

被災者支援の実態及び課題

自主運営の取組

- ・PTAの役員や関係者、地元中高学生が自主運営組織を立ち上げ、避難所運営の大部分を担ってくれたため、被災自治体の職員は市との連絡調整に専念できたという声があったほか、小中高の生徒が食事の配膳や高齢者への声掛けを実施したり高校生がトイレ掃除を行っていた。

食料・物資管理

- ・炊き出しを実施できた避難所では、配布する避難者の人数が非常に流動的であったという意見も多く寄せられた。対応策としては、不足することがないように、炊き出しを個別包装にはせず、汁物などの、多少の人数の増減があっても配れるものとして対応した。
- ・食物アレルギーに関する注意喚起の掲示を徹底したり、炊き出しにあたっては、使用した材料の袋を並べておくことで、食物アレルギーの方が原材料を確認できた。

トイレの確保・管理

- ・避難者や避難所の運営者からも、便袋に1回分の汚物を閉じ込めるタイプの仮設トイレは、衛生面からも管理面からも特に優れていると感じたという声があった。一方で、1台ごとにポリタンクが備え付けられているタイプは、管理側からすると、水の補給に非常に時間を要すために適当ではないと感じたという意見や、水が出ないタイプの仮設トイレは、管理は楽であったが、排便が山のように積み衛生面での不安を感じた。

衛生的な環境の維持

- ・避難者の健康状態については、健康相談のための支援者が変わる場合であっても、必ず同じ時間に訪問し、内容については「引継ぎメモ」を残したことで、何度も同じことを聞かないようにでき、スムーズな対応ができた。

配慮が必要な方への対応

- ・「手助けが必要な人は申し出てください」ではなく「持病のある方や心身に不調を抱えている方は何かあれば声をかけてください」という言い方なら声を上げやすい。

男女別・子供への配慮

- ・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が、男性、女性、家族ごとに段ボール等で区切りを設けた。
- ・乳幼児等小さな子供がいる家庭は意見をなかなか言いづらく、運営者側から聞いても男性職員には話しづらいこともあったため、目安箱などを設置し声の大きな人の支援に傾くことがないように配慮した。
- ・女性専用の避難部屋が設置された避難所においては、待機する職員が男性のみであり、部屋の清掃やトイレ掃除などの対応が難しかった。