

第3章 アンケート結果から見る今後の課題

I 避難者アンケートより

1 避難所の環境面

避難所での環境面については、大変満足、満足合わせて72.4%となっている。具体的には、満足度が高いものとして、入浴施設（総合福祉センター）が大変満足、満足合わせて81.4%、冷暖房設備（空調）が79.3%、電気・照明設備が79.6%、トイレ設備が75.9%と高い満足度を示している。逆に満足度が低いものとして、テレビやラジオ設備が44.8%、洗面・洗濯設備が52.6%、調理設備（炊事場）が56.6%、交流スペースが56.9%となっている。特に、テレビやラジオ設備については、不満、大変不満が17.2%、洗面・洗濯設備についても13.6%となっている。

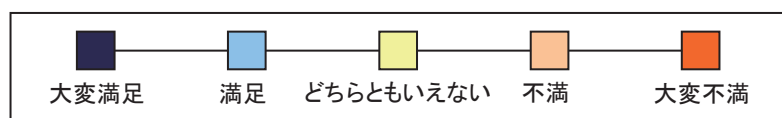
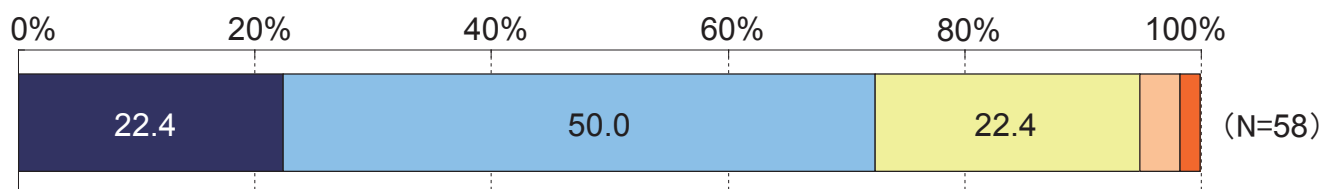
自由記載において「洗面、洗濯は男女別がいいと思います。洗面は男女別ですが、後を振り向くと丸見えだし、仕切りがあればよいと思いました」「テレビが避難所の大広間に1台のみで、一番テレビ側は1家族がほぼ独占していて、他の人がチャンネルを変えると怒られたりして、嫌な思いをした」などがあり、今後の避難所設備面において、改善する必要がある。

■2.避難所の環境面についてお聞きします。

問6

あなたは、福島県から三条市に避難してから、もっとも長く過ごした避難所（問3で選択した避難所）での生活環境に、満足できましたか。

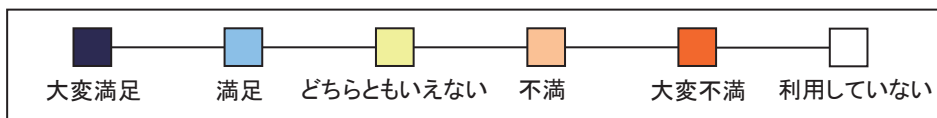
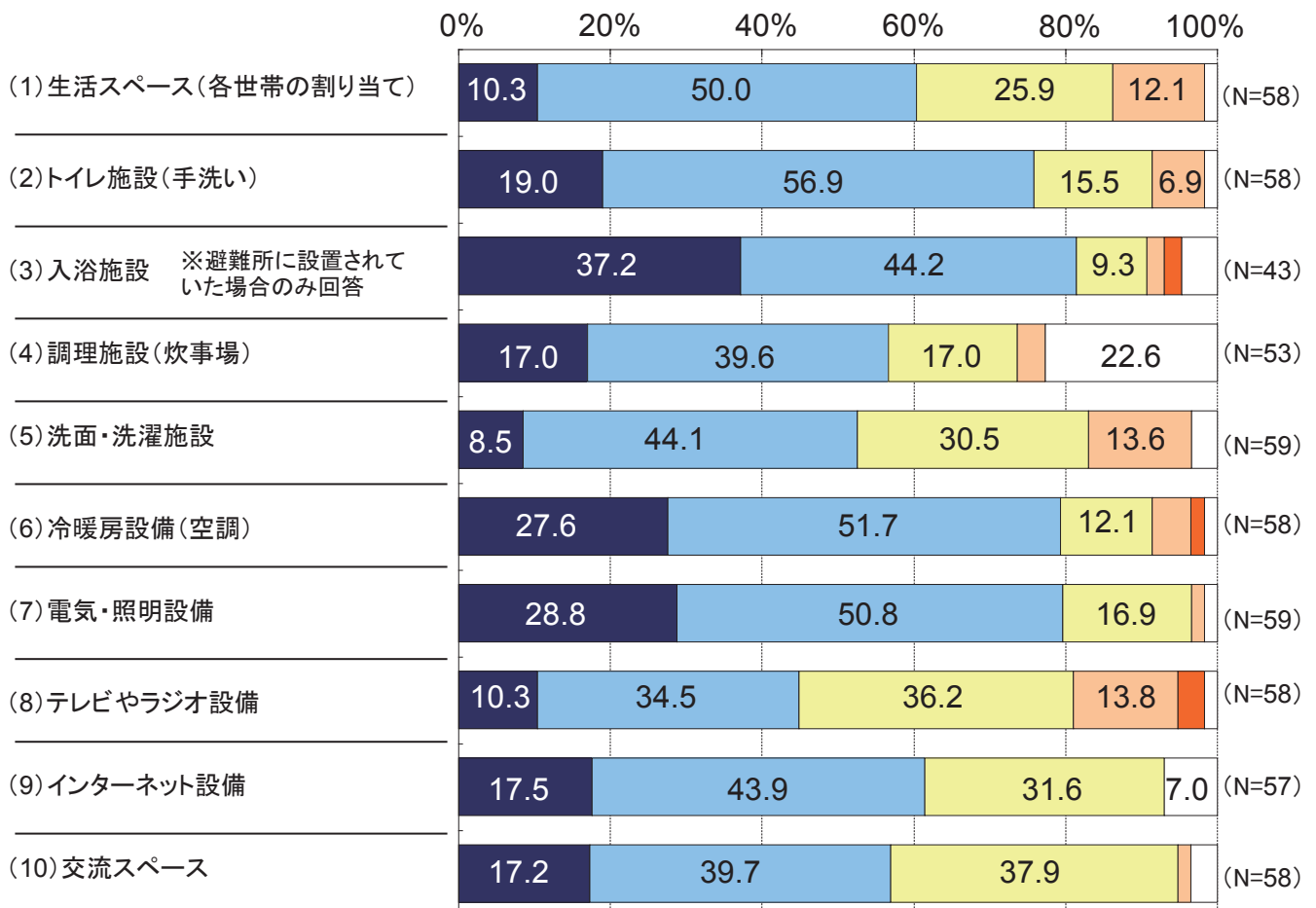
	度数	構成比 (%)
大変満足	13	22.4
満足	29	50.0
どちらともいえない	13	22.4
不満	2	3.4
大変不満	1	1.7
合計	58	100.0



問7

あなたは、もっとも長く過ごした避難所(問3で選択した避難所)に設置された、あるいは提供された(1)~(10)の各施設や設備に満足されましたか。

		大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満	利用して いない	合計
(1) 生活スペース(各世帯の割り当て)	度数	6	29	15	7	0	1	58
	構成比(%)	10.3	50.0	25.9	12.1	0.0	1.7	100.0
(2) トイレ施設(手洗い)	度数	11	33	9	4	0	1	58
	構成比(%)	19.0	56.9	15.5	6.9	0.0	1.7	100.0
(3) 入浴施設(風呂) ※避難所に設置されていた場合のみ回答	度数	16	19	4	1	1	2	43
	構成比(%)	37.2	44.2	9.3	2.3	2.3	4.7	100.0
(4) 調理施設(炊事場)	度数	9	21	9	2	0	12	53
	構成比(%)	17.0	39.6	17.0	3.8	0.0	22.6	100.0
(5) 洗面・洗濯施設	度数	5	26	18	8	0	2	59
	構成比(%)	8.5	44.1	30.5	13.6	0.0	3.4	100.0
(6) 冷暖房設備(空調)	度数	16	30	7	3	1	1	58
	構成比(%)	27.6	51.7	12.1	5.2	1.7	1.7	100.0
(7) 電気・照明設備	度数	17	30	10	1	0	1	59
	構成比(%)	28.8	50.8	16.9	1.7	0.0	1.7	100.0
(8) テレビやラジオ設備	度数	6	20	21	8	2	1	58
	構成比(%)	10.3	34.5	36.2	13.8	3.4	1.7	100.0
(9) インターネット設備	度数	10	25	18	0	0	4	57
	構成比(%)	17.5	43.9	31.6	0.0	0.0	7.0	100.0
(10) 交流スペース	度数	10	23	22	1	0	2	58
	構成比(%)	17.2	39.7	37.9	1.7	0.0	3.4	100.0



2 避難所の運営面

避難所での運営面については、大変満足、満足合わせて90.6%と高い満足度を示している。

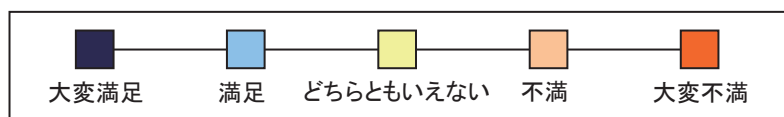
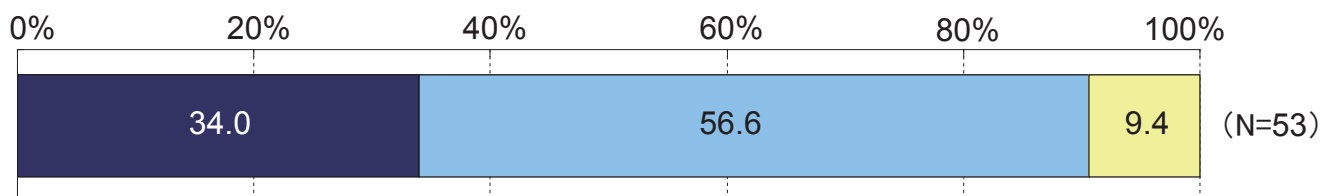
具体的には、満足度が高いものとして、ボランティアの対応が大変満足、満足合わせて94.9%、食料の配給が90.0%、三条市役所職員の対応が88.3%、入浴支援活動が84.5%となっている。逆に満足度が低いものとして、ペットの受入れが43.8%、カウンセリング・心のケアが55.1%、介護活動が55.8%となっている。これらについては、直接利用されていない方が多くいるため、満足度が低くなっていると思われる。

■3.避難所の運営面についてお聞きします。

問9

あなたは、福島県から三条市に避難してから、もっとも長く過ごした避難所(問3で選択した避難所)での避難所の運営や避難生活の支援に満足できましたか。

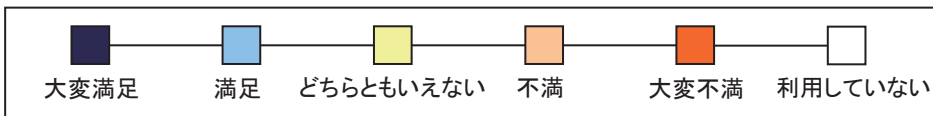
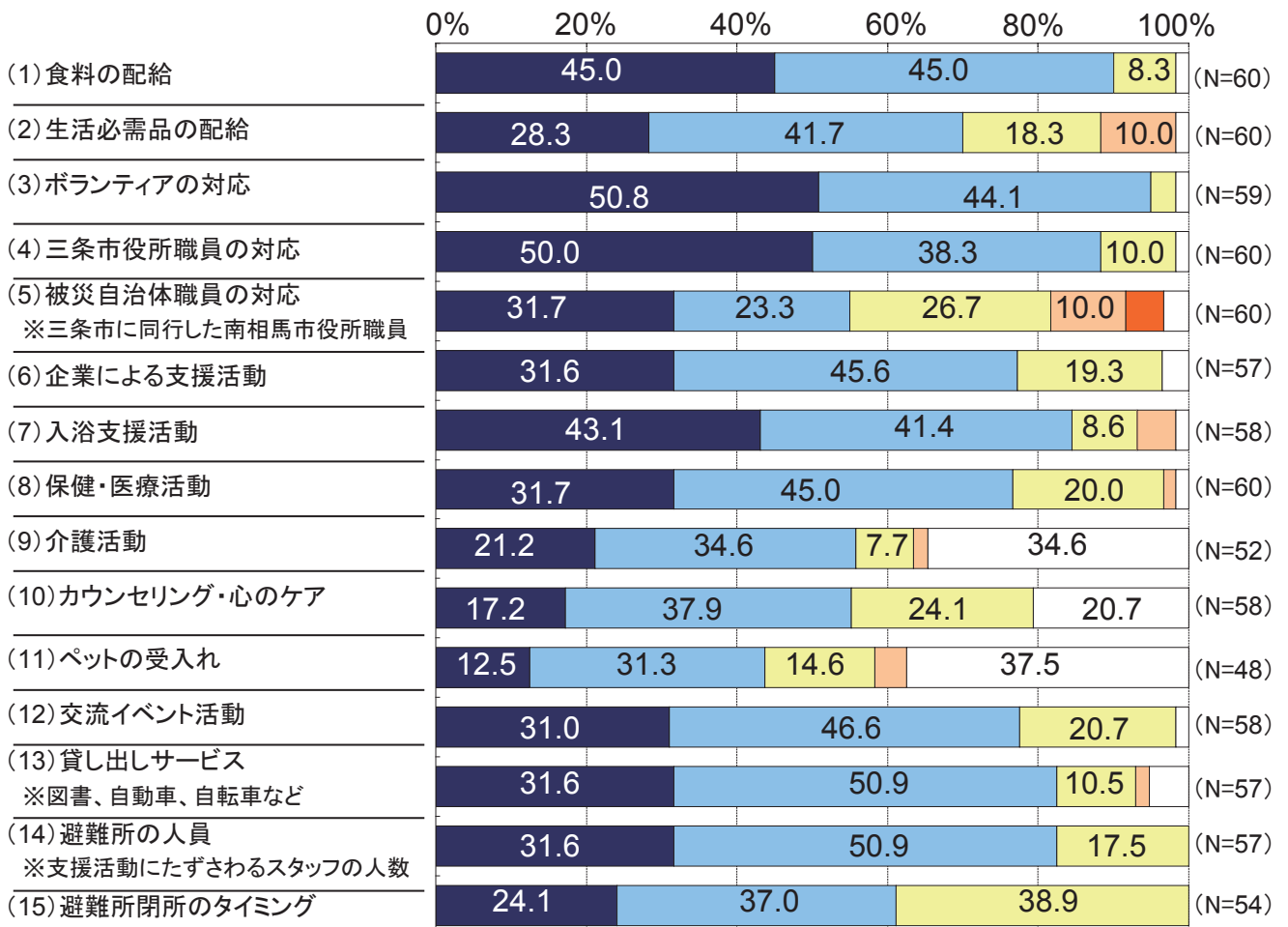
	度数	構成比 (%)
大変満足	18	34.0
満足	30	56.6
どちらともいえない	5	9.4
不満	0	0.0
大変不満	0	0.0
合計	53	100.0



問10

あなたは、もっとも長く過ごした避難所(問3で選択した避難所)における、(1)～(15)の運営活動や避難生活の支援活動に満足されましたか。

		大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	利用していない	合計
(1) 食料の配給	度数	27	27	5	0	0	1	60
	構成比(%)	45.0	45.0	8.3	0.0	0.0	1.7	100.0
(2) 生活必需品の配給	度数	17	25	11	6	0	1	60
	構成比(%)	28.3	41.7	18.3	10.0	0.0	1.7	100.0
(3) ボランティアの対応	度数	30	26	2	0	0	1	59
	構成比(%)	50.8	44.1	3.4	0.0	0.0	1.7	100.0
(4) 三条市役所職員の対応	度数	30	23	6	0	0	1	60
	構成比(%)	50.0	38.3	10.0	0.0	0.0	1.7	100.0
(5) 被災自治体職員の対応 ※三条市に同行した南相馬市役所職員	度数	19	14	16	6	3	2	60
	構成比(%)	31.7	23.3	26.7	10.0	5.0	3.3	100.0
(6) 企業による支援活動	度数	18	26	11	0	0	2	57
	構成比(%)	31.6	45.6	19.3	0.0	0.0	3.5	100.0
(7) 入浴支援活動	度数	25	24	5	3	0	1	58
	構成比(%)	43.1	41.4	8.6	5.2	0.0	1.7	100.0
(8) 保健・医療活動	度数	19	27	12	1	0	1	60
	構成比(%)	31.7	45.0	20.0	1.7	0.0	1.7	100.0
(9) 介護活動	度数	11	18	4	1	0	18	52
	構成比(%)	21.2	34.6	7.7	1.9	0.0	34.6	100.0
(10) カウンセリング・心のケア	度数	10	22	14	0	0	12	58
	構成比(%)	17.2	37.9	24.1	0.0	0.0	20.7	100.0
(11) ペットの受入れ	度数	6	15	7	2	0	18	48
	構成比(%)	12.5	31.3	14.6	4.2	0.0	37.5	100.0
(12) 交流イベント活動	度数	18	27	12	0	0	1	58
	構成比(%)	31.0	46.6	20.7	0.0	0.0	1.7	100.0
(13) 貸し出しサービス ※図書、自動車、自転車など	度数	18	29	6	1	0	3	57
	構成比(%)	31.6	50.9	10.5	1.8	0.0	5.3	100.0
(14) 避難所の人員 ※支援活動にたずさわるスタッフの人数	度数	18	29	10	0	0	0	57
	構成比(%)	31.6	50.9	17.5	0.0	0.0	0.0	100.0
(15) 避難所閉所のタイミング	度数	13	20	21	0	0	0	54
	構成比(%)	24.1	37.0	38.9	0.0	0.0	0.0	100.0



3 避難所での支援策

避難所での支援策については、大変満足、満足合わせて87.3%となっている。

具体的には、満足度が高いものとして、ひめさゆりカードが大変満足、満足合わせて98.3%、三条市の方針説明が91.6%、被災者向け情報発信が89.9%、応援バザールが88.2%、住居支援（民間住宅借り上げ制度等）が86.7%となっている。逆に満足度が低いものとして、法律相談が45.6%、貸付制度が49.0%、就労支援が52.6%となっている。

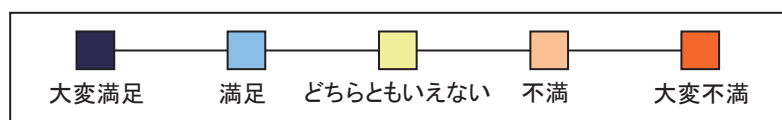
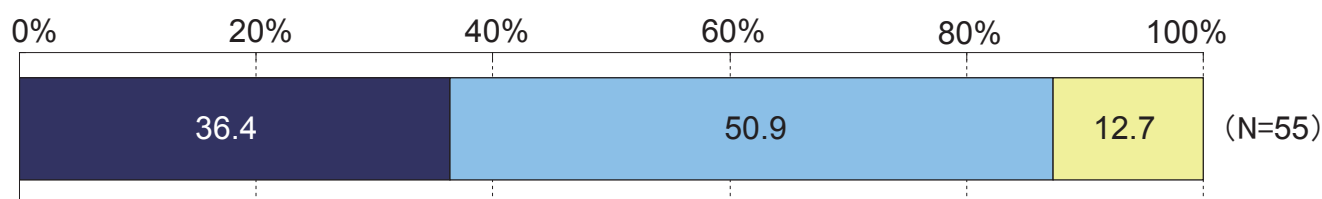
これらについては、直接利用されていない方が多くいるため満足度が低くなっていると思われる。

■4.三条市が行った避難者の支援策についてお聞きます。

問12

あなたは、三条市が行った就学・就労支援や法律相談をはじめとする、避難者の各種支援策について満足できましたか。

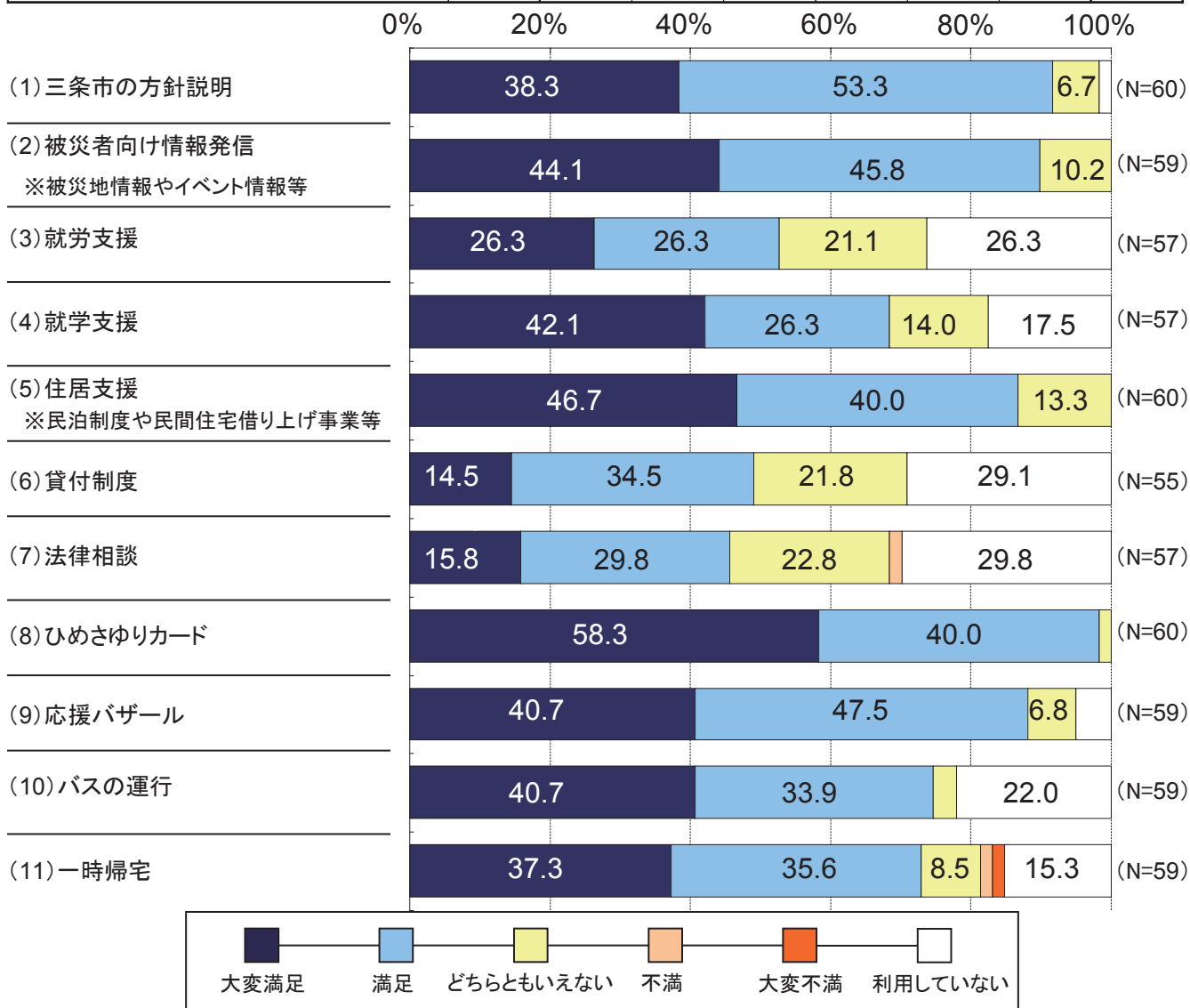
	度数	構成比 (%)
大変満足	20	36.4
満足	28	50.9
どちらともいえない	7	12.7
不満	0	0.0
大変不満	0	0.0
合計	55	100.0



問13

あなたは、三条市が行った就学・就労支援や法律相談をはじめとする、(1)～(11)の避難者の支援策やその方針に満足されましたか。

		大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	利用していない	合計
(1) 三条市の方針説明	度数	23	32	4	0	0	1	60
	構成比(%)	38.3	53.3	6.7	0.0	0.0	1.7	100.0
(2) 避難者向け情報発信 ※被災地情報やイベント情報等	度数	26	27	6	0	0	0	59
	構成比(%)	44.1	45.8	10.2	0.0	0.0	0.0	100.0
(3) 就労支援	度数	15	15	12	0	0	15	57
	構成比(%)	26.3	26.3	21.1	0.0	0.0	26.3	100.0
(4) 就学支援	度数	24	15	8	0	0	10	57
	構成比(%)	42.1	26.3	14.0	0.0	0.0	17.5	100.0
(5) 住居支援 ※民泊制度や民間住宅借り上げ事業等	度数	28	24	8	0	0	0	60
	構成比(%)	46.7	40.0	13.3	0.0	0.0	0.0	100.0
(6) 貸付制度	度数	8	19	12	0	0	16	55
	構成比(%)	14.5	34.5	21.8	0.0	0.0	29.1	100.0
(7) 法律相談	度数	9	17	13	1	0	17	57
	構成比(%)	15.8	29.8	22.8	1.8	0.0	29.8	100.0
(8) ひめさゆりカード	度数	35	24	1	0	0	0	60
	構成比(%)	58.3	40.0	1.7	0.0	0.0	0.0	100.0
(9) 応援バザール	度数	24	28	4	0	0	3	59
	構成比(%)	40.7	47.5	6.8	0.0	0.0	5.1	100.0
(10) バスの運行	度数	24	20	2	0	0	13	59
	構成比(%)	40.7	33.9	3.4	0.0	0.0	22.0	100.0
(11) 一時帰宅	度数	22	21	5	1	1	9	59
	構成比(%)	37.3	35.6	8.5	1.7	1.7	15.3	100.0



Ⅱ ボランティアアンケートより

1 避難所の環境面

ボランティアから見た避難所での環境面については、良好、どちらかというと良好が合わせて51.4%となっている。

具体的には、数字が高いものとして、トイレ施設が良好、どちらかというと良好合わせて71.2%、インターネット設備が74.7%、電気・照明設備が72.6%と高い数字を示している。逆に、数字が低いものとして、生活スペース（各世帯の割り当て）が36.2%、洗面・洗濯設備が40.5%、テレビやラジオ設備が49.3%となっている。

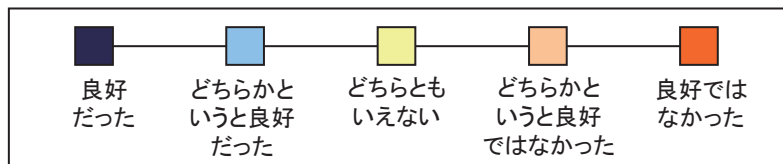
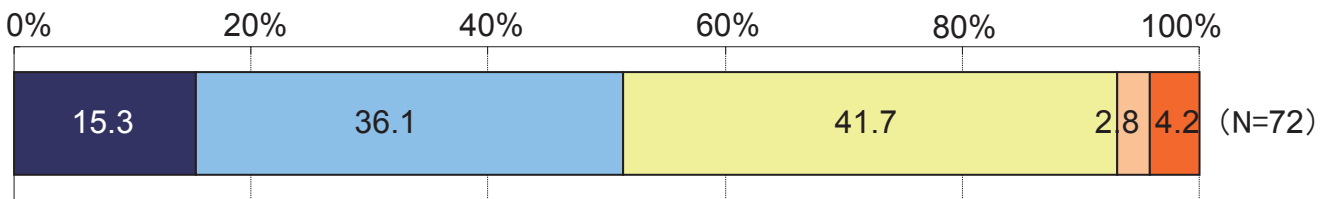
環境面については、満足度の数字は避難者より少ないものの、満足度の順番については、ほぼ避難者と同じ傾向を示している。

■ 3. 避難所の環境面についてお聞きします。

問5

あなたは、三条市でもっとも長く活動した避難所（問3で選択した避難所）における避難者の生活環境が、良好だったと思いますか。

	度数	構成比 (%)
良好だった	11	15.3
どちらかというと良好だった	26	36.1
どちらともいえない	30	41.7
どちらかというと良好ではなかった	2	2.8
良好ではなかった	3	4.2
合計	72	100.0

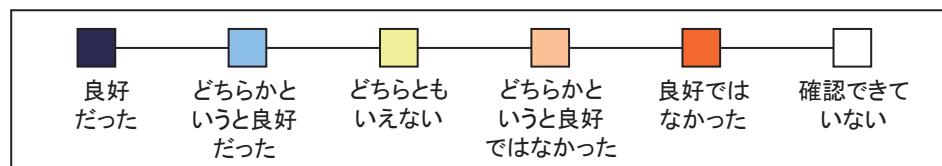
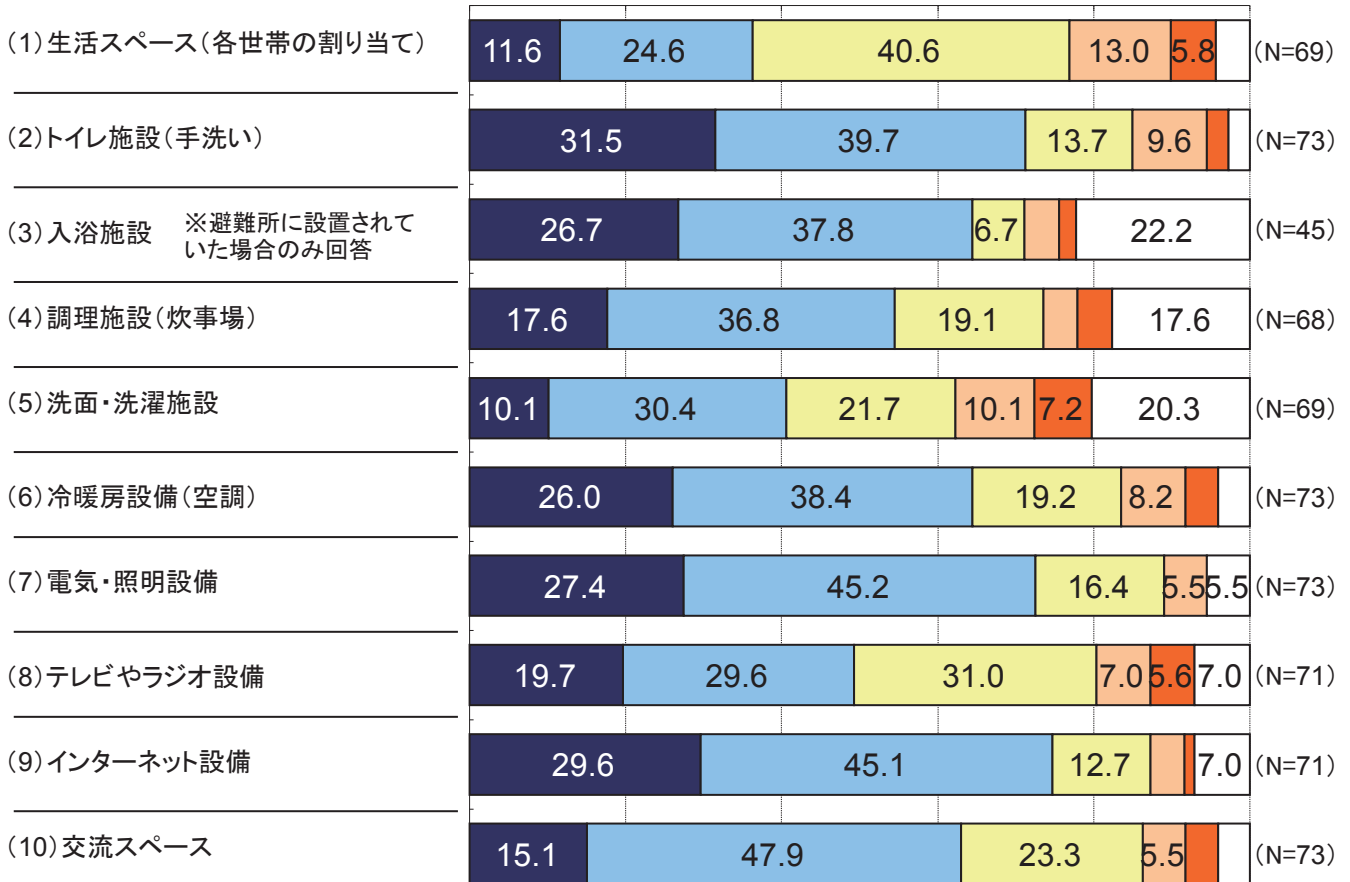


問6

あなたは、もっとも長く活動した避難所(問3で選択した避難所)に設置された、あるいは三条市が提供していた(1)~(10)の各施設や設備が、良好だったと思いますか。

		良好だった	どちらかという と良かった	どちらとも いえない	どちらか という良好 ではな かった	良好では な かった	確認 でき て い ない	合計
(1) 生活スペース(各世帯の割り当て)	度数	8	17	28	9	4	3	69
	構成比(%)	11.6	24.6	40.6	13.0	5.8	4.3	100.0
(2) トイレ施設(手洗い)	度数	23	29	10	7	2	2	73
	構成比(%)	31.5	39.7	13.7	9.6	2.7	2.7	100.0
(3) 入浴施設(風呂) ※避難所に設置されていた場合のみ回答	度数	12	17	3	2	1	10	45
	構成比(%)	26.7	37.8	6.7	4.4	2.2	22.2	100.0
(4) 調理施設(炊事場)	度数	12	25	13	3	3	12	68
	構成比(%)	17.6	36.8	19.1	4.4	4.4	17.6	100.0
(5) 洗面・洗濯施設	度数	7	21	15	7	5	14	69
	構成比(%)	10.1	30.4	21.7	10.1	7.2	20.3	100.0
(6) 冷暖房設備(空調)	度数	19	28	14	6	3	3	73
	構成比(%)	26.0	38.4	19.2	8.2	4.1	4.1	100.0
(7) 電気・照明設備	度数	20	33	12	4	0	4	73
	構成比(%)	27.4	45.2	16.4	5.5	0.0	5.5	100.0
(8) テレビやラジオ設備	度数	14	21	22	5	4	5	71
	構成比(%)	19.7	29.6	31.0	7.0	5.6	7.0	100.0
(9) インターネット設備	度数	21	32	9	3	1	5	71
	構成比(%)	29.6	45.1	12.7	4.2	1.4	7.0	100.0
(10) 交流スペース	度数	11	35	17	4	3	3	73
	構成比(%)	15.1	47.9	23.3	5.5	4.1	4.1	100.0

0% 20% 40% 60% 80% 100%



2 避難所の運営面

避難所での運営面については、良好、どちらかというと良好合わせて52.9%となっている。

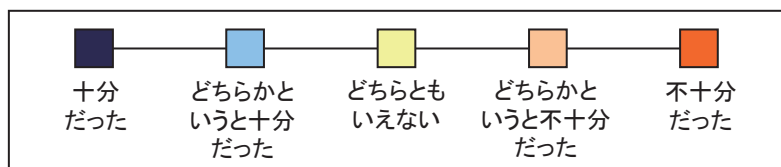
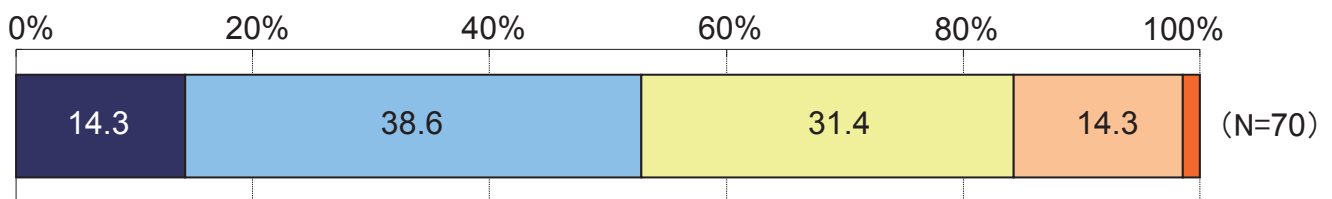
具体的には、数字が高いものとして、食料の配給が良好、どちらかというと良好合わせて75.3%、ボランティアの対応が57.5%、交流イベント活動が57.0%、生活必需品の配給が56.4%となっている。逆に数字が低いものとして、カウンセリング・心のケアが14.3%、ペットの受入れが20.8%、職員からボランティアへの説明などが21.9%、介護活動が27.1%となっている。特に、職員からボランティアへの説明などについては、不十分、どちらかというとなし合わせて52.0%となっている。

■4.避難所の運営面についてお聞きします。

問8

あなたは、三条市でもっとも長く活動した避難所(問3で選択した避難所)における避難所の運営や避難生活の支援などの対応が十分だったと思いますか。

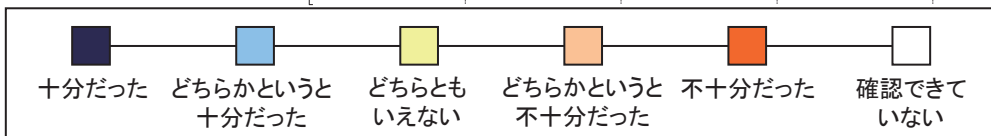
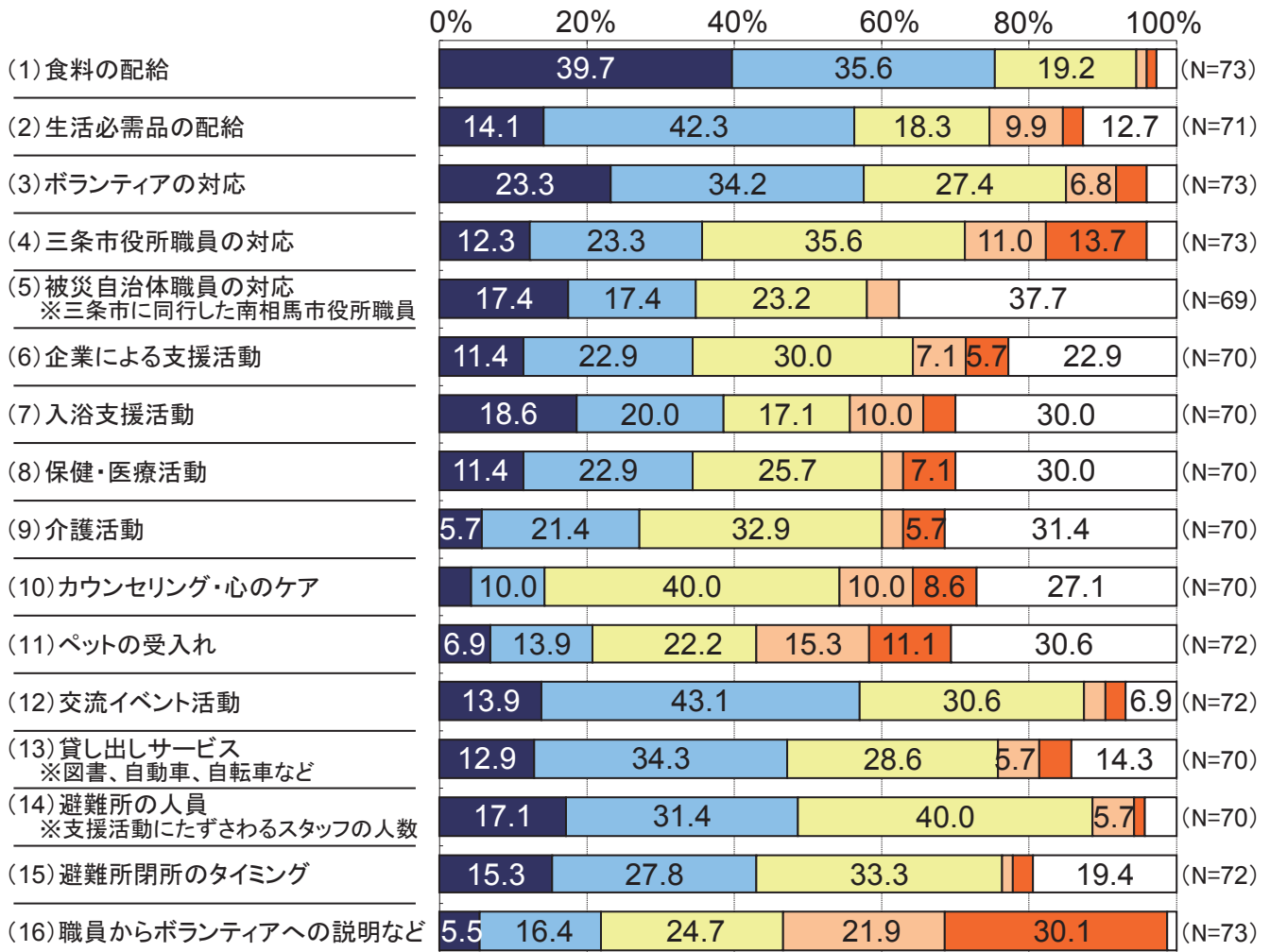
	度数	構成比 (%)
十分だった	10	14.3
どちらかというと十分だった	27	38.6
どちらともいえない	22	31.4
どちらかというとなしだった	10	14.3
不十分だった	1	1.4
合計	70	100.0



問9

あなたは、もっとも長く活動した避難所(問3で選択した避難所)に設置された、あるいは三条市が提供していた(1)~(10)の各施設や設備が、良好だったと思いますか。

		十分だった	どちらかという と十分 だった	どちらとも いえ ない	どちらか という と不 十分 だった	不 十分 だ っ た	確 認 で き て い な い	合 計
(1) 食料の配給	度数	29	26	14	1	1	2	73
	構成比(%)	39.7	35.6	19.2	1.4	1.4	2.7	100.0
(2) 生活必需品の配給	度数	10	30	13	7	2	9	71
	構成比(%)	14.1	42.3	18.3	9.9	2.8	12.7	100.0
(3) ボランティアの対応	度数	17	25	20	5	3	3	73
	構成比(%)	23.3	34.2	27.4	6.8	4.1	4.1	100.0
(4) 三条市役所職員の対応	度数	9	17	26	8	10	3	73
	構成比(%)	12.3	23.3	35.6	11.0	13.7	4.1	100.0
(5) 被災自治体職員 ※三条市に同行した南相馬市役所職員	度数	12	12	16	3	0	26	69
	構成比(%)	17.4	17.4	23.2	4.3	0.0	37.7	100.0
(6) 企業による支援活動	度数	8	16	21	5	4	16	70
	構成比(%)	11.4	22.9	30.0	7.1	5.7	22.9	100.0
(7) 入浴支援活動	度数	13	14	12	7	3	21	70
	構成比(%)	18.6	20.0	17.1	10.0	4.3	30.0	100.0
(8) 保健・医療活動	度数	8	16	18	2	5	21	70
	構成比(%)	11.4	22.9	25.7	2.9	7.1	30.0	100.0
(9) 介護活動	度数	4	15	23	2	4	22	70
	構成比(%)	5.7	21.4	32.9	2.9	5.7	31.4	100.0
(10) カウンセリング・心のケア	度数	3	7	28	7	6	19	70
	構成比(%)	4.3	10.0	40.0	10.0	8.6	27.1	100.0
(11) ペットの受入れ	度数	5	10	16	11	8	22	72
	構成比(%)	6.9	13.9	22.2	15.3	11.1	30.6	100.0
(12) 交流イベント活動	度数	10	31	22	2	2	5	72
	構成比(%)	13.9	43.1	30.6	2.8	2.8	6.9	100.0
(13) 貸し出しサービス ※図書、自動車、自転車など	度数	9	24	20	4	3	10	70
	構成比(%)	12.9	34.3	28.6	5.7	4.3	14.3	100.0
(14) 避難所の人員 ※支援活動にたずさわるスタッフの人数	度数	12	22	28	4	1	3	70
	構成比(%)	17.1	31.4	40.0	5.7	1.4	4.3	100.0
(15) 避難所閉所のタイミング	度数	11	20	24	1	2	14	72
	構成比(%)	15.3	27.8	33.3	1.4	2.8	19.4	100.0
(16) 職員からボランティアへの説明など	度数	4	12	18	16	22	1	73
	構成比(%)	5.5	16.4	24.7	21.9	30.1	1.4	100.0



3 避難所での支援策

避難所での支援策については、十分、どちらかというところと十分が合わせて53.2%となっている。

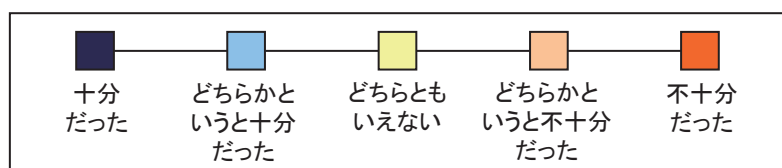
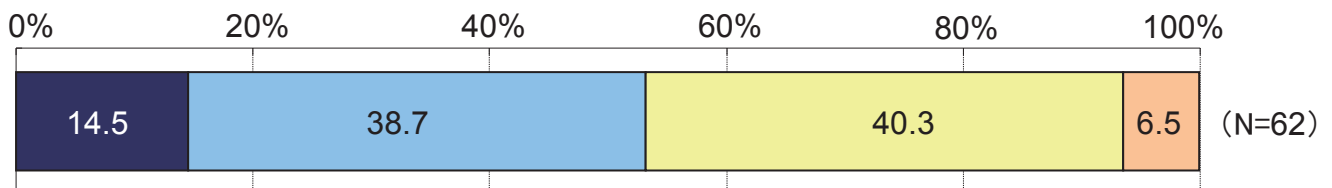
具体的には、数字が高いものとして、被災者向け情報発信が良好、どちらかというところと良好合わせて60.8%、住居支援が54.9%、三条市の方針説明が49.2%となっている。逆に数字が低いものとして、貸付制度が22.1%、法律相談が23.1%、就労支援が28.9%となっている。

■5.三条市が行った避難者の支援策についてお聞きします。

問11

あなたは、福島県から三条市に避難してから、もっとも長く過ごした避難所(問3で選択した避難所)での生活環境に、満足できましたか。

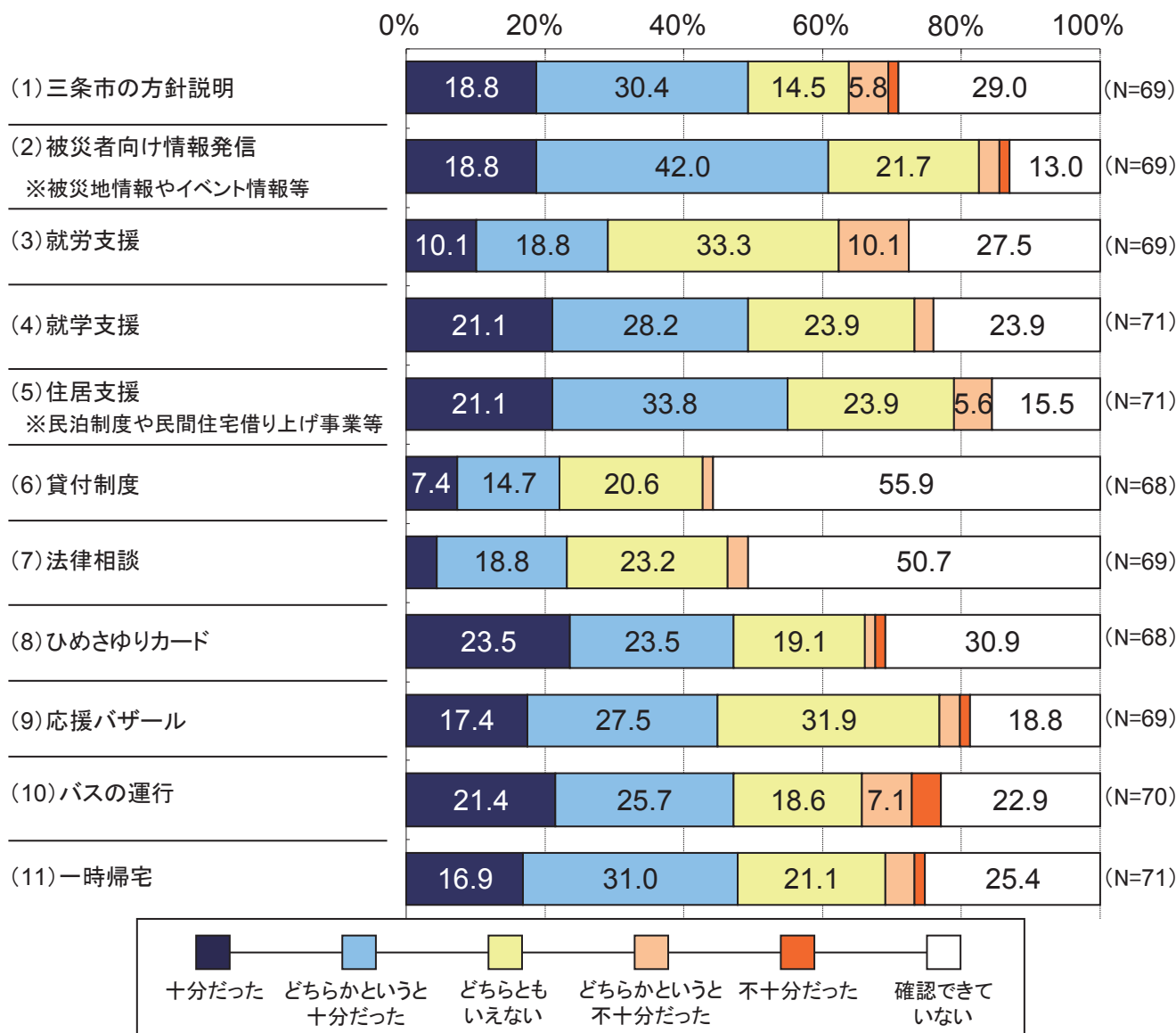
	度数	構成比 (%)
十分だった	9	14.5
どちらかというところと十分だった	24	38.7
どちらともいえない	25	40.3
どちらかというところと不十分だった	4	6.5
不十分だった	0	0.0
合計	62	100.0



問12

あなたは、三条市が行った、就学・就労支援や法律相談をはじめとする、(1)～(11)の避難者への各種支援策はそれぞれ十分だったと思いますか。

		十分だった	どちらかとう だった	どちらとも いえ	どちらかとう 分 分	不十分だ た	確認でき ない	合計
(1) 三条市の方針説明	度数	13	21	10	4	1	20	69
	構成比(%)	18.8	30.4	14.5	5.8	1.4	29.0	100.0
(2) 避難者向け情報発信 ※被災地情報やイベント情報等	度数	13	29	15	2	1	9	69
	構成比(%)	18.8	42.0	21.7	2.9	1.4	13.0	100.0
(3) 就労支援	度数	7	13	23	7	0	19	69
	構成比(%)	10.1	18.8	33.3	10.1	0.0	27.5	100.0
(4) 就学支援	度数	15	20	17	2	0	17	71
	構成比(%)	21.1	28.2	23.9	2.8	0.0	23.9	100.0
(5) 住居支援 ※民泊制度や民間住宅借り上げ事業等	度数	15	24	17	4	0	11	71
	構成比(%)	21.1	33.8	23.9	5.6	0.0	15.5	100.0
(6) 貸付制度	度数	5	10	14	1	0	38	68
	構成比(%)	7.4	14.7	20.6	1.5	0.0	55.9	100.0
(7) 法律相談	度数	3	13	16	2	0	35	69
	構成比(%)	4.3	18.8	23.2	2.9	0.0	50.7	100.0
(8) ひめさゆりカード	度数	16	16	13	1	1	21	68
	構成比(%)	23.5	23.5	19.1	1.5	1.5	30.9	100.0
(9) 応援バザール	度数	12	19	22	2	1	13	69
	構成比(%)	17.4	27.5	31.9	2.9	1.4	18.8	100.0
(10) バスの運行	度数	15	18	13	5	3	16	70
	構成比(%)	21.4	25.7	18.6	7.1	4.3	22.9	100.0
(11) 一時帰宅	度数	12	22	15	3	1	18	71
	構成比(%)	16.9	31.0	21.1	4.2	1.4	25.4	100.0



4 三条市役所職員、避難者との意思の疎通

ボランティアの避難所における三条市役所職員との意思疎通に関しては、意思疎通できた、どちらかという意思疎通できたが合わせて26.4%に留まっているのに対して、避難者との意思疎通に関しては、57.8%のボランティアが意思疎通できた、どちらかという意思疎通できたと回答している。

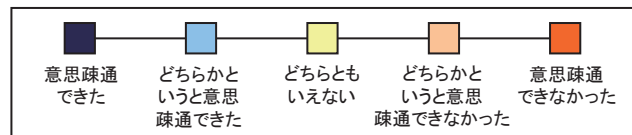
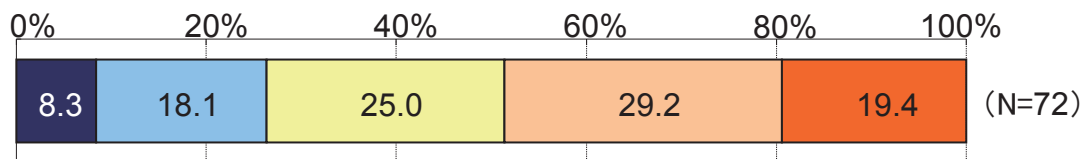
■6.三条市の避難所でのボランティア活動全般についてお聞きます。

問
14

あなたは、三条市でもっとも長く活動した避難所(問3で選択した避難所)での運営活動や避難者への支援活動に関して、三条市役所職員や避難者と十分に意思疎通できましたか。

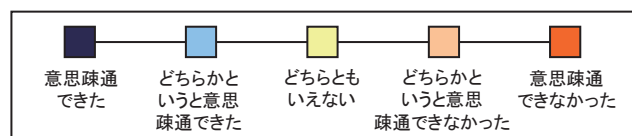
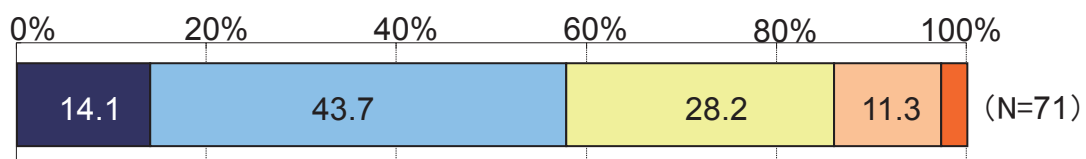
(1)三条市役所職員と...

	度数	構成比 (%)
意思疎通できた	6	8.3
どちらかという意思疎通できた	13	18.1
どちらともいえない	18	25.0
どちらかという意思疎通できなかった	21	29.2
意思疎通できなかった	14	19.4
合計	72	100.0



(2)避難者と...

	度数	構成比 (%)
意思疎通できた	10	14.1
どちらかという意思疎通できた	31	43.7
どちらともいえない	20	28.2
どちらかという意思疎通できなかった	8	11.3
意思疎通できなかった	2	2.8
合計	71	100.0



Ⅲ グループ長（市職員）アンケートより

避難所の運営を円滑に実施するために、当初は1日交代であった避難所の長を、月曜日から日曜日までの1週間を連続して勤務するグループ長の制度に改めた。このことにより、職員交代時の引き継ぎ等がスムーズに実施できるようになった。

なお、グループ長を対象にしたアンケートを実施し、次のような結果を得た。

～避難所運営に関するアンケート結果（グループ長）～

1 あなたがグループ長として避難所に従事していた時に発生した課題等についてお聞かせください。

従事月	項目	避難所において発生した課題及び問題点	実施した対応策等
3月	避難所関係	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所開設当初は、避難所に洗濯機及び洗濯場が設置されていなかった。 ・避難所に感染症罹患者を隔離する場所が無かった。 ・「避難者へおもてなしをしたい」とのことで、直接避難所へ来られる方が多く、交通整理に苦慮した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難者が洗濯機を設置した避難所もあったが、避難所毎に統一されていなかったため、業者へ設置を依頼した。 ・洗濯場については、施設の所管課の許可を得るのに苦慮した。 ・感染症予防のため、職員により予防策を励行した。 ・窓口の一本化を被災者総合支援センターにお願いすることで対応した。
	ボランティア	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアが避難者の意見の集約を先行して行っていたため、避難者の意思なのかボランティアの考え方なのか判断が困難な意見があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアと職員との間で頻繁にミーティングを行うことにより、意思疎通を図り相互理解を深めた。
4月	避難所運営 職員関係	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所運営スタッフの引き継ぎが不十分であったため、スタッフが指示待ちになったり、グループ長への質問が多くなるなど現場が混乱した。 ・避難所運営スタッフ交代時の引き継ぎについて。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一日の流れを書き出し掲示した。 ・書類の整理整頓及びファイリングと不要品の廃棄の徹底を図った。 ・避難所運営スタッフの引き継ぎは、副グループ長を中心として口頭で行っていたが、マニュアルを作成し、それを基に引き継ぎをすることとした。

従事月	項 目	避難所において発生した課題及び問題点	実施した対応策等
4 月	避難所関係	<ul style="list-style-type: none"> ・放射能のスクリーニング検査の体制が不十分であった。 ・三条市民が許可無く避難者の居室に入り、避難者に物資を提供しようとした。 ・被災地の地元市議会議員が事前の連絡も無く避難所へ来所し、避難者へ被災地の情報や一時帰宅について話しを始めた。 ・避難所は、不審者等誰でも入れる状況であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・保健師に測定方法を確認し実施した。 ・当該市民に対し、避難所の居室は避難者の居住の場であるため、許可無く入室することをお断りした。また、物資についても、十分足りている状況である旨説明し、お引き取りいただいた。 ・当該市議会議員の訪問が私的なものであることを確認したうえで、一時帰宅に対する三条市の考え方を伝えた。また、避難者の混乱を招く恐れがあること及び事前に避難所職員へ声をかけてもらうよう説明し納得していただいた。また、避難者の誤解が無いよう、その場であらためて一時帰宅に対する三条市の考え方を避難者へ伝えるとともに、翌日の班長会議でも再度説明した。 ・ボランティアスタッフのテーブルを入口付近に設置。
	避難者関係	<ul style="list-style-type: none"> ・吐血した避難者及び脳梗塞の疑いのある避難者が発生した。 ・入院中の避難者が夜間に病院で死亡した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・吐血者については、今野医師（避難者）へ連絡し、その指示により救急車で病院に搬送した。また、脳梗塞の疑いがある避難者は、南相馬市からの派遣看護師へ連絡をし、念のため救急車で病院へ搬送した。 ・病院に事実を確認したうえで遺族と連絡を取りその旨を福祉課長へ報告した。

従事月	項目	避難所において発生した課題及び問題点	実施した対応策等
4月	避難者関係	<ul style="list-style-type: none"> 市外の避難所から三条市内のアパートへ入居された避難者が「情報が入らなくなった。ここに来れば情報があると思った」と体育文化センター避難所へ来られた。このような避難者の把握及び情報提供をどうしたらよいか。 	<ul style="list-style-type: none"> 庁議の中で報告し、福祉保健部で対応することとした。
	ボランティア	<ul style="list-style-type: none"> 被災者用の弁当の余りが多く出たため、ボランティアに食べてもらうよう話したところ「ボランティアは手弁当だから食べない。弁当を当てにするボランティアが来てしまう。また、避難所の職員が弁当を食べるのもどうか」とボランティアリーダーに言われた。 職員が弁当をもらいに行ったところ、ボランティアから職員の分は無いと言われた。 	<ul style="list-style-type: none"> 職員は避難所から外出できないため、食事を用意してもらっている旨ボランティアリーダーへ説明した。また、教育委員会には、食事の食数を極力きめ細かく把握してほしい旨伝えた。 避難者分を配り終えた後の残りを職員分としてもらった。
5月	避難所関係	<ul style="list-style-type: none"> 避難所へ配達される新聞の種類及び部数が多すぎるため、大半が廃棄処分となった。 	<ul style="list-style-type: none"> 庁議の中で状況を報告した。
	避難者関係	<ul style="list-style-type: none"> 避難者から団扇を用意できないかとの要望があった。 	<ul style="list-style-type: none"> 市民窓口課の物資担当より全職員に対し、団扇の提供を呼びかけ、集まった団扇を避難所へ配布した。
	ボランティア	<ul style="list-style-type: none"> ボランティア登録をしていない人がボランティアと名乗り避難所を出入りしていた。 ボランティアより、避難者の参加を募って国営越後丘陵公園（長岡市）へ行きたい旨提案があった。 	<ul style="list-style-type: none"> 5月3日からボランティアの名札を変更し、班長会議で周知した。また、職員の手が空いた時間に、避難所内の見回りを行った。 代表班長と協議をし、自己責任による外出として扱うことで実施した。

従事月	項目	避難所において発生した課題及び問題点	実施した対応策等
6月	避難所運営 職員関係	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日行うグループ次長同士の引き継ぎを口頭で行っていたため、伝達漏れや事務処理漏れがあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・イベント参加者の取りまとめ等、重要な事項は引継書として後任に引き継ぐこととした。
	避難所関係	<ul style="list-style-type: none"> ・イベントの案内や物資提供等の文書が避難所へ届くが、所管課が分からず、詳細を確認することに時間を要した。 ・イベントにより、参加者の取りまとめ、参加人数だけの取りまとめ、不参加人数の取りまとめ等、取りまとめ方が統一されていない。 ・弁当のおかずがワンパターンで食べられない又はおかずをスーパーで買ってくるなどの理由で多くの弁当が余った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所配布物については、責任を持って管理するよう福祉課へ依頼した。 ・取りまとめ方法を修正し対応したが、今後は依頼文及び申込用紙の統一を図る必要がある。 ・避難所での弁当配布数を徐々に減らしていくことを検討した。
	避難者関係	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症により徘徊やトイレをきれいに使用できない避難者がいた。その方の長男と一緒に避難していたが、面倒を見ようとせず、日中も不在のことが多かった。 ・他の避難者からの誹謗中傷により精神的に弱っている避難者がいた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢介護課に事情を説明し、長男との話し合いのうえで施設へ入所する方向で検討することとした。 ・保健師と相談し、班の移動を検討。一時的に個室に移ったが、その後精神的に落ち着いたため、当初の班に戻った。

2 1以外で今回の東日本大震災に関する対応について、ご意見等ありましたらお聞かせください。

従事月	意見等
3月	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所開設当初は多くのボランティアが集まり、何でも避難者にサービスを提供するという体制であったため、避難者自身が自活する体制が遅れた。 ・避難所の開設にあたっては、市内にある国及び県の施設も利用する必要があるのではないか。
4月	<ul style="list-style-type: none"> ・体育文化センター避難所には南相馬市の職員が常駐していたため、避難者への連絡、指示及びイベントの取りまとめ等が円滑に行われた。また、避難者との相談や三条市と避難者とのパイプ役を担ってもらえることから、被災地の職員を避難所へ派遣する仕組みが必要である。 ・避難者へのおもてなしやイベントが休日に集中したため、避難者の参加も過密であったと思われる。 ・避難所を運営するにあたって、長期に渡り活動してくれるボランティアは、職員が日々交代する際のつなぎの役割も担ってもらえる。ボランティアと職員とでしっかり情報を共有し、連携を図る必要がある。 ・ボランティアリーダーとボランティアを交通整理する社会福祉協議会の関係が一元化されていないように感じた。 ・今回のように避難所内で班編成を行うことで、避難者の意見の集約や避難者への周知が容易にできる。また、県外からの避難者にとっては、避難所が自治会的なコミュニティ組織として精神的な支えとなるため、とても重要だと感じた。 ・避難所に従事するボランティアの役割を明確にする必要がある。 ・通常業務がある中で、7日間グループ長として避難所に勤務することは大変であった。せめて3日間程度であれば良いと思う。 ・避難所に従事する職員の食事の考え方を統一し全職員に周知する必要がある。 ・ボランティアリーダーが職員に指示をしたり避難所を仕切ったりするのではなく、行政への要望等は班長会議の場で職員に伝えることとするべきである。 ・避難者は、清掃や食事の準備など、当番制でボランティアとともに自主的に行動していた。 ・麺類の炊き出しは避難者に好評であった。一方、昼・夕食ともに弁当といった献立は見直す必要があるのではないか。 ・避難所の掲示物や各種受付場所の机上の書類の整理が乱雑であった。
5月	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所職員の食事は自前で用意するべきである。 ・避難所職員が毎日交代することから、引き継ぎに時間を要するとともに、重要な事項が引き継ぎされていないなどの問題があった。そのため、同じ職員が2日以上勤務した方が効率的であると感じた。 ・避難所の職員体制の変更など、軽微な変更事項がグループ長に伝えられていないことがあったことから、グループ長への情報伝達の徹底をお願いしたい。

従事月	意見等
6月	<ul style="list-style-type: none"> ・「避難者を心から支援する」という気持ちの捉え方が職員により違いがあったように思う。 ・避難所から市内のアパート等へ移った避難者から、「避難所の方が良い」と言われた。避難所にはコミュニティがあったことから、避難者同士の横の繋がりが必要である。 ・避難者より、三条市が良くしてくれていると感謝される場面が多々あった。

グループ長アンケート結果より、避難所開設当初においては、設備自体に関すること、健康管理、ボランティアとの意思疎通等が課題となっている。

また、避難所運営が軌道に乗ってきた後半においては、イベントの取りまとめ、避難者同士のコミュニケーション等が課題となっている。

IV 今回の経験を活かした今後の避難所運営のあり方

避難者のアンケート結果より、避難所の運営及び支援策については、90%程度の非常に高い満足率を示しているが、避難所の環境面については、70%に留まっている。これは、アンケート結果から、洗面・洗濯施設での女性のプライバシーの確保や大広間での娯楽設備（テレビ等）のあり方について課題があることから、今後の避難所の環境整備においてはこれらのことを踏まえる必要がある。

また、職員による検証結果から、今後の避難所の運営にあたっては、避難生活が長期化する場合においては、「避難者の自立」を考えた中で避難所における「避難者」の役割分担を明確にする必要がある。