

1 高齢者支援（災害時要援護者支援）

【県、市町村】

～ 何があったか、どう対応したか ～

県

【本 庁】

○被災地の要援護高齢者の状況把握

- ・関係機関からの情報を元に、避難所等に避難している要介護高齢者の状況把握に努め、市町村に情報提供を行った。

○入所施設等の被災状況の把握

- ・介護老人福祉施設や介護老人保健施設等の入所施設の被災状況の把握を行った。

○被災施設入所者等の移送支援

- ・被災施設等から入所者等を他施設への受入れについて要請があった際、関係市町村、関係施設と連携して当該受入れと当該受入れに伴う入所者の移送のコーディネートを行った。

○福祉介護専門職員の派遣調整

- ・国、都道府県、市町村及び関係団体と連携し、被災施設への県内外の応援職員派遣のコーディネートを行った。

○救援物資配送支援

- ・被災施設から救援物資配達依頼があった際、関係課と連携して必要な物資の配送調整を行った。

【広域振興局等】

○養護老人ホームの被災状況等確認等

- ・連絡手段が乏しい中で被災状況調査に時間を要した。
施設職員から連絡が入り、施設建物の被災状況、入所者や職員の状況を把握

することができたが、避難所での生活継続が困難な者が多いため、内陸部の施設への避難を進めることとなり、内陸部の施設の空き情報の収集と受入先との調整が行われた。

受入先との調整は、施設や関係市町村が中心となって行ったが、振興局においても、施設入所者の状況把握、内陸部の施設の情報収集、受入先との連絡等において、施設や市町を支援した。

- ・道路の通行可能な介護老人福祉施設等を訪問し、入所者及び職員の状況や施設の被害状況を確認した。各施設長や市町担当職員から、各施設の詳しい被災状況等の報告を受けるとともに、施設の再開等準備等に係る相談を受け、助言等を行った。

【県立病院】

○避難者の口腔ケア、生活不活発病予防

- ・特別養護老人ホーム及び医療機関において、口腔ケア等を実施した。避難所において、生活不活発病予防、評価、指導を実施した（日本理学療法士会活動）。

市町村

【沿岸】

○災害時要援護者の情報把握・実態把握

- ・避難所の訪問活動を行い、支援を要する高齢者を把握し、医療の提供、健康管理、生活支援を行った。要支援高齢者には、状況に応じて、介護施設への入所、介護サービス、各種在宅サービスの利用支援を行った。
- ・在宅避難している高齢者の把握を行った。
- ・地域包括支援センターでは、地震後に34件の1人暮らし高齢者の安否確認を行った（ハイリスク高齢者を普段から把握しておりすぐに対応できた）。
- ・要援護者リストを整備していたため、避難所や応急仮設住宅における要援護者等に対し、町社会福祉協議会、地域包括支援センター職員等による訪問等を実施した。
- ・介護保険事業所間で被災を免れた車両を活用し、情報収集にあたってくれた。

○避難者（高齢者）の健康管理

- ・震災で、生活環境が大きく変化したことにより、生活再建の不安や閉じこもり、孤立化などによるうつ病や生活不活発発病の発生が懸念されることから、運動指導などの健康教育や健康相談、サロン活動を行った。

○高齢者の不安

- ・津波警報も解除されライフラインが復旧したため、自宅に戻るよう指示があったが、1人暮らしの方や高齢の方は不安が強く家に帰りたがらなかった。避難所は一時的であることを伝え、日常生活に戻るよう指導し、帰宅していただいた。
- ・災害発生後2週間が経過した頃から、自宅は被災していなくても、寒い、外に出られない、買い物に行けない、病院に行けない高齢者が続出。体調を壊した高齢者が避難所に助けを求めてやってくることもあった。

○二次障害（避難所での転倒等）の防止

- ・保健師等が避難所に泊まり支援したが、高齢者は夜間トイレに起きる方が多く、トイレまでの誘導を行った。慣れない場所と停電のため転倒の危険があり、大変だった。ろうそくを足元において誘導した。

○高齢者の入浴支援

- ・避難所にいる高齢者の中には、自衛隊が配置した浴場や温泉の入浴を1人でできない方もいたことから、その方々に対し、ボランティアを活用し、介護付の入浴サービスを提供した。また、自衛隊が配置した浴場について、高齢者専用時間帯を設定した。

○福祉避難所の開設・設置

- ・在宅や避難所では生活が困難な高齢者については、急遽、既存の福祉施設を福祉避難所に指定し、対応した。
- ・介護保険事業所などが独自に福祉避難所を開設してくれた。介護老人施設なども独自に災害時要援護者を受け入れてくれた。
- ・市内のデイサービスセンター、小規模多機能ホームにおいて施設利用者が帰宅困難となったため、急遽、福祉避難所として対応し、4日間で延べ37人が当該福祉避難所に避難した。

○一般避難所から福祉避難所への移送

- ・各避難所で、一般避難所での生活が困難な高齢者を抽出し、その方の状況により、市外の受入可能施設を避難先として確保した。
また、老人福祉センター等を福祉避難所として開設し、社協等へ運営を委託し、対象者を各避難先から福祉避難所へ移送した。
避難者は、介護保険サービスを活用しながら、避難生活を維持した。
- ・施設入所、福祉避難所利用など、高齢者の実態に応じて判断し、行き先を決定し、各人の状況に応じ、市、事業所、家庭で移送を行う。

○支援が必要な高齢者に合わせた避難所の確保

- ・震災直後から、介護支援専門員の協力を得ながら、避難所の振り分けを行った。
中重度の要介護者及び介護者がいない認知症高齢者：市内・市外の介護施設
軽度の要介護者：市内の通所介護施設での24時間預かり
介護者がいる要介護者：バリアフリー・プライバシーが確保できる公民館（後ほど、宿泊施設を利用）
避難所の要介護者：介護用品のレンタル、通所介護の利用

○医療機関、介護施設等との連携

- ・避難所に避難された方、あるいは自宅で孤立していた方の中には、要介護高齢者等支援が必要な方がおり、地域包括支援センターや市内の居宅介護支援事業所のケアマネ、及びボランティア保健師等の協力により、早急に状況把握を行い、介護付きの避難所を設置し、移動する必要があった。これらの要支援高齢者等については、老人センターや市内のデイサービスセンター等を福祉避難所として指定し、運営した。
- ・福祉避難所は、当初、市内福祉関係機関の協力（ボランティア）により、介護付避難所として設置され、その後、遡及して、市が福祉避難所として指定するかたちとなった。
- ・介護施設への入所が必要な高齢者について、市内の介護施設が満杯で利用できなかったことから、県からの情報提供や調整により、県内の介護施設への入所支援を行った。

【内 陸】

○避難者（高齢者）の健康管理

- ・避難者の生活リズムを整えるため、毎朝の健康チェック、おむつ交換、部屋の清掃・換気、感染症予防のためのマスク着用、手洗い、手指消毒の励行など、ルーティーンを掲示した。健康管理のための個票を作成し、朝夕のミーティングで共有した。

○避難者（高齢者）の生活等の支援

- ・被災地（沿岸）からの避難者（高齢者）の見守り、入浴介助、家族等への連絡支援等を行った。
- ・軽度の認知症が疑われる方がおり、服薬管理ができなかったため、保健師や看護師が本人の薬の管理の支援を行った。
- ・避難生活中に体調を崩し入院が必要な高齢者が発生し、入院の手配や必要物品の準備、送迎などを行った。
- ・避難者の方々から身体状況を聴き取り、随時把握に努め、必要な介護サービス等につなげた。日用品等の不足分については各方面からの支援物資を整理しながら、必要なものを支給した。
- ・市内宿泊施設と被災地（沿岸）の福祉避難所（特養）の個人的なつながりにより、当該宿泊施設が一時的に当該福祉避難所の要介護認定者とその家族を受け入れることとなり、その支援（介護サービス利用のための連絡調整等）を行った。

具体的には、避難者（要介護認定者）の介護サービス利用にかかる市内事業者等との連絡調整、通院支援（医療機関への送迎）、訪問歯科診療支援、避難者（要介護認定者）のためのボランティア受入れ、物資調達のとりまとめ・配分を行った。

○福祉避難所の開設・設置

- ・燃料確保の困難と要援護者が広い地域に散在する地域特性から、在宅サービスの提供が困難となり、市の保健センターが、要援護者対象の避難所となった。半数が80歳以上の高齢者で、認知症や排せつ介助が必要な方など、24時間の見守り・身体介護が必要な状況であり、代替食・治療食とする必要があった。

○医療機関、介護施設等との連携

- ・避難所で持病の悪化した者及び震災による不穏症状の出現した者に対し、医療機関や特別養護老人ホームの連携により、診察・入所対応を行った。
- ・避難所からの帰宅後の在宅サービスへ向けて居宅支援事業所・包括支援センター等の連絡調整を行った。
- ・高齢者の一人暮らしなど日常の支援が必要な方については、介護保険の申請をするなど相談支援に結びつけた（ヘルパー派遣等）。

～ 苦労したこと、学んだこと（教訓） ～

県

【本 庁】

○情報・ニーズの把握が困難

- ・発災当初、被災地の情報を得ることができず、避難所や施設などの現地の状況把握や刻々と変化するニーズに対応することが困難だった。

○必要な支援の見極めが困難

- ・発災後、不足する燃料や救援物資を求める依頼や被災施設入所者等の内陸への移送要請が多数寄せられたが、真に必要な支援であるか否かの見極めが困難だった。

○介護保険制度の統一的な運用が困難

- ・震災後、国からは介護保険制度運用の特例に係る通知が次々発出され、その都度、市町村等へ通知したが、制度の統一的な運用を行うことが難しかった。

○庁内調整が困難

- ・被災者の移送を関係課と調整する際などにおいて、互いの役割分担・情報等の理解に齟齬があり、調整が困難になったことがあった。

【県立病院】

○物品の不足

- ・水、ケア用品、装具、靴、杖等が不足していた。

○口腔ケア等に対する理解の不足

- ・口腔ケア、生活不活発病に対する理解が得られにくく苦勞した。

○活動方針・内容の統一の必要性

- ・組織として活動しない個人ボランティアもいたため、活動方針・内容が統一されず、支援対象者を戸惑わせてしまった。

市町村

【沿岸】

○生活不活発病の予防対策

- ・高齢者はエコノミー症候群に陥りやすく、寒さと運動制限のために腰痛や膝関節痛を訴えることが多くなるので、避難所生活が長くなる場合の過ごし方が重要であると学んだ。

○災害時要援護者担当の明確化の必要性

- ・被災していない介護保険関連事業所がいち早く連絡会議を立ち上げ、それにより、情報共有することができた。それに対して、市では、避難所対応、遺体処理など震災に伴う他の対応に追われ、本来災害時に行うべき高齢者対応を誰がどのように行うのかが不明確であった。その場にいた職員がその場で対応することで精一杯であった。避難高齢者の実態、在宅での高齢者の状況について、できるだけ早期に把握するべきであった。

○災害時要援護者の実態把握が困難

- ・停電による通信手段の途絶、各避難所での避難者名簿が不十分であったりしたため、要援護者の把握が困難であった。
- ・情報を得られる手段はすべて人から人への伝達であったことから、情報の共有が困難であった。

○プライバシーの問題

- ・プライバシーの問題から、高齢者の支援体制がスムーズにできないことがあった。

○個別避難支援計画の必要性

- ・災害時要援護者のリストのみの整備であったため、支援の際、個々の状況を聞き取る必要があったことから、支援内容を把握するのに時間がかかった。個別避難支援計画が未整備であることから、今後整備していくこととしている。

○高齢者のニーズに合った避難所の環境整備の必要性

- ・認知症や身体的支援が必要な高齢者が、一般避難者と同じ避難所におり、それぞれの状態にあった支援が思うようにできず、そのことから避難所生活が継続できずに被災した自宅に戻った方もいた。
- ・ライフラインの復旧や、必要な食料や物資の供給に時間がかかったことや、避難所の環境の悪さにより、心身の機能が低下したり、健康状態が悪化する高齢者もいた。
- ・ADLの低下が見られる高齢者は、避難所のトイレまで移動することや、和式のトイレの利用が困難であった。

○福祉避難所設置・運営のための環境整備の必要性

- ・福祉避難所の設置について、関係者間の協議がなされていない状態であったため、被災した高齢者への対応が不十分となった。
- ・「福祉避難所」という言葉が制度的に浸透しておらず、また、大災害を想定した福祉避難所の設置について検討されていなかった。福祉避難所の設置は、ボランティア及び市内の福祉関係事業所の協力なしには運営できなかった。
- ・福祉避難所開設に必要な介護用品の確保や福祉用具の手配に時間を要した。
- ・介護施設・デイサービス事業所等は、避難者の対応のための食料や日常用品の不足が起り、それに対する支援を求められた。
- ・高齢者用の食事を提供する必要がある、対象者により様々な対応が必要とされる。

○福祉避難所指定施設閉鎖時の対応

- ・町内の福祉避難所指定施設がすべて閉鎖となり、要援護者支援と当該施設入所者の移動に苦慮した。

○1人暮らし高齢者の支援体制の充実

- ・避難所解除がでて家に戻りたがらない高齢者があり、帰宅指導を行ったが、避難所は話し相手がいて安心ということだった。1人であることの不安が増し、できればもう少し避難所にいたいという方もおり、地域でも見守り支援

の充実が必要であると学んだ。

○介護保険サービス利用への対応に苦慮

- ・介護保険サービス利用について、通常サービス利用と異なるサービス提供に対し、保険者としての判断を求められ、対応に苦労した。
- ・環境の変化により、介護保険サービス利用の必要性が増え、新規介護申請の対応が大変であった。審査会も開催できない状態であるため、確実にサービス利用につなげるための根拠の見出しに苦労した。
- ・被災により、一時的に他市へ避難し、そこで介護サービスが必要な高齢者の支援が大変であった（他市との連携が難しかった）。
- ・通信手段や情報管理されている機器が使用不能となり、対象者それぞれの情報を基にした対応が困難であった。

○アセスメント力が必要

- ・通信手段・移動手段がない中では、短時間で確実に、高齢者の状態像、必要な介護の程度をアセスメントし、次につなげる力が必要である。

○発想力が必要

- ・避難所生活が難しい高齢者と言っても、要介護者、要介護状態でも、要介護認定を受けていない人、家族介護を主として行ってきた家族、老老介護の高齢者等、様々なケースがあった。介護施設だけに限らず、公民館、宿泊施設等を要支援者に合わせ利用できるよう、発想力・調整力が必要である。

○避難所に残る要支援者

- ・自宅では、自立した生活を送っていた高齢者でも、避難所ではトイレまでの歩行、食事の確保などでちょっとした手助けを必要としている場面が多々見られた。それに対し、ボランティアを配置し、必要な支援を提供できるようにしたが、ボランティアから需要がないと言われ、長続きしなかった。

【内 陸】

○福祉避難所設置・運営のための環境整備の必要性

- ・保健センターが福祉避難所となった場合、食材の仕入れ、調理作業員の確保などが必要であり、対象者に応じた治療食、除去食、代替食の対応が必要である。安全確保についても、転倒防止に導線の照明の設置、身体介助が必要なケース、認知症での徘徊の見守りなど特段の配慮が必要である。

○関係機関との情報共有・支援体制の整備の必要性

- ・日頃から、医療機関及び福祉関係機関との情報共有及び災害時対応について確認を行い、災害時対応マニュアルを整備しておく必要がある。
- ・介護サービス利用者に関しては、緊急ショートステイや避難所への在宅サービスなどで対応できるよう、市とサービス事業所との協定が必要である。
- ・対象者のリスト作成、避難所において状態が急変した場合の医療機関への搬送・入院に係る協定、発電機・移送用燃料の確保に係る協定が必要である。

○一般宿泊施設への受入れにあたっての留意点

- ・一般宿泊施設に要介護認定者等の方々を受け入れるには、ベッド等福祉用具のレンタルの介護保険サービスが早急に必要な状況であり、準備時間がなく避難者の方々に不便をかける事になった。段差、車いす対応トイレ等の環境が整っていないため、介護者に大きな負担となり、介護者が体調不良となった。

○公平性の担保に苦慮

- ・地域ごとに対応の差があり、患者の不安・不満の原因となった。

○多様な避難者（高齢者）への対応に苦慮

- ・要介護認定を受けていない認知症状のある方の把握に時間を要し、対応に苦慮した。
- ・避難者は精神的、肉体的に疲労しているなか、住み慣れていない地での生活であり、どのような接し方が良いものか非常に苦慮した。また、個々に異なる被災状況でもあり、現状を正確に把握できたかどうか難しかった。

○家族等との連携の必要性

- ・避難者（認知症のある避難者）への援助の際、家族等との連絡連携の必要があった。

～ 教訓をどう生かすか、どんな取組が必要か ～

県

【本 庁】

○コーディネーターの配置・育成

- ・ 現地専任のコーディネーターを配置するとともに、コーディネーターの育成と資質向上のため研修を行うことが望ましい。

○事前の情報共有

- ・ 災害時における被災地の要援護高齢者等に係るニーズや災害時に避難所として活用されることが想定される場所について、本庁・局センターの間で予め情報共有することが望ましい。

○庁内の連携体制

- ・ 防災計画上では、災害時の各課の役割が示されているものの、関係課同士で具体的な調整が難航した場面があったことから、迅速な調整が図られる仕組みが必要と考えられる。

【広域振興局等】

○情報の共有化

- ・ 平常時から全県の施設入所状況に関する情報を共有するデータベースがあれば、情報共有が容易になる。

【県立病院】

○必要物資の整備

- ・ ケア用品の整備・確保が必要である。

○関係者・関係機関の連携体制の構築等

- ・ 災害時の連携方法を定める。
- ・ 個別に活動することなく、組織の一員として支援の目的・方法を定め、適切に行う。

市町村

【沿岸】

○要援護者避難支援計画（全体計画）の見直し及び個別計画の整備

- ・町の防災計画の見直しや災害基本法、災害救助法の改正等に併せ、要援護者避難支援計画（全体計画）の見直し及び同計画の個別計画の整備を推進することとしている。

○要支援者が安心できる避難所の整備

- ・災害時には停電や断水も想定されるので、ライフラインも含めての避難所の整備が必要である。特に障害のある方や、高齢者の方は遠慮がちになるので安心して避難できるよう支援が必要である。
- ・避難所に、高齢者用紙オムツや車椅子、ポータブルトイレ等の必要物資・物品を備蓄・準備しておく。
- ・要援護者の生活支援等が、避難所毎の共助・互助によっても可能な地域をつくる。
- ・避難所で過ごす要援護者に必要な情報がスムーズに伝達される体制をつくる。
- ・要援護者がいる避難所に、医療・保健・介護・リハビリ等のチームが巡回できる体制をつくる。

○訓練の実施

- ・平時から高齢者の状態像と必要な避難所を想定する訓練を行う。

○高齢者支援ボランティアのマニュアル作成

- ・避難所における高齢者支援ボランティアのマニュアルを作成しておく。

○福祉避難所の事前指定、協定締結

- ・あらかじめ福祉避難所として市内数か所の施設、空きスペースを指定し、災害時に配慮が必要な高齢者への対応を明確にしておく。
- ・市内の高齢者福祉施設、障害福祉施設、その他社会福祉施設のほか、民間宿泊施設等と福祉避難所の設置について協議を行い、協定を締結する。

○福祉避難所の設置・運営計画の策定、福祉避難所設置マニュアルの整備

- ・福祉関係事業者と連携し、被災後すぐに福祉避難所を設置するための計画を策定する。

- ・福祉避難所を設置する場合の対応マニュアルの作成と福祉避難所を運営する上での関係機関との協力体制を明確化する。

○福祉避難所の環境整備

- ・福祉避難所として指定した施設に対し、必要な備蓄品の確保と施設整備（スロープ設置・段差解消など）を行い、事前対策を行っておく。

○広域支援体制の整備

- ・町内の福祉避難所指定施設が全て閉鎖となった状況では、広域の支援体制が必要となることから、県指定など広域での施設間の福祉避難所設置協定が必要である。

○関係機関との情報共有・支援体制の整備

- ・地域で生活している要援護者等を把握し、有事の際、それぞれの状態に応じた支援の実施、要援護者の避難場所の明確化、福祉避難所等が利用できる体制をつくる。
- ・避難所の実態把握や地域高齢者の実態把握のための体制をつくる。役割を明確化する。
- ・日ごろから、社会福祉協議会や包括支援センター、保健センター等において地域のネットワークづくりには力を入れているが、いざという時に機能できるよう継続した連携が必要である。また、高齢者自らも、日ごろから災害対策を意識できるよう訓練や教育が必要である。
- ・災害の規模に応じて、内陸・他県の施設の支援、受入体制について情報交換できる仕組みをつくる。
- ・医療情報を提供・共有できる仕組みをつくる。
- ・避難所で体調不良となった要援護者を、医療機関に搬送できる体制をつくる。
- ・県・国からの支援体制が必要である。
- ・介護サービスの利用が早期に再開できる体制をつくる。
- ・ボランティアに避難所支援に関する情報を提供する仕組みをつくる。

○交通手段の確保

- ・交通手段を確保する。

【内 陸】

○介護認定者の受入れ体制の整備等

- ・要介護認定者の受入れは、通常ルート（行政の仕組みの中でのルート）を通せば、より要援護者に負担をかけない場所を選定できる（宿泊施設と特養という民間同士の個人的なつながりによる受入れは効率的でなく、要援護者に負担をかける）。
- ・今回の避難者の中に介護認定者がいなかったが、認定者がいてサービスの利用が必要であった場合は、関係機関と調整し、サービスが提供できるようにしなければならないが、事前にルールを取り決めておくことも難しく、臨機応変な対応が求められる。たとえば ケアマネジャーの変更・引継ぎ、避難所生活が困難になった場合のショートステイの受入先確保等について、臨機応変な対応が求められる。

○認知症状のある人の受入れ体制の整備

- ・一時避難所で認知症状のある人を受け入れる際の支援体制の整備をする。

○支援者を支援する体制の構築

- ・大災害時の被災者との関わり、接し方は難しいが、カウンセラー等資格者からアドバイスを受けながらすすめることが重要である。

2 障がい者支援（災害時要援護者支援）

【県、市町村】

～ 何があったか、どう対応したか ～

県

【本 庁】

○安否確認等が困難

- ・（避難所に限らず）停電による通信網の断絶により安否確認や避難情報の入手が困難であった。

○一般避難所での生活が困難な障がい者への対応

- ・障がいの状態により避難所での生活が困難で内陸部等の施設に移送を要する障がい者がいた。内陸部の入所施設に受け入れ可能状況を照会してとりまとめ、施設入所が必要な被災障がい者の移送調整を行った。

○障がい者のために必要な配慮と理解

- ・避難所で障がいへの理解が得られず肩身の狭い思いをした方がいた。発達障がい者への理解を促進するためのチラシを作成し、避難所等に配付した。
- ・避難所に、障がい者に必要な補装具（補聴器、車椅子等）や日常生活用具（ストマ用装具等）がなく、生活に支障を来す方がいた。ストマ用装具については、日本オストミー協会から装具の支援をいただき、避難所に配備した。

【広域振興局等】

○初動対応

- ・発災当初は、災害の全体状況の把握やその都度の緊急対応に精一杯の状況であり、初動対応は、保健活動を支援する取組から対応が始まった。

○社会福祉施設の被災状況等確認等

- ・連絡手段が限られる中で、入所施設を中心に、訪問により、被災状況、職員・利用者の安否確認、食料・燃料の確保等に関する情報収集に当たり、その後、全県的に情報収集等が行われた。被災施設入所者の内陸部の施設への避難や

物資の調達等に係る連絡調整にあたった。

○障がい者等の安否確認、把握

- ・県内のろうあ者相談員が、身体障害者手帳の住所を頼りに、直接家庭訪問や避難所訪問により安否確認・情報収集にあたった。
- ・保健チーム、こころのケアチーム等により、避難所における精神障がい者等の把握を実施した。

○小児てんかん治療患者の通院状況把握

- ・岩手県医科大学附属病院震災対策本部を通じた照会に対し、保健チーム等による通院状況等の把握を実施した。

○身体障がい者の補装具・日常生活用具等の供給

- ・被災者からストマ用装具等の不足等の訴えがあったことを受け、内陸部の業者等に供給を依頼するなど、障がい者の生活に必要な物資の手配等の対応にあたった。

○聴覚障がい者等への情報提供

- ・聴覚障がい者から、避難所内での入浴に関するアナウンスが聞こえなかったために風呂に入れなかったという声があったため、避難所にいる行政の担当者や自治会関係者に筆談等の対応や、紙面による情報の掲示等について依頼した。

○支援調整、医療機関調整

- ・保健チーム、こころのケアチームにより、精神障がい者等に対し、避難所等における支援調整、医療機関調整、医療機関受診調整を行った。

○市町との連絡調整

- ・障がい者（精神）支援にかかる市町との連絡調整を行った。

市町村

【沿岸】

○災害時要援護者の安否確認・ニーズ等の把握

- ・避難所や在宅等で避難生活を送っている障がい者の安否確認やニーズの把握を市内及び県内の相談支援専門員の応援を受けて行った。個々の課題を把握することが問題の解決や不安の解消につながった。安否確認やニーズ把握について、応援を受けて実施したことにより、今まで把握されていなかった障がい者の掘り起こしを行うことができた。

○保健師の保健所への配置

- ・各避難所に保健師を巡回又は配置させた。精神障がい者が避難していた避難所に、精神保健福祉担当の保健師を配置した（4月以降は他市町村からの応援保健師を配置）。

○障がい者のために必要な配慮と理解

- ・脳血管疾患等により車いすを使用している方も避難所にいたが、避難所のトイレが和式だったため、トイレを使用できなかった。役場のトイレに搬送し利用できるようにしたが、家族も本人も遠慮し大変だった。
- ・うつ病等で治療中の方も避難所にいたが、不安が強く個別のケアが必要であった。
- ・一斉に避難したために、避難先で近所の付き合いもなく知らない人たちと一緒にになり、不安が増したという訴えもあった。避難解除が出るまで訴えを聞きながら対応した。
- ・身体障がい者の被災者に対しては、避難所から公営住宅（バリアフリー化）に、早期に入居させた。知的障がい者に対し、早期に応急仮設住宅に入所させるとともに、保健師等による健康相談を実施した。

○必要物資・設備の配付・設置

- ・各避難所へ「ストマ設置者へのパウチ配付」とお知らせの掲示を行った。
- ・ストマ使用者から希望を募り、支援物資の中から配布した。
- ・ポータブルトイレの設置、体育館の物品庫等を利用した臨時トイレの設置を行った。

○専用スペースの確保

- ・発達障がい児が昼夜逆転した生活となり、一般避難者と一緒の場所での生活が困難となったことから、空き教室等を障がい児世帯専用として利用させた。

○福祉避難所の開設

- ・介護保険事業所や社会福祉協議会等が、独自に福祉避難所を開設してくれた。
- ・障がい者用の福祉避難所を設置した（運営は社会福祉法人）。

○障がい者の二次避難所への移送

- ・相談事業所と連携して、一般の避難所での生活が困難な者について、福祉避難所又は宿泊施設の避難所へ移送させた。

【内 陸】

○災害時要援護者の安否確認

- ・通信網の遮断により聴覚障がい者を個別訪問し、安否確認を行った。

○生活支援

- ・避難された方への障害福祉サービス利用支援を、相談支援専門員や施設と連携して行った。また、各種申請手続きも保健所等と連携しながら、継ぎ目なく利用できるよう支援を行った。
- ・被災地（沿岸）からの避難者（障がい者）の見守り、入浴介助、家族等への連絡支援等を実施した。

○医療機関との連携

- ・精神疾患患者の継続服薬のため、医療機関と連携し患者の不安軽減を図った。

～ 苦労したこと、学んだこと（教訓） ～

県

【本 庁】

○福祉避難所確保及び物資備蓄の必要性

- ・障がい者が安心して避難できるよう、福祉避難所の確保が必要である。また、福祉避難所には様々な障がい者が避難することを想定し、補装具や日常生活用具をある程度備蓄しておく必要がある。

○自助意識の必要性

- ・障がい者自身も、災害時に備え、日ごろから非常用持出し品や備蓄品を整理し、災害時の行動を確認しておくとともに、自身にとって必要な支援について周囲の人に理解してもらうための対策が必要である。

【広域振興局等】

○情報収集、調査等が困難

- ・施設の被災状況を調査するにも、連絡手段がなく、直接訪問により、情報収集にあたらざるを得なかったが、道路の寸断等により調査に時間を要した。
- ・危険地域の移動を伴うため、女性相談員（ろうあ者相談員）の単独行動は困難であった。また、すべての職員が災害対応にあたる必要があったため、障がい者等要援護者の状況把握や、支援に複数配置による専任の体制を組むことができず、調査に日時を要した。

○障がい者への配慮

- ・避難所担当者や地域住民に対し、情報の入手やコミュニケーションが困難な障がい者に対する配慮を日ごろから周知しておく必要がある。

○人員の不足

- ・流出した身体障がい者手帳の再発行事務が集中し、直接的な支援に手が回らない時期があり、障がい者等関係者から、支援が届かないとの批判も受けた。
- ・災害時の保健活動に従事する人材が不足していた。

○個人情報の管理の難しさ

- ・避難所に障がい者の相談窓口を設置したが、報道取材対応において、個人情報の管理の難しさを感じた（窓口を訪れた障がい者に対しての直接取材や、相談内容に関する取材も多くあった）。

○避難所での障がい者の状況

- ・避難所という特殊な環境下で、集団生活や他者とのコミュニケーションが苦手な発達障がい者等は、行動が落ち着かない者もみられた。

○福祉施設等の状況

- ・避難場所が限られたこと等によるものと思われるが、障がい者入所施設や高齢者入所施設等の公共的建物に、一度に多数の被災者が避難したため、施設

側が対応に追われたとの情報もあった。

市町村

【沿岸】

○災害時要援護者の実態把握、情報収集が困難

- ・ 停電による通信手段の途絶、各避難所での避難者名簿が不十分であったため、要援護者の把握が困難であった。
- ・ 障がい者の避難先がわからず、把握に時間がかかった。
- ・ ストマ設置者の把握が困難で、パウチの必要量の把握ができなかった。
- ・ 障がい者手帳所持者について、紙台帳を備え付けていなかったことから、市役所庁舎の電力復旧までの間、避難所に避難している障がい者を把握するのに時間を要した。また、福祉課以外の職員に情報を提供し、共有することが難しかった。
- ・ 震災前に支援サービスを利用していなかった障がい者については、情報がなく、支援が遅れるケースもあった。

○障がい者のために必要な配慮等

- ・ 避難所に暖房設備が無かったり、トイレが和式だったこと以外にも困る点が多かった。避難所の整備が必要であり、特に障がい者や高齢者への配慮が必要である。
- ・ 障がい別の支援方法について検討されていなかった。

○必要物資の配付が困難

- ・ 障がい者の方が普段使用している物が支援物資に含まれていなかった場合が多く、配付できない事例も多かった。

○人員の不足

- ・ 把握された課題への対応は、市職員や地域の相談支援専門員と限られた人数で行わなければならないことがあった。

○福祉避難室設置の必要性

- ・ 震災初期には、多くの避難者が大空間で生活することになったため、障がいに応じた個室の確保や区切りの必要性を感じた。

【内 陸】

○災害時要援護者の実態把握、情報収集が困難

- ・ファックスでの通訳派遣依頼等のやりとりをしていたので、通信ができなくなると、ろうあ者の方々の安否確認が困難になる。
- ・ろうあ者への災害情報や安否情報の発信が困難であった。

○障がい者のために必要な配慮等についての周知

- ・障がい者への対応の仕方を多くの人が知っておく必要があった。発災時、医療機関や事業所が障がい者にどのような支援を行えるのか、日ごろから情報共有すべきだった。

○関係機関との情報共有、マニュアルの整備

- ・日ごろから、医療機関及び福祉関係機関との情報共有及び災害時対応について確認を行い、災害時対応マニュアルを整備しておく必要がある。

～ 教訓をどう生かすか、どんな取組が必要か ～

県

【本 庁】

○災害対応のてびきの作成・配布

- ・平成 24 年度に、災害への備えや避難所での生活の留意点などをまとめた「障がいのある方たちの災害対応のてびき」を作成した。平成 25 年度に障がい者や支援者に配付し周知を図ることとしている。また、てびきに添付している「おねがいカード」（自身の障がいや病気、支援してほしいこと等を予めカードに記入して常時携帯し、非常時に周囲の人に提示して支援を求めるもの）についても普及を図る。

【広域振興局等】

○障がい者自身の備え

- ・災害時における個人情報保護の問題であるが、支援を要する障がい者が自分の意思を表示する方法（カードやボード等により）を平常時から準備しておく必要がある。

○必要物資等の備蓄

- ・身体障がい者の補装具等の日常生活に不可欠な物資は、地域に一定程度備蓄しておく（福祉避難所に備蓄しておく等）。
- ・人工透析患者等、特別な治療を要する障がい者が、被災時でも安心して治療を継続できるよう、機材等を一定の場所に備蓄しておく。

○障がい者に配慮した避難所の整備

- ・コミュニケーションに障がいのある方等が、避難所で落ち着いて生活できるような居住空間の整備について、想定しておく必要がある。
- ・避難所での生活が長期化することも考慮し、できるだけ障がいのある方や高齢者が生活しやすいような設備構造が望ましい（福祉避難所を利用する程度ではない方の生活を考慮）。
- ・避難所への筆談用具や、コミュニケーション支援ボードの備え付け、情報の随時掲示など障がい者に対するサポート体制を確立する（障がい者の他、外国人等とのコミュニケーションにも活用できると思われる）。

○福祉避難所の配置

- ・いったんは近くの避難所に避難し、その後に身体状況等に応じで福祉避難所を利用できるようあらかじめ福祉避難所を配置しておく。

○人材の確保

- ・被災地において保健活動に従事する人材を確保する必要がある。

市町村

【沿岸】

○災害時要援護者（障がい別）の避難支援体制づくり

- ・要援護者避難支援（個別計画）では、難病を含む障がい別の対応方法について、ハード、ソフト両面から見直す予定としている。

○要援護者に配慮した避難所の整備

- ・災害時には停電や断水も想定されるので、ライフラインも含めての避難所の整備が必要である。特に、障がい者や高齢者は遠慮がちになるので安心して避難できるよう支援が必要である。

○福祉避難所の事前指定等

- ・あらかじめ福祉避難所として市内数か所の施設、空きスペースを指定し、災害時に配慮が必要な障がい者への対応を明確にしておく。
- ・福祉関係事業者と連携し、被災後すぐに福祉避難所を設置するための計画を策定する。
- ・災害発生時に施設毎に避難所として対応できる体制をつくる。
- ・複数の福祉避難所を設置する（障がい別、個室の確保）。

○福祉避難所の環境整備

- ・福祉避難所として指定した施設に対し、必要な備蓄品の確保と施設整備（スロープ設置・段差解消など）を行い、事前対策を行っておく。

○関係機関との情報共有・支援体制の整備

- ・関係機関や他自治体との防災協定を強化する。
- ・災害の規模に応じて、内陸・他県の施設の支援、受入体制について情報交換できる仕組みをつくる。
- ・医療情報を提供・共有できる仕組みをつくる。
- ・ボランティアへ避難所支援に関する情報を提供する仕組みをつくる。

【内 陸】

○住民等への普及啓発

- ・広報や勉強会を通じ、障がい者への支援方法等を皆が学ぶ機会を設ける。

3 難病、慢性疾患を持つ方の支援

(災害時要援護者支援)

【県、市町村】

～ 何があったか、どう対応したか ～

県

【本 庁】

○透析医療の確保

- ・震災に伴い、透析施設の多くで、一時的な透析困難又は透析能力の低下という事態が生じたため、発災直後から、健康国保課が毎日、県内 45 か所の各透析施設の被害状況等の調査を行うほか、3月13日には、相談窓口（24時間対応）を健康国保課内に設け、患者等からの相談に応じるとともに、岩手腎不全研究会等と共に患者受入調整等を実施した。
- ・3月12日には、県内での対応が困難になった場合に備えて、広域的な患者受入体制確保等について、厚生労働省に要請した。
- ・県災害対策本部と連携し、透析施設で使用する燃料、水等の確保を行った（※4月1日には、県内全ての透析施設で透析が可能となった。）。
- ・被災地域等の透析施設における医師支援のため、3月14日から3月20日にかけて、岩手医科大学に医師8名の派遣を要請するとともに、透析に必要な医薬品等の調達及び搬送を行った。
- ・ガソリン不足により、車への給油が困難な状況になったため、患者の透析施設への移送手段、宿泊施設等の確保について、市町村に要請するとともに、各透析施設に対して、患者用送迎バス等のガソリンを確保するために、給油許可証の交付を優先的に行った。

○難病患者支援

- ・発災直後から、各保健所において、人工呼吸器等を使用している在宅療養難病患者の安否確認を行うなど、市町村、岩手県難病・疾病団体連絡協議会と連携しながら、その把握に努めた。
- ・被災した難病患者からの医療に関する相談については、医療チームや保健師が避難所等を巡回し、随時対応した。

【広域振興局等】

○情報収集、安否確認等

- ・避難所の状況確認に併せ、情報収集を実施した。
患者のいる避難所については、保健チームの避難所巡回時に、随時状況を把握した。
在宅重症難病患者（人工呼吸器使用及び気管切開患者）にかかる安否確認は、家庭訪問、関係者からの連絡等により把握した。
重症難病患者については、避難所巡回、家庭訪問及び電話連絡により、安否と併せ、支援状況（医療提供状況、サービス等再開時期他）を確認した。
- ・特定疾患医療受給者証更新申請時期に併せ、安否及び所在・連絡先を確認した。
- ・小児のてんかん治療患者の通院状況把握を実施した。

○受診支援

- ・透析患者の受診支援を実施した。

○巡回、指導

- ・リハビリチームによる巡回、指導を実施した。

○市町との連絡調整

- ・難病、慢性疾患を持つ方の支援にかかる市町との連絡調整を行った。

市町村

【沿岸】

○内服薬の管理指導

- ・3月19日に、保健所から、県立病院かかりつけ患者7名に連絡事項があるとのことで、連絡を依頼された。慢性疾患、心疾患等を持つ方の内服薬が切れるだろうということだったので、対象者に連絡し、受診の依頼をした。その中にはガソリンがなくて受診できない方もいたため、薬剤師会の連携で手配していただいた。また、避難所で薬が必要な方がいたので、病院や開業医の先生に連絡し、薬を届けた。

○福祉避難所を設置

- ・福祉避難所を設置し、対応した。

○人工透析患者のための避難所等を市（保健センター等）に開設

- ・県立病院で透析している患者の宿泊先として、市の保健推進施設を開放した。

【内 陸】

○人工透析患者のための避難所等を市（保健センター等）に開設

- ・自家用車での通院が不可能となった人工透析患者への対応策として、市の保健センターの一部を人工透析患者の避難所として開設し、対応した。

○人工透析患者のための通院支援

- ・ガソリンがなくて病院に行くことのできない透析患者の方に、緊急福祉タクシー券を発行し、タクシー利用で対応していただいた。

○食料の供給

- ・県立病院の体育館に避難した在宅酸素患者に対し、配食の対応を行った。

○受診・通院支援

- ・震災直後の緊急入院から病状が安定し退院された方の、その後の受診支援や、入院には至らない慢性疾患患者の方の通院支援が必要となった。

～ 苦労したこと、学んだこと（教訓） ～

県

【本 庁】

○透析医療の確保

- ・災害時における透析医療の確保を図るため、具体的な対策等を定める必要があると考えられた。

○難病患者支援

- ・災害に備えた難病患者・家族に対する支援を充実させていく必要があると考えられた。

【広域振興局等】

○人材の不足

- ・災害時の保健活動に従事する人材が不足していた。

○資機材、燃料の不足

- ・長期停電に備えた医療機器装着患者用発電機及び燃料が不足していた。

○難病、慢性疾患等を持つ方の確認等が困難

- ・避難所における難病患者の把握に苦労した。
- ・安否確認に苦労した。

市町村

【沿岸】

○関係機関との連携の必要性

- ・糖尿病や呼吸器疾患等、薬物治療が基本である方への支援は、いつでも、どこでも、薬等がもらえる体制が必要である。薬剤師会や医療機関の連携が必要であると学んだ。

○透析患者の滞在場所の確保と人的負担

- ・人工透析で市内にある県立病院に遠方から通院している患者のための、臨時的な宿泊先確保の要請があった。このため、市の保健推進施設を開放したが、施設管理者も同時に宿泊対応することとなり、人的負担を要することとなった。

○医薬品の供給に苦慮

- ・医療機関や交通機関の復旧にも時間がかかり、慢性疾患で服薬が必要な方への薬の供給が滞った。

○福祉避難所指定施設閉鎖時の対応

- ・町内の福祉避難所指定施設がすべて閉鎖となり、要援護者支援と当該施設入所者の移動に苦慮した。

【内 陸】

○支援対象者の把握と対応を想定しておくことの必要性

- ・対象者のリストアップはできていたが、どのような支援にするべきかの判断に苦慮した。
- ・在宅酸素患者や人工透析患者の対応は、住民からの要望を受けてから問題の重大さを知ることとなり、対応が後手となった。
- ・在宅酸素患者及び人口透析患者の支援者台帳を整備し、災害時要援護者として登録の上、対象者の管理を行う必要がある。
- ・平時から対象者やその病状の程度を把握し、あらかじめ災害における対応について、具体的に想定しておく必要がある。

○燃料の不足

- ・人工透析患者の方の中には、ガソリン不足により通院不能となった方がいた。

○医療機関との連携の必要性

- ・日ごろから医療機関と災害時の対応についての確認が必要である。

○多岐にわたる受診希望診療科への対応に苦慮

- ・避難場所の近くに、医療機関がなかったため、避難者個々人の受診状況や被災地で応急的に処方された薬の内容を確認しながら、往診や通院支援を行った。動ける方は、できるだけ自分で受診をしてもらったが、移動手段がない方々が多く、最初は避難先に往診をしてくれる医師を探した。しかし日常が落ち着いてくると、希望診療科が多岐にわたり、往診での対応が困難になってきた。

○治療等の情報が不足

- ・自分がどういった治療を受けているか把握していない方も多く、薬を見せられても病名がはっきりとしないため、治療情報の不足や介護にかかる情報不足を感じた。

○日常業務への影響

- ・通院支援を当初保健師が行ったが、「専門職でなければ出来ないのか？」といった疑問も生じた。送迎にかかる時間もほかの業務に影響を与えた。

～ 教訓をどう生かすか、どんな取組が必要か ～

県

【本 庁】

○岩手県災害時透析医療支援マニュアルの策定【透析医療の確保】

- ・地域防災計画の災害時応急対策計画に基づき、本県の災害時における透析医療の確保を図るための具体的な対策等について定めるものとして、平成 24 年度に、県医師会や岩手腎不全研究会等の関係団体と共同で「岩手県災害時透析医療支援マニュアル」を策定した。

〈マニュアルの主な項目〉

- 関係機関・団体の責務
- 被害状況の把握と情報伝達
- 透析患者の支援
 - ・透析に必要な物資等の情報把握と情報伝達
 - ・通院手段及び宿泊施設の確保
- 透析施設の支援
 - ・広域的な透析患者の受入体制及び患者の移送手段の確保
 - ・医薬品及び医療資材の調達、供給

○非常用電源装置の整備

- ・災害時の停電や電力不足対策のための計画停電に備え、県内の難病医療拠点病院・難病医療協力病院(計 16 箇所)に非常用電源装置(非常用発電機等)を整備し、在宅の難病患者に無償で貸与することにより、災害時等の在宅難病患者の安全確保を図ることとし、平成 23、24 年度の 2 年間で 68 台の非常用発電機を整備した。

○市町村の「災害時要援護者避難支援プラン」の作成支援【難病患者支援】

- ・市町村において災害時要援護者の避難支援計画に難病患者が明確に位置づけられるよう、市町村に働きかけるとともに、特定疾患医療受給者の重症患者のうち同意が得られた者の個人情報の提供等を市町村に行い、特に最重度の難病患者の避難支援計画を市町村と保健所が連携して作成できるよう支援を行っている。

○「難病患者・家族のための災害時避難マニュアル」の配付【難病患者支援】

- ・難病患者に対して、患者自身の対応を定める「難病患者・家族のための災害時避難マニュアル」の配布を行っている（特定疾患医療受給者のうち、重症認定患者全員に配布）。

なお、平成 25 年度については、岩手県難病・疾病団体連絡協議会が作成した「緊急医療手帳」の中に、県が作成したマニュアルを組み込んだうえで、重症認定患者全員に配布した。

○保健所における避難支援プラン作成モデル事業の実施等【難病患者支援】

- ・平成 24 年 11 月に保健所担当者等検討会を開催し、講演（「岩手県の在宅重症神経難病患者の災害時支援：大震災後の進捗」）を聴講するとともに、災害時の難病患者支援に係る県と市町村との連携強化について、意見交換等を行った。
- ・上記の検討を受けて「在宅重症難病患者災害時個別避難支援プラン作成モデル事業実施要領」（事業実施期間：平成 25 年 1 月 1 日～9 月 30 日）を定め、各保健所において在宅重症難病患者の災害時個別避難支援プランの作成に取り組んでいる（モデル事業として実施）。

【広域振興局等】

○人材の確保

- ・被災地における難病、慢性疾患等を持つ方の支援にかかる人材の確保が必要である。

○必要物資の備蓄、整備

- ・発電機及び燃料等必要物資の備蓄、整備が必要である。

○要援護者確認のための仕組み

- ・あらかじめ要援護者にかかる連絡先を複数確認しておくことが必要である。

市町村

【沿岸】

○意識啓発等の徹底

- ・継続した意識啓発、訓練、マニュアルの徹底が必要である。

○難病、特定疾患患者の把握

- ・難病、特定疾患患者について、健康増進課（保健センター）では把握ができていなかったため、災害時には名簿の共有が必要である。

○広域支援体制の整備

- ・町内福祉避難所指定施設が全て閉鎖となった状況では、広域の支援体制が必要となることから、県指定など広域での施設間の福祉避難所設置協定が必要である。

○お薬手帳・健康手帳の活用

- ・お薬手帳や健康手帳を活用する。

【内陸】

○お薬手帳・健康手帳の周知・普及

- ・個々人に対し、お薬手帳や健康手帳の活用を日ごろから心がけるよう、行政として周知していく必要を感じた。

○医療情報共有のためのネットワークの活用

- ・医療情報共有のためのネットワークの活用、たとえば岩手県周産期医療情報システムといった広域的な情報システムをその他の疾患などに広げていく必要がある。

4 女性・子どもの安全対策

【県、市町村】

～ 何があったか、どう対応したか ～

県

【本 庁】

○防犯ブザー等の送付

- ・過去の災害時において、避難所で女性や子どもが危険な事故や事件に遭遇している事例があることから、概ね 100 人以上の避難者がいる施設あてに、防犯（安心）ブザーやチラシを送付した（H23. 3. 28 現在 送付個数 6,750、対象施設数 143）。
- ・内閣府との共催で、盛岡市及び NPO の協力を得て、「女性のこころのケアホットライン・いわて」（電話相談）、「女性のための心身の健康相談室」（盛岡・大船渡・宮古で面接相談会）を実施した。

【児童相談所等】

○安全対策に関する啓発普及

- ・女性や子供の安全対策に関する啓発普及が求められたため、避難所訪問の際に、安全対策のポスター等を配付、掲示した。

○被災市町村への聴き取り

- ・「婦人保護及びDV担当者会議」で、被災市町村からDV相談状況及び相談窓口の体制等を聴取し、どのような支援が必要であるか要望を聞いたところ下のような課題が出された。
 - ① DV相談においては、緊急時の避難先として地元の宿泊施設を利用しているが、その宿泊施設が被災したり、ボランティアが利用して満員で対応できない状況となった。このため、県央の避難所を利用することとし、移送に協力することとした。
 - ② 悩みを相談していた実家が被災し、相談できる状態でなくなったり、地域や親族の支援が受けられない対象者が出ていることから、相談支援の窓口を設置する必要があった。

市町村

【沿岸】

○避難者の安全対策

- ・避難所の設置は最大で48日間であったが、その間、男女で特に空間を仕切る等の工夫はしていない。避難所ごとに配置された職員が、問題等について個別に対応した。
- ・他県の避難所において問題が発生したというニュースがあったことから、県を通じて注意喚起する旨の通知があり、文書を避難所に配付した。

【内陸】

○安全対策のための生活空間づくり

- ・女性避難者から要望等を聞き取りした際、周辺に要注意人物（セクハラ等）がおり不安視していることが判明した。女性数名に個室へ移動してもらい、また、大部屋にダンボールで間仕切りを設置した。

～ 苦労したこと、学んだこと（教訓） ～

県

【本庁】

○避難所等の女性や子どもの安全確保の実態把握が困難

- ・過去の災害時において、避難所で女性や子どもが危険な事故や事件に遭遇している事例があることから、概ね100人以上の避難者がいる施設あてに防犯（安心）ブザーやチラシを送付したが、避難所等の女性や子どもの安全確保が、どの程度図れたか実態把握が難しい。

【児童相談所等】

○情報提供が困難

- ・避難所では掲示物や配布物が多く、様々な情報が流れているため、必要な人に情報が届いているかは不明である。
- ・避難所によっては、ポスター等の掲示が利用者の不安を煽るという理由で、掲示等を拒否されたところもあった。

市町村

【沿岸】

○避難所運営組織の必要性

- ・ 人員（行政職員）不足で行政職員による巡回等は限界があったため、避難所内での見回り等を行ってもらったが、避難所にいる人はすべてが被災者であり、依頼するのは気の毒だった。また、避難所内で自治会のような組織を立ち上げることは、非常に大変ではあるが必要であると感じた。

【内 陸】

○孤立者を生まない避難所運営

- ・ 間仕切りを設置した後、避難者から無い方が良いという声が聞かれた。家族で避難している人達は比較的明るい半面、1人の方は精神的に落ち込んでいる状態が見受けられるなど様々な状態の人達が一緒に避難生活を送っている。個室や間仕切りにより、特定の人々が孤立化しないよう、避難所自治会が中心となりコミュニティの構築が必要である。

～ 教訓をどう生かすか、どんな取組が必要か ～

県

【本 庁】

○普及啓発

- ・ 女性や子どもの安全な生活対策は継続して必要であり、リーフレット等を活用した普及啓発が必要であると考えている。

【児童相談所等】

○研修等の実施

- ・ 避難所管理者やスタッフ、ボランティアへの安全に対する注意喚起の必要性等について理解を促す研修等を実施する。

○情報提供システムの構築

- ・様々な情報を内容や対象者ごとに区分けするなど、体系的な情報提供システムを構築する。

○被災市町村の支援体制の整備

- ・被災市町村と連携を図り、緊急避難は岩手県福祉総合相談センターが移送するなど、支援体制の整備が必要である。

○相談窓口の周知

- ・沿岸の市町などでは、DV相談機関が十分に対応できない状況であり、当センター等の公的な相談窓口（電話相談、現地相談）の周知を図ることが必要である。

市町村

【沿岸】

○避難所設置・運営マニュアル、県等による支援体制づくり

- ・避難所内自治会を構成できるマニュアル等が必要である。またその際の指導等が被災自治体では困難であるので、県等が被災後現地入りできるような体制を構築し、被災自治体で対応できない部分をカバーできる体制づくりが必要である。

○問題点等の記録作成

- ・苦情、問題点等について、その都度、メモ等で残すことが必要である。

【内陸】

○避難者の要望等の聞き取り

- ・第一に要望等を聞き取りすること。その上で、必要に応じて女性や子どもの避難場所を物理的に区分する。区分した場合でも、避難所全体を一つのコミュニティとして捉え、避難者同士が頻繁にコミュニケーションを取るように呼び掛け、全体的な行事の企画などを工夫する。

5 要保護児童支援（被災孤児・遺児対策含む）

【県、市町村】

～ 何があったか、どう対応したか ～

県

【児童相談所等】

○被災孤児・遺児等の把握等

- ・震災に伴い孤児となった子どもの実態把握と適切な保護が求められた。
- ・被害の大きさや交通網、情報網が分断されたため、他の児童相談所の協力を得て、管内の避難所等を訪問し、聞き取り調査等をおこなった。
- ・被災孤児・遺児のほか保護、ケアが必要な子どもの把握、調査のため、県内3児童相談所が地区分担し、班編成の上、3月20日頃から各避難所を巡回した。巡回に先立って、市役所等対策本部等に、挨拶と説明を行い、避難所巡回に入った。
- ・避難所責任者等から、避難児童の状況等にかかる情報収集を行うとともに、支援にかかる情報提供を行なった。パンフレットを掲示板に掲示してもらったり、避難所ミーティングでPR（情報提供）してもらおう等を依頼した。
- ・市町村と協力して、災害により保護を要する状態となった子どもについての特定及び名簿作成を行った。
- ・避難所等における要保護児童の状況把握及び養育者への助言指導を行った。
- ・児童相談所の児童福祉司と児童心理司でチームを組み、避難所を訪問し、保護が必要と思われる子どもの状況把握のための調査を行った。
- ・内陸部の温泉宿泊施設等の避難所においても、同様のチームにより巡回相談を実施し、要保護児童の状況把握及び助言指導等を行った。

○児童養護施設等への調査

- ・被災孤児・遺児が多数発生している状況を受けて、3月中に県内の児童養護施設等及び里親に受入れの可能児童数等について、緊急に調査を実施した。

○里親認定のための調査等

- ・被災孤児・遺児を養育している親族が多数あり、親族及び養育里親認定のための調査や指導を行った。

市町村

【沿岸】

○被災遺児の把握

- ・当市での被災遺児は1名であったが、確認できたのは避難所閉鎖後であり、避難所に避難していたかは不明である。

○避難所から宿泊施設への移動

- ・4月上旬、各避難所をまわり、0～1歳児及び障がい児を対象に、宿泊施設への移動希望者を募り、移送した（実績：2世帯）。

○保健師からの通告受理

- ・避難所で騒ぐ児童があったが、母親が注意しない等の苦情があった。避難所での母親の対応を見た保健師から福祉事務所に通告があり、受理したケースがあった。

～ 苦労したこと、学んだこと（教訓） ～

県

【児童相談所等】

○児童の状況把握が困難

- ・避難者数が多い避難所では、情報が錯綜しており、名簿上の児童数と実児童数が異なる場合があり、はっきりとした数がかめない。
- ・要保護児童の特定が困難な避難所では、助言やケアに繋がるまでに時間を要した。
- ・対策本部自体が十分に機能できておらず、児童の把握や避難所間の連絡調整も不十分である。
- ・避難所の場所が分からず、直接、確認できないところがあった。
- ・誰に養育されているのか、その家族構成、児童のメンタルの状況等詳細な状況が把握できず、避難中の具体的な支援策が検討できなかった。

○避難所到着に時間を要した

- ・電話等通信手段が復旧していない状況では、他県からの応援職員に携帯電話を使用した道案内ができず、避難所への到着に時間を要した。

○情報収集・情報提供が困難

- ・避難所責任者（自治組織責任者）が他の用務で離れていることも多くあり、不在時等の情報収集や情報提供の窓口が不明確だった。学校に避難所が設置されている場合は、施設管理者（校長等学校責任者）に面会のうえ、避難者自治組織への伝達を依頼する等した。ただし、施設管理者と自治会組織とで情報共有の状況は、避難所によってかなり差があると感じることもあった。避難所と市役所との連絡員として配置されていた市役所職員（名札を下げているので分かりやすい）に頼ることもあった（負担が大きくなるので避けたかった）。
- ・児童生徒等の状況（被災の有無等の確認）把握について、学校では組織的に把握し整理できている印象があった。
- ・避難所を利用していない被災者（在宅避難している住民）の情報把握が難しかった。

○多くの支援団体

- ・多くの支援団体（公的団体、ボランティア団体等）が入っているので、避難所側も混乱することが心配された。

○里親認定のための手続き等

- ・被災孤児は親族が引き取り、養育したため、児童養護施設への入所措置や通常の養育里親等への委託などは行われなかった。親族による里親が短期間に多く発生し、認定のための速やかな調査に苦慮した。大規模災害であり、被災孤児・遺児の特定及び状況把握に時間を要したことが課題と考える。
- ・年度途中で親族里親とされる範囲が制度改正されたことにより、親族里親から養育里親に切替となる者についての研修が必要となり、対応した。

市町村

【沿岸】

○関係機関の連携体制の必要性

- ・被災孤児・遺児の状況については、数か月たってから教育委員会を通じての確認となった。震災直後からの連携が必要であった。避難所が閉鎖した後に情報等が入ってくる場合がほとんどであり、その場での対応等はできなかった。また、避難所設置中は、職員も避難所対応に追われるなど、細かい対応は困難だった。
- ・福祉事務所と保健師との間では、普段から連携しており連絡のできる体制がとられているが、避難所運営に係わった職員からの情報はあまりなかった。

～ 教訓をどう生かすか、どんな取組が必要か ～

県

【児童相談所等】

○子どもの状況把握のための体制整備

- ・保護等が必要な子どもについては、速やかに関係機関につなげられるような避難所での情報管理や連絡体制の整備が必要である。
- ・子どもの家族状況等が把握しやすいよう台帳を作成する必要がある。
- ・避難所の窓口や事務室、スタッフの役割をはっきりする工夫が必要である。責任者の不在時の対応を予め決めておく。
- ・要支援者の情報把握や情報提供については、避難所みのルートに頼らず、学校等からの確認等別のルートも併せて活用する必要がある。

○関係機関等の連携強化

- ・避難所ごとの要保護児童の名簿作成や各避難所間の連絡体制の整備が必要である。
- ・災害の際に市町村を通じて情報共有やスムーズな連絡調整ができるよう、日ごろから、市町村要保護児童対策地域協議会などのネットワークを活用し、関係機関の連携強化に努める。
- ・現場の混乱の中で、被災孤児・遺児の特定と名簿作りを行うには、地域住民や関係機関等の理解と協力が必要である。情報の周知や伝達手段などが十分

だったかの検証も必要と思う。

○効果的な広報の工夫

- ・パンフレット等は避難所内掲示（配付）にとどめず、避難所近辺の地域住民にも情報伝達が必要なため、避難所の掲示板等を活用した広報が必要である。

○支援者の役割を明示する意識づくり

- ・支援者の所属、役割、目的、期間、撤退後の対応、連絡先等を簡単な1枚物のペーパーにする等、避難所側に明示する工夫が必要である。

○支援者受入れにあたっての留意点

- ・避難所側としては、外部支援を過剰に受け入れると情報過多となり更に混乱することもあるので、取捨選択することも必要であることから、支援者の情報を確認する工夫も必要である。対策本部を通じて、公的に情報を流したり、制限することも必要になる。

○代替施設の検討

- ・今回は、児童養護施設等の大きな被害がなかったが、建物等が損壊し使用できない場合に他施設への入所先変更などについて事前に検討が必要である。

市町村

【沿岸】

○関係者・関係機関の連携体制の構築

- ・教育委員会、幼稚園等との連携及び連絡体制の構築が必要である。
- ・緊急時に職員間で連絡がとれる体制の構築が必要である。

6 外国人支援（災害時要援護者支援）

【県、市町村】

～ 何があったか、どう対応したか ～

県

【本 庁】

○避難の状況

- ・平成22年12月末現在で、沿岸12市町村に外国人登録をしていた1,262人のうち、被災者の実数は把握していないが、震災後に多くの外国人が出身国に帰国しており、また、帰国しなかった外国人は、被災を免れた知人宅に身を寄せたり、避難所に避難したもの等と見られる。

○情報提供

- ・県としては、外国人へのお知らせを掲示物として避難所に送付したほか、外国人から相談があった場合に備えて、多言語での電話相談などに対応している団体に関する情報などを市町村に提供した。
- ・岩手県国際交流協会が、ラジオで英語と中国語による情報発信を行ったほか、ホームページ、ツイッター、フェイスブックを連動させ、日本語、英語、中国語での安否情報、ライフライン情報、生活情報を提供し、県が翻訳等でこれを支援した。

○相談対応

- ・岩手県国際交流協会が、沿岸市町村の避難所等を巡回するなどして、外国人被災者からの相談に応じた。

市町村

【沿岸】

○情報提供

- ・誘致企業等に研修で訪れていた外国人の方がおり、企業へ情報提供を行った。企業側の対応で帰国した。

【内陸】

○安否確認

- ・行政区長へ安否確認等の依頼をし、行政区長が民生委員と連携して、担当行政区内の外国人を含む要援護者宅を訪問し、安否確認をするとともに、必要な支援について、市への連絡等を行った。

～ 苦労したこと、学んだこと（教訓） ～

県

【本庁】

○外国人被災者の把握に苦慮

- ・自国民の保護については、各国の在日公館が一義的には行うものであり、県としてはその活動を支援した。
- ・外国人被災者の現況を確認するには、外国人登録原票と避難者等との照合の作業など市町村の手を煩わせなければならないが、震災後の市町村の現状を考慮し、実施しなかった。このため、どこに何人の外国人被災者がいるのか把握できなかった。
- ・岩手県国際交流協会が震災直後に避難所を巡回した際には、数人の中国人研修生に会ったが、その数日後には家族同伴の国際結婚の配偶者以外、外国人はほとんどいなかった。これは、震災後多くの外国人が出身国に帰国（特に、中国駐札幌総領事館のアレンジで沿岸 12 市町村の中国人約 480 人が帰国）したほか、在宅避難者がいたことによるものと考えられる。

～ 教訓をどう生かすか、どんな取組が必要か ～

県

【本 庁】

○避難状況把握のための仕組み

- ・外国人の避難状況についても把握し、当課及び岩手県国際交流協会に提供いただける仕組みが必要である。

○多言語による情報提供

- ・在宅避難者等への対応として、ラジオ（災害FM、コミュニティFMを含む。）やSNSを活用した多言語による情報提供が必要である。

市町村

【内 陸】

○安否確認体制等の維持

- ・外国人や要援護者については、災害時の孤立が心配されることから、今後も行政区長には民生委員等と連携・協力して見守りや声掛け等を依頼していきたい。また、市内国際交流団体へ災害時の安否確認や相互協力の活動をお願いしていくこととしたい。