

東日本大震災津波における避難者支援活動状況（概要）

分野	何があったか、どう対応したか	苦労したこと、学んだこと（教訓）	教訓をどう生かすか、どんな取組が必要か
複数分野共通※ ※第1章～第9章の各分野のなかで 複数分野に共通してあげられた内容	・ 広範囲での通信網、交通網の断絶が発生	・ 情報収集・情報発信が困難となり、災害対策本部と避難所間の連絡や医療救護班の派遣等に苦慮	・ 非常時の通信手段の整備 ・ 現地への職員派遣等による情報収集体制及び情報発信体制の整備・確保
	・ 燃料（ガソリン）の不足が発生	・ 医薬品等の救護用物資や食料・生活必需品等の輸送等に苦慮 ・ 透析等定期治療が必要な患者の通院支援が必要となった	・ 輸送・交通手段、燃料の確保対策の確立 ・ 必要物資の事前検討、備蓄
	・ 保健師、医療救護班、こころのケアチーム等による避難所巡回を実施 ・ 感染症や食中毒等の予防、被災によるこころの変化への対応（セルフケア）等にかかる普及啓発を実施	・ 感染症予防対策や心身の健康保持に関する基本的知識等の周知に苦慮	・ 平常時からの、感染症予防対策や心身の健康保持に関する基本的知識等についての普及啓発
	・ 粉ミルク、アレルギー対応食品、紙おむつ、補聴器等、多様な物資ニーズへの対応が必要	・ 備蓄不足等により、必要物資の確保に苦慮	・ 必要物資の事前検討、備蓄
	・ 避難の長期化により、被災者の心身の変化に対応した支援が必要	・ 避難所数、被災者数が多く、被災者の心身の健康保持に必要な支援を行き渡らせることが困難	・ 避難所運営、医療救護、保健・衛生、こころのケア等にあたる人員・人材の確保
	・ 自治体と、医療や福祉等の関係機関（団体）の連携により、医療救護活動、保健衛生活動、災害時要援護者支援等を実施	・ 適切な支援を円滑に行うため、関係機関（団体）の連携した取組が重要であることを実感 ・ 大規模災害時のマンパワーの確保のため、被災地外の自治体等との支援体制が必要であることを実感	・ 医療、保健、福祉等の関係機関（団体）の連携体制の強化 ・ 他市町村等との相互支援体制の充実 ・ 医療関係者やボランティア等による支援活動をコーディネートする人材の育成・配置
	・ 避難所内に、インフルエンザ等の感染症患者、乳児・妊婦や障がい者等の災害時要援護者専用スペース確保が必要	・ 感染症予防対策等についての理解不足や、避難所内のスペース不足等により、専用スペースの確保に苦慮	・ 平常時からの、避難所での専用スペース確保の検討
	・ 行政、住民ともに、災害に対する事前準備が不足	・ 災害を想定した実践的な訓練の必要性を実感	・ 避難所運営や保健衛生活動等に関するマニュアルの整備 ・ 避難所運営にかかる訓練や研修会等の実施
避難者対応全般（第1章） ・ 避難所運営全般 ・ 避難所指定のない施設での避難者支援 ・ 避難者の生活環境の改善 ・ 在宅避難者対応 ・ 避難者への情報提供	・ 避難所の状況把握が困難 ・ 市町村・自衛隊の協力を得て、全避難所の実態調査を実施	・ 避難所の生活環境の改善が課題となった	・ 状況把握体制の整備 ・ 大規模な災害に備えた支援体制の明確化
	・ 避難所運営マニュアルを作成し、市町村へ提供	・ 県に避難所運営のノウハウがない中、迅速にマニュアルを示す必要があった	・ 避難所運営マニュアルモデルの作成
	・ 避難所の収容人数をはるかに超える膨大な避難者が発生し、健常者、高齢者、障がい者、帰宅困難者等の多様な避難者が同一避難所に入所 ・ 市町村では、避難所運営に関する各課の役割が混乱 ・ 避難所運営方法が不明確で、運営は市町村職員や他市町村からの応援職員に任せきりとなった（避難者との協働運営ができない）	・ 様々な要求を持つ多様な避難者の共同生活確保に苦慮 ・ 行政内部における明確な指示系統の重要性を実感 ・ 円滑な避難所運営のためには、地域住民の協力が不可欠であることを実感	・ 避難所担当職員、施設管理者、避難者の協力による避難所運営体制の整備 ・ 避難所担当職員の役割等の明確化 ・ 自主防災組織の育成など地域ぐるみの防災体制の強化
	・ 被災者の内陸避難所への一時移動事業を実施 ・ 在宅避難者が物資供給や情報提供等の支援を受けにくい状況が発生	・ 一時移動者への被災市町村による情報提供や巡回支援が少なかった ・ 在宅避難者の情報把握が困難 ・ 避難所避難者と在宅避難者の間に生じた物資配分等の不公平感への対応に苦慮	・ 一時移動事業の地域防災計画への位置付けによる、県、市町村の役割の明記 ・ 在宅避難者情報のシステム化と情報共有 ・ 在宅避難者への支援方法の検討

東日本大震災津波における避難者支援活動状況（概要）

分野	何があったか、どう対応したか	苦労したこと、学んだこと（教訓）	教訓をどう生かすか、どんな取組が必要か
医療（第2章） <ul style="list-style-type: none"> 医療救護 歯科医療救護 医薬品等供給 	<ul style="list-style-type: none"> 避難所での主な医療ニーズは、救命救急ではなく、慢性疾患患者への対応で、高血圧、糖尿病などの慢性疾患用の薬に対する需要が多数 避難者の医療機関までの送迎等の支援を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 当初、主に外傷者を想定しており、慢性疾患患者に対応するための準備ができておらず、対応に苦慮 患者自身が正確な服薬情報を持っておらず、医薬品処方が困難 医療機関までの送迎等の支援が想像以上の回数となり、大きな負担となった 	<ul style="list-style-type: none"> 災害時の医療救護等にかかるシミュレーションの実施 お薬手帳の普及 疾患名、服薬、治療内容等を一元管理できるシステムづくり 避難後の適切な支援を行うための避難所選定のあり方検討等
保健・衛生（第3章） <ul style="list-style-type: none"> 保健衛生指導 母子保健指導 栄養指導支援 感染症予防 衛生環境対策 火葬埋葬対応 	<ul style="list-style-type: none"> 避難所へ管理栄養士等を派遣 避難者の栄養状況調査・栄養食事指導を実施 避難所の食事に栄養面の偏り 感染症サーベイランスを実施 感染症予防のための物資等を避難所に設置 屋外排泄、害虫発生等により避難所の衛生環境が悪化 避難所の衛生環境対策に係る助言・指導、必要物資の配付を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 行政の栄養士が炊き出し要員とされ、避難所の栄養・食生活支援に専念できず 栄養バランスのとれた食事管理の重要性を実感 炊き出し体制（人員・場所等）の早期確立に苦慮 感染症サーベイランスの有効利用ができず 避難者の中にアルコール依存症と見られる方がいたことにより、消毒用アルコールの管理に苦慮 断水時の衛生管理に苦慮 殺虫剤の確保だけでなく、使用方法の知識、散布道具、作業者の確保等も含めた総合的な害虫対策の必要性を実感 	<ul style="list-style-type: none"> 避難所での食事の献立作成に関わる体制づくりなど、災害時の栄養士の役割等の明確化 栄養バランスに配慮した食材配給システムの検討、整備 炊き出し体制確保のための、地域住民等の意識啓発、学校給食従事者や学校給食施設の活用 平常時からの、感染症サーベイランスについての周知・普及 避難所の状況等に合った適切な感染症対策を行うための関係機関等の連携体制の構築 水を使用しない消毒剤等の備蓄等、断水を想定した準備 害虫駆除専門業者確保のための体制整備
こころのケア（第4章） <ul style="list-style-type: none"> こころのケア 子どものこころのケア 	<ul style="list-style-type: none"> 不眠・不安を訴える人が増加し、被災者、被災地住民や、自治体職員を始めとする支援者など、多くの人にこころのケアが必要 こころのケアチームの受入・活動調整を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 経験年数の異なる保健師が対応し、支援スキルに差 被災者でありながら、支援者としての役割を担う地元保健師等へのフォロー体制を確保する重要性を実感 多くの人の多様なこころのケアに対応するため、地域にもともとある保健福祉機関等のつながり（地域資源）と他県からの支援（外部支援）をうまく活用することの重要性を実感 3～4日での交替制でチームが派遣される中、コーディネーター等の不足により、活動内容等の引継ぎが十分でなく苦慮 一方で、派遣チーム独自のコーディネーターを時期をずらして派遣し、引継ぎをスムーズに行い、参考となる事例あり チームの活動記録等が、被災自治体にうまく引き継がれなかった事例もあり、継続的な支援に苦慮 	<ul style="list-style-type: none"> ケース検討会や研修会等の実施による、こころのケアにあたるスタッフのスキルアップ こころのケアにあたる専門員の配置 平常時からの関係者間のネットワークの構築 円滑かつ継続的な活動を可能にするため、コーディネーターを配置したチームづくりなど、こころのケアチームの活動体制の充実 こころのケアチームと被災自治体における、活動記録等の共有体制の確立

東日本大震災津波における避難者支援活動状況（概要）

分野	何があったか、どう対応したか	苦労したこと、学んだこと（教訓）	教訓をどう生かすか、どんな取組が必要か
災害時要援護者等支援（第5章） <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者支援 ・障がい者支援 ・難病、慢性疾患を持つ方の支援 ・女性・子どもの安全対策 ・要保護児童支援 ・外国人支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時要援護者の安否確認・実態把握・ニーズ把握を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・通信網の断絶に加え、避難者名簿の作成が不十分であったこと等により、災害時要援護者の実態把握に苦慮 	<ul style="list-style-type: none"> ・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
	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉避難所を設置 ・避難所での生活が困難な高齢者等の一般避難所から福祉避難所への移送を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉避難所開設に必要な食事や介護用品等の確保など、環境整備に苦慮 	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉避難所の事前指定、協定締結 ・福祉避難所の設置・運営マニュアル等の策定、整備
	<ul style="list-style-type: none"> ・被災施設入所者等の移送支援を実施 ・福祉介護専門職員の派遣調整を実施 ・被災施設への救援物資配送支援を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・移送要請や救援物資依頼が多数寄せられ、真に必要な支援の見極めが困難 ・介護保険制度の運用（特例）に苦慮 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災地の要援護高齢者等に係るニーズ等に対応するための関係機関間の情報共有 ・現地専任コーディネーターの配置・育成
	<ul style="list-style-type: none"> ・ストマ用装具の配付、筆談対応など、障がいに応じた支援を実施 ・避難所内に障がい者相談窓口を設置 	<ul style="list-style-type: none"> ・障がいによって必要なニーズが異なるため、障がい別の支援方法検討の必要性を実感 ・障がい者相談窓口での報道取材に対する対応など、個人情報管理の難しさを実感 	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい別の避難支援体制づくり
	<ul style="list-style-type: none"> ・透析相談対応、患者受入調整等により、透析医療を確保 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時における具体的な透析医療確保対策等の必要性を実感 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の透析患者への支援内容等、具体的な対策について定めた災害時透析医療支援マニュアルの策定
	<ul style="list-style-type: none"> ・難病患者支援のための医療相談対応等を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・医療機器装着患者用発電機及び燃料の不足に苦慮 	<ul style="list-style-type: none"> ・難病医療拠点病院等への非常用電源装置の整備
	<ul style="list-style-type: none"> ・多言語（英語、中国語、日本語）による情報提供を実施 ・県国際交流協会による避難所巡回（外国人相談）を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人の現況把握のための資料等が県にはなく、外国人被災者の把握に苦慮 	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人の避難状況把握のための仕組みづくり ・多言語による情報提供体制の整備
福祉制度利用者対応（第6章） <ul style="list-style-type: none"> ・生活保護世帯支援 ・母子家庭・児童扶養手当等受給者支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・生活保護等の受給者の状況把握を実施 ・生活保護受給者等のための相談窓口を設置 ・避難所での面接では、受給者のプライバシーの保護に細心の注意が必要とされた 	<ul style="list-style-type: none"> ・受給者の避難先が不明で、安否確認や状況把握に苦慮 ・相談窓口設置により、受給者との面会が可能となり、その効果を実感 	<ul style="list-style-type: none"> ・プライバシーの保護に配慮した相談窓口の設置
食料品・生活必需品等供給（第7章） <ul style="list-style-type: none"> ・食料品・生活必需品等供給 	<ul style="list-style-type: none"> ・食料・物資が不足 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所に食料品・生活必需品等の備蓄がなく、避難者への供給に苦慮 ・災害対応職員用食料備蓄がなく、職員の食料調達に苦慮 	<ul style="list-style-type: none"> ・備蓄体制の整備（被災者用、災害対応職員用）
	<ul style="list-style-type: none"> ・食料・物資が避難者の手元に届くまで時間を要す 	<ul style="list-style-type: none"> ・通信網の断絶等によりニーズ把握が困難だったことや燃料不足に加え、物資集積拠点の選定等に時間を要し、被災者のニーズに沿った食料・物資等の供給に苦慮 	<ul style="list-style-type: none"> ・物資の集積、輸送体制の整備
	<ul style="list-style-type: none"> ・大量の支援物資の受入れに伴う混乱、物資等の保管用倉庫の確保等、物資管理に係る問題が発生 	<ul style="list-style-type: none"> ・大量の支援物資受入れに苦慮 ・食料の保管・数量管理等に苦慮 	<ul style="list-style-type: none"> ・物資のニーズ把握、マッチング等の仕組みづくり ・支援物資等の受入れ体制の整備
動物愛護支援（第8章） <ul style="list-style-type: none"> ・動物愛護支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所で飼えない犬・ねこの一時預かり、保護収容を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・疾病・負傷した動物の受入先がなく、対応等に苦慮 	<ul style="list-style-type: none"> ・動物取扱業者、動物病院等との協力体制の構築
職員等の体制確保（第9章） <ul style="list-style-type: none"> ・避難者支援を行う職員の体制確保 ・応援職員の受入れ ・ボランティア受入れ 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の安否を確認し、災害対応体制を確保 ・他自治体等の応援職員受入れを実施 ・ボランティアセンターを設置 	<ul style="list-style-type: none"> ・応援職員の派遣要請経路が複数あり、調整に苦慮 ・応援職員やボランティアの宿泊施設の確保が困難 ・避難所ニーズとボランティアによる支援内容のマッチングに苦慮 	<ul style="list-style-type: none"> ・応援職員の業務内容の精査 ・応援職員の派遣要請のための調整窓口や手続きの一本化等による、受入れ体制の見直し ・ボランティアコーディネーター養成等、ボランティアの受入れ体制の構築