒の危険があった。自力で起き上がれない避難者もいた。	→ 高齢者等へ配慮し、区画や共有スペースに手すりやスロープを設けたりした。	→ 調達ルート等、事前の情報があればよかった。
自分の区画の場所がわからなくなる避難者もいた。	→ 高齢者・障害者等は、区画をトイレに近い場所に配置するなど気を配った。	→ 区画設置時に図上計算のうえ設置したが、実際には誤差が生じ修正したため、事前の準備が必要だった。
	→ 夜間のトイレ等への移動も考慮し、区画間に広めの通路を設けた。	→ 転倒防止につながった。
安全面を考え照明を調整すると、安眠の妨げになるという苦情が出た。	→ 夜間は照明を落とし、転倒防止に通路に足元ランプを置いた。	→ 安眠でき苦情がなくなった。

## 熊本地震における嘉島町避難所での課題と対応策及び反省点・成功点

### 2. 避難所の環境面

課 題	対 応 策	反 省 点 ・ 成 功 点
<p><b>プライバシー面</b>                      四六時中人目があり落ち着かない、着替えや授乳ができないという苦情が出た。</p>	<p>→ 区画のパーテーション・更衣室を設置した。</p>	<p>→ 簡易ではあるが、設置したことで安心感が生まれた。</p>
<p>避難者の不安や疑問を解消するための適切な情報提供ができず情報格差の問題も生まれた。</p>	<p>→ お知らせ等を館内に貼り出し、アナウンスも利用した。</p>	<p>→ 種類別で分ける、レイアウトの工夫など一目で見やすい掲示をする必要があった。</p> <p>→ 防災メール未登録者のために、メール内容をアナウンスしたのはよかった。</p> <p>→ 求められる情報は時間の経過とともに変化するため、需要に合った情報提供をするべきだった。</p>
<p>避難者の要望・ニーズへの対応に追われた。</p>	<p>→ 避難所でのルールづくりとその周知をした。</p>	<p>→ 周知が後手に回ったので、事前に最低限のルールづくりなど、想定しうることを準備しておくべきだった。</p>
<p>避難者の健康管理・感染症への対応が人手不足だった。</p>	<p>→ 保健師の巡回に加え外部からの支援も活用した。</p>	<p>→ 専門的な支援が得られ、職員の負担軽減にもつながった。</p>
<p>感染症対応の施設がなかった。</p>	<p>→ プレハブを借り入れ隔離の部屋を設けた。</p>	<p>→ 実際に感染症が発生したため、隔離策で拡大を抑えることができた。</p> <p>→ 一度に複数の感染症が発生した場合の対応策も準備しておく必要がある。</p>

## 熊本地震における嘉島町避難所での課題と対応策及び反省点・成功点

### 3. 避難者の状況把握

課 題	対 応 策	反 省 点 ・ 成 功 点
避難者の基本情報と被災状況を把握する際に事前に調査表がなかった。	→ 急場で調査表を作り、初期段階での個別の聴き取りを実施した。	→ 事前に調査表を作っておくなどの準備が必要だった。
避難者のその後の状況と要望、退所予定時期の把握が困難だった。	→ 今現在困っていること、避難所に居ざるを得ない理由を個別に聴き取りした。	→ 聴き取り職員の予行練習も行い統一的なヒアリングを心がけたつもりだったが、職員個人個人のばらつきがあった。
調査後に二次調査で状況が変わるなど避難者の動向の把握に苦慮した。	→ 被災調査担当課等と連絡を取り合い対応した。	→ 被災調査担当課等と強く連携する必要があった。定期での情報交換など。
退所が可能な避難者の退所が進まなかった。	→ 一件一件の個別のケースワークとして退所できない理由を聞き取り相談にのった。	→ 家屋の状況がわかり安心して自宅に戻れた避難者がいた。

### 4. 避難者の意識

課 題	対 応 策	反 省 点 ・ 成 功 点
避難者の意識が、職員がやってあたりまえという依存状態になっていった。	→ 避難者の自立促進に向けての手助けのため、班作り・当番決め等役割を与えた。	→ 何かできることはやりたいと思っていた避難者にうまく協力してもらうことができた。
	→ 役割決めは自主性を尊重し、話し合いを通して行った。	→ 自主性も生まれ施設の利用マナーも向上した。
		→ 避難者同士が一緒に活動をすることで、会話や協力が生まれた。

# 避難所の経緯

月 日	事 項	備 考
4月14日	避難所開設(町民会館)	
4月16日	避難所を町民体育館へ移設(救護室あり)	
4月18日	避難所内の救護室を閉める	
4月25日	床の清掃消毒(ノロウイルス対策)	横浜市・静岡県・熊本県・町職員・自衛隊・警察
4月26日	学校教育課から町民課の配置へ変更	
	避難者の住民調査	静岡県・福島県・町職員
	台帳作成・配置換え	町職員
4月27日	区画設置	静岡県・福島県・町職員
4月28日	ロビーに更衣室設置	
4月30日	子育て支援センター救護所を避難所と統合	
5月2日	自衛隊中学校から撤退	
	学校等自主登校開始	
5月4日	区画に畳設置	
5月7日	トイレ・玄関に手すり設置	
5月8日	自衛隊救護所撤退	
	避難所での避難所外への食事・物資配布終了	
	自衛隊ごはん配達終了	
	区画に手すり設置	
	西小避難所閉鎖	
5月9日	学校等正式始業開始	
5月10日	自衛隊お風呂撤退	
5月12日	町内入浴施設の無料利用開始	
5月18日	避難所班長会議開催	
5月19日	コンテナハウス2台設置	
5月20日	更衣室の場所変更	
5月23日	自主運営開始	
	電子レンジ使用開始	
5月24日	エアコン使用開始	
	冷蔵庫使用開始	
5月31日	支援ナース派遣終了	
	町内入浴施設の無料送迎バス終了	
6月1日	日中の医療体制を回生会病院の訪問看護に委託開始	
	夜間の医療体制を熊本県看護協会に依頼	
	町内入浴施設への町車両での送迎開始	
	空気清浄機使用開始	
6月2日	洗濯機・乾燥機の使用開始	
6月13日	夜間の医療の熊本県看護協会派遣終了	
6月14日	夜間の医療体制をキャンナスに依頼	
	夜間の運営体制をQネットに依頼	
7月15日	キャンナス終了	
8月1日	職員常駐終了 警備を1名体制	



## 支援物資調達

月日	品名	数量	設置日・配付日	提供元
4月29日	ダンボールベッド			
5月2日?	足元ランプ			LEDランプ
	安眠セット			
	手すり			
	ラップボン			
	パーテーション			4/28発注
5月3日	アースノーマット			
5月4日	畳	500枚	5月4日	
5月13日	パーテーション	200枚		
5月16日	電子レンジ	3台	5月23日	
5月16日	掃除機	3台	5月16日	
5月23日	冷蔵庫	5台	5月24日	
5月23日	扇風機	10台	5月24日	
5月20日	エアコン大	2台	5月24日	
5月20日	エアコン小	10台	5月24日	
5月24日	熱中症計	5台	5月24日	
5月19日	コンテナ	2台		
5月29日	空気清浄機	10台	6月1日	
5月27日	洗濯機	5台	6月2日	
5月27日	乾燥機	5台	6月2日	
6月17日	タオルケット	370枚	6月17日	

## 避難所体制

日程	昼間		夜間	備考
	町職員	派遣職員	町職員	
4月16日～4月25日	10～12	0	10～12	
4月26日～5月9日	3	4	4	
5月10日～5月31日	3	3	4	
6月1日～6月14日	2	2	4	
6月14日～6月30日	2	2	警備保障委託2名	
8月1日～8月31日	0	0	警備保障委託1名	