

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて

4 情報伝達手段の充実

課題 1 SNS 等の活用による最新情報の提供

ワーキンググループ（3）情報伝達班

【部会員】

企画課、財政課、広報課、情報政策課、防災課

開催経緯

第1回（平成29年5月12日）

- （1） 検討課題について

第2回（平成29年6月16日）

- （1） 災害時に発信される主な情報の整理について（初動期）

第3回（平成29年7月14日）

- （1） 災害時に発信される主な情報の整理について（中期・後期）

第4回（平成29年9月22日）

- （1） ホームページ（災害モード）について
- （2） 情報発信の体制について

第5回（平成29年10月13日）

- （1） 外国人への情報提供について
- （2） SNSによる発信時の工夫・注意点について

第6回（平成29年11月17日）

- （1） SNSによる発信体制について
- （2） 情報収集手段としてのSNSの活用について
- （3） 検討結果のまとめについて

課題 1 SNS 等の活用による最新情報の提供

《対策方針》

熊本地震において、大分県災害対策本部では、SNS による定期的な情報発信を行ったところ、期間中の Facebook 閲覧数は平時の約 5.8 倍に急増し、SNS による情報発信の速報性や拡散性が実証された。

そこで、区においても、Twitter や Facebook 等の SNS による情報発信方法や内容の整理を行うとともに、迅速に情報発信ができる体制を整備する。

また、情報の発信手段としてだけでなく、災害情報を収集する手段としての SNS の活用についても検討する。

《主な対策》

(1) 情報発信手段としての SNS の活用

① 基本方針

SNS については、初動期から中期を中心とした活用を図り、区公式アカウントから統一的な内容を発信する。

区ホームページ（以下「HP」という。）は災害モードに変更して情報の更新を行い、SNS では情報の概要及び HP リンクを発信することで HP の閲覧へ誘導する。

なお、平成 29 年 10 月 22 日に、台風 21 号による大雨に伴い緊急速報メールで「避難準備・高齢者等避難開始」を発信したところ HP へのアクセスが集中し、一時的に閲覧できない状況が生じた。発災直後から初動期にかけてはこうした状況を想定し、HP を補完するために SNS 等により情報発信することが重要である。

【WG の意見】

- ・ Twitter 等の SNS は区公式アカウントとは別に、保育園や小・中学校等が個別にアカウントを持っている。災害時については、発信内容を規制して統一的な内容で発信していかないと混乱する。
- ・ 災害時には、分野ごとに集約して発信していくことが重要である。

② 発信体制

ア 災害対策本部（勤務時間内）における体制

災対各部が所掌する情報について、災対本部又は各部内における決定後、災対各部ごとに HP への掲載及び SNS への投稿を実施する。情報の共有を図るため、SNS への投稿実施後、災対情報部に報告を行う。【図表 4-1 を参照】

初動期においては、HP への掲載から SNS への投稿を一連の流れとして各災対部で実施することにより、迅速な情報発信が可能となる。

ただし、誤情報の発信等を抑制するため、投稿できる権限（ID、パスワード）を持つ職員を指定することとする。また、各災対部での発信ができるように HP 及び SNS の

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて
4 情報伝達手段の充実

実施マニュアルを整備する。

<図・表 4-1 情報発信の流れ>



イ 臨時災害対策本部（勤務時間外）における体制

臨時災害対策本部 本部班（情報統括担当）において情報発信を行う。本部班内において SNS の ID, パスワードを共有し、発信内容の確定後、参集した職員が発信できる体制を整える。

【WGの意見】

- ・ 災対各部レベルで HP へ掲載する情報を判断・決定し、災对本部に報告することで情報共有する仕組みが考えられる。決定権限は、災対各部の部長又は部長補佐に付与することが考えられる。
- ・ 各所管で SNS に投稿してもいいというルールにするのであれば、災対情報部において SNS で発信した内容を把握しておく必要がある。
- ・ 臨時災害対策本部における役割分担について事前に決めておくべきである。

③ 発信する情報の整理

災害時に発信する情報について、初動期・中期・後期のフェーズごとに「SNS 及び HP で発信する情報」または「HP で発信する情報」に整理を行うことで、判断に迷うことなく迅速に情報発信を行う。【図・表 4-2 を参照】

<図・表 4-2 発信情報の整理結果>

伝達手段 災害時期	SNS 及び HP で発信する情報	HP で発信する情報
初動期	<ul style="list-style-type: none"> ・ 道路啓開 ・ 火災等の二次災害 ・ 地震情報 ・ 被害状況 ・ ライフラインの被害状況 ・ 避難勧告等 ・ 交通規制情報 他 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 避難所開設状況 ・ 災害の発生状況 ・ 医療機関情報 他
中期	<ul style="list-style-type: none"> ・ ボランティアの募集 ・ 治安情報 ・ 安否情報 ・ 流言対策 ・ ライフラインの復旧状況 ・ 交通機関の復旧状況 他 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 食糧の配給状況 ・ 生活物資の配給状況 他

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて
4 情報伝達手段の充実

後 期		・罹災証明書発行情報 ・生活再建支援情報 ・仮設住宅の状況 他
-----	--	---------------------------------------

④ 外国人に対する情報発信

原則として、SNS では「区 HP において外国人向けの情報を随時更新する」旨の内容を
発信し、HP の閲覧へ誘導する。HP は4か国語対応しているため、基本的にはHP の情報
を随時更新する。

ただし、避難行動のとり方や避難所の開設状況等の重要情報については、あらかじめ
SNS 用のテンプレートを作成し、外国語による発信を行う。

【WG の意見】

- ・外国人に対する情報発信について、HP や SNS に投稿するテンプレートを事前に
作成しておく必要がある。
- ・外国人に対してどの情報を発信するのもも選定しておく必要がある。

《今後の取り組み》

SNS や HP で発信する情報のテンプレート様式や内容について検討する。また、災害時の
SNS や HP による発信方法についてマニュアルを整備する。

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて
4 情報伝達手段の充実

(2) 情報収集手段としての SNS の活用

① 情報収集手段としての有効性

SNS により発信された情報は、被災現場やその近辺から発信される場合や、災害の時間経過に合わせて発信される場合があるため、即時性を有する情報源となりえる。

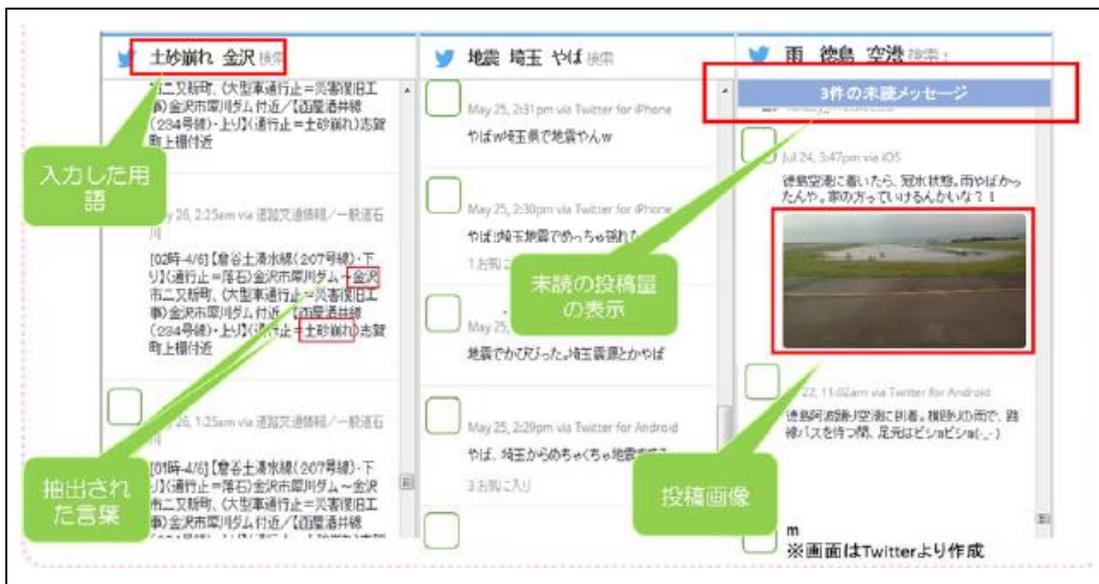
そのため、即時性や局地性のある情報を獲得する有効な手段の一つとして、SNS により発信される情報を収集し、災害対応に活用することを検討する。

② 情報収集方法

ア SNS 内のダッシュボード（検索機能）の活用

SNS 内にあるダッシュボード（検索機能）を用いて、災害情報に関するワード（例：地震、文京区等）を検索することで、簡易的に情報を収集することができる。【参考資料 4-1 を参照】

<参考資料 4-1 ダッシュボードの活用例>



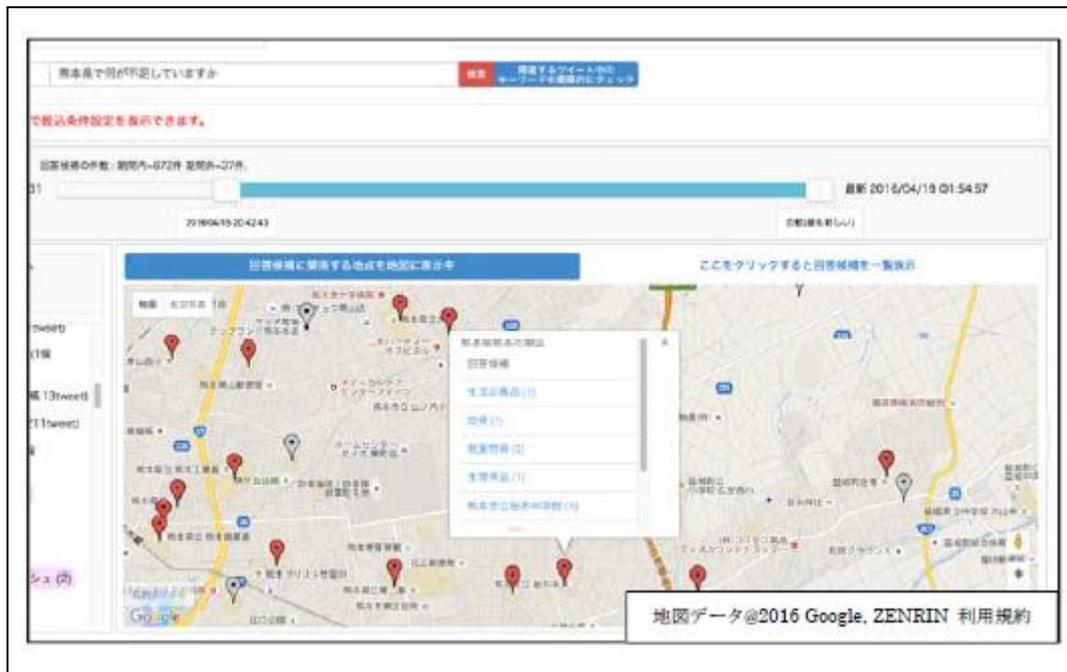
(出典) 内閣官房『災害対応における SNS 活用ガイドブック』P. 15

イ 対災害 SNS 情報分析システム (DISAANA : ディサーナ) の活用

対災害 SNS 情報分析システム (DISAANA) とは、国立研究開発法人情報通信研究機構 (NICT) 耐災害 ICT 研究センター及びユニバーサルコミュニケーション研究所が開発したシステムであり、パソコン等のブラウザから無償で利用できる。

Twitter の投稿内容をリアルタイムに分析しエリアを指定することによって、当該エリアで発生している災害に関する問題・トラブルの自動抽出や、「大雨が降っているのはどこ」といった質問の回答候補を、Twitter の投稿から自動的に抽出しリスト形式又は地図形式で表示することができる。【参考資料 4-2 を参照】

<参考資料 4-2 DISAANA の使用例>



(出典) 内閣官房『災害対応における SNS 活用ガイドブック』P. 19

③ # (ハッシュタグ) の活用

災害時における情報収集を効率的に行うため、区民に対し、Twitter にて災害情報を発信する際、ツイートの文章内に「#」と共通のキーワードを付して発信するよう呼びかけることを検討する。例) #文京区災害

④ 情報収集の体制

ア 勤務時間内の体制

災害時の情報収集については、災対情報部（災害情報統括担当）が実施することになっており、防災無線や高所カメラ等による情報収集に加え、SNS による情報収集を役割として加える。

イ 勤務時間外の体制

勤務時間内の体制と同様に、臨時災害対策本部 本部班（災害情報統括担当）の役割として SNS による情報収集の実施を加える。

⑤ SNS による情報収集の留意点

SNS により発信された情報は、必ずしも信頼性が担保された情報とは限らないため、情報収集手段として SNS を活用する際には、「きっかけ」となる情報としての取り扱いや他の情報との組み合わせ等により信頼性の向上を図る必要があることに留意する。

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて
4 情報伝達手段の充実

【WG の意見】

- ・ SNS については、区民が発信する情報を収集するツールとしても有効である。

《今後の取り組み》

情報収集手段としての SNS の活用について、引き続き検討する。

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて

5 円滑な物資の輸送

課題 1 物資集積拠点の円滑な運用方法についての検討

課題 2 物資拠点における人員体制及び集積・輸送体制の整備

課題 3 避難所との連絡体制及び物資の管理体制の整備

ワーキンググループ（４）支援物資班

【部会員】

契約管財課、経済課、アカデミー推進課、スポーツ振興課、管理課、道路課、みどり公園課、防災課

【ご協力】

（一社）東京都トラック協会文京支部

開催経緯

第1回（平成29年5月9日）

- （１） 検討課題について

第2回（平成29年6月13日）

- （１） スポーツセンターの利用方法について

第3回（平成29年7月11日）

- （１） 搬入・搬出の動線について
- （２） アリーナのゾーニング（案）について

第4回（平成29年9月12日）

- （１） 物資集積拠点での業務の流れについて
- （２） 輸送拠点の職員体制について
- （３） 輸送ルートについて①

第5回（平成29年10月10日）

- （１） 輸送ルートについて②
- （２） 避難所ごとの輸送方法について
- （３） 輸送の体制について①

第6回（平成29年11月14日）

- （１） 輸送ルートについて（まとめ）
- （２） 避難所ごとの輸送方法について（まとめ）
- （３） 輸送の体制について②
- （４） 在庫の管理方法、在庫状況の共有方法について
- （５） 検討結果のまとめについて

課題1 物資集積拠点の円滑な運用方法についての検討

《対策方針》

熊本地震において、物資集積拠点のひとつであるアクアドームくまもとでは、パレットに積載された支援物資をフォークリフトやハンドリフトを用いて搬送し、物資を種類ごとに集積することで、効率的な搬入・搬出を行っていた。

そこで、区の物資集積拠点においても円滑な搬入・搬出を実施できるように、あらかじめ搬出入の動線と物資のゾーニング（区画分け）の案を作成する。あわせて、物資の運搬に必要な資機材を整備する。

なお、この対策は、文京スポーツセンターを対象として行う。

《主な対策》

（1）支援物資の搬入・搬出方法の策定

① 搬入経路・方法

物資は、10 tトラックで輸送されることを想定し、スポーツセンター駐車場側正面入り口より搬入する。搬入口において、物資を大まかな種類ごとに大別し、ハンドリフトや台車等を用いて、アリーナ内に運搬する。

② 搬出経路・方法

物資は、壁打ちテニスコート側の扉より搬出する。アリーナ内に運搬・ゾーニングされた物資をかご台車等に品目ごとに必要数を積載する。その際、アリーナ出口に搬出物資の仕分けエリアを設置し、物資の内容確認を行う。搬出にあたっては、トラック、軽貨物車両を使用する。

③ 物流コーディネーターの配置

スポーツセンター正面入口、アリーナ入口、アリーナ出口の3か所に、搬入・搬出される物資の内容確認やゾーニング場所の指示等を行う災害時物流コーディネーター（以下「コーディネーター」という。）を配置する。コーディネーターについては、「災害時における物流業務に関する協定書」に基づき（一社）東京都トラック協会文京支部に要請する。

【WGの意見】

- ・コーディネーターは、物資の「入」と「出」でそれぞれに配置すべきである。1人が管理するエリアは小さい方がいい。

（2）支援物資のゾーニングと管理

① 食糧・生活用品等

食糧や生活用品等については、アリーナを6ブロックに区分けし、物資の種類ごとに

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて
5 円滑な物資の輸送

輸送頻度を考慮しゾーニングを行う。【図・表 5-1 を参照】【資料編 第 1 文京スポーツセンター利用計画（案） P. 57 を参照】

② 飲料水

飲料水については、アリーナ床面の耐荷重を考慮し、駐車場にゾーニングする。

＜図・表 5-1 支援物資のブロック分け（案）＞

No	物資の種類	具体的な物資例
1	食糧	アルファ化米、クラッカー、即席めん、レトルト食品
2	寝具類	毛布、簡易マット、段ボール製簡易ベッド、介護ベッド
3	生活用品	下着類、Tシャツ、シャンプー、ハンドソープ、紙コップ、簡易トイレ、消毒液、消臭剤、液体歯磨洗口液、エチケット袋
4	紙類・タオル類	ボディーシート、ペーパータオル、トイレトペーパー
5	生理用品・幼児備品	生理用品、紙おむつ（大人）、紙おむつ（乳児）、哺乳瓶、調整粉乳
6	備品類	ヘルメット、懐中電灯、乾電池、電気ポット、ガスコンロ、パーテーション、ブルーシート、携帯用充電器

【WG の意見】

- ・ペットボトルの飲料水は、雨に濡れても問題のないものなので、アリーナに入れ込むよりは近場に置いた方がいい。アリーナでは、耐荷重の関係で多く積むことが難しい。
- ・アリーナをブロック分けして、入口で「第〇ブロックに置いてください」というように指示を出す形が考えられる。

(3) 搬入・搬出用資機材の準備

物資の運搬用の資機材として、ハンドリフト、かご台車、パレット等を備蓄し、効率的に運搬できる体制を整備する。

【WG の意見】

- ・フォークリフトの運転には、技能講習が必要であり、慣れていないと操作が難しい。

《今後の取り組み》

スポーツセンターにおける物資の搬出入の動線やゾーニング案について、訓練等を通じてその実効性を検証する。また、シビックセンター及び文京総合体育館における物資の搬出入の動線等の運用方法について検討する。

課題2 物資拠点における人員体制及び集積・輸送体制の整備

《対策方針》

熊本地震において、物資集積拠点の作業人員や輸送手段が不足し、避難所に物資が行きわたるのに時間を要する場合があった。

そこで、物資集積拠点における人員体制を整備するとともに、各避難所までの輸送ルートを事前に計画することで、円滑に物資を輸送する体制を整備する。

《主な対策》

(1) 物資集積拠点における人員体制の整備

① 物資集積拠点における統括責任者の設置

物資集積拠点の運営にあたっては、災対区民部（救援物資担当）が集積拠点の本部として、避難所等の配付先、関係機関との連絡調整を実施する。国や東京都からのプッシュ型支援に対応し、避難所等への迅速な物資輸送を行うためには、現場を指揮・統括する責任者を設置する必要がある。そのため、物資集積拠点においても管理監督職の職員を責任者として配置することで、明確な指揮命令システムを確保する。

② 物流コーディネーターの配置

スポーツセンター正面入口、アリーナ入口、アリーナ出口の3か所に、搬入・搬出される物資の内容確認やゾーニング場所の指示等を行うコーディネーターを配置する。コーディネーターについては、「災害時における物流業務に関する協定書」に基づき（一社）東京都トラック協会文京支部に要請する。

【WGの意見】

- ・物資の集積拠点についても現場を指揮・統括する責任者を設置する必要がある。

(2) 物資輸送ルートの策定

① 主たる輸送ルート

物資集積拠点から避難所に物資を輸送する主たるルートとして、春日通り、白山通り、本郷通り及び不忍通りを中心とした3ルートを設定し、トラック、軽貨物車両による輸送を実施する。【図・表 5-2 を参照】【資料編 第2 物資輸送ルート（案）P.58 を参照】

また、避難所ごとに、施設内に進入できる車両種類及び荷下ろし場所を決めておくことで、円滑な輸送を実施する。【資料編 第3 避難所別輸送方法一覧（案）P.59 を参照】

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて
5 円滑な物資の輸送

<図・表 5-2 主たる輸送ルート一覧>

ルート	区 間	担当避難所
A	春日通り～不忍通り～目白通り～ 巻石通り～外堀通り～本郷通り～ 春日通り	礪川小学校、第三中学校、茗台中学校、 青柳小学校、関口台町小学校、文京江戸 川橋体育館、金富小学校、旧元町小学校、 本郷小学校、本郷台中学校、第一中学校
B	白山通り～不忍通り～千川通り～ 春日通り～白山通り	指ヶ谷小学校、明化小学校、林町小学校、 第十中学校、柳町小学校、駕籠町小学校、 大塚小学校
C	春日通り～不忍通り～本郷通り	教育センター、湯島小学校、根津小学校、 汐見小学校、第八中学校、千駄木小学校、 文林中学校、第九中学校、駒本小学校、 昭和小学校、第六中学校

② 個別の輸送ルート

避難所への進入口の位置や必要とする物資の内容によっては、トラックによる輸送以外の方がより効率的な場合もあるとして、次の避難所については、軽貨物車両等を中心とした輸送を実施する。【図・表 5-3 を参照】

なお、窪町小学校については、スポーツセンターから直接、リアカー等の方法により輸送を実施する。

<図・表 5-3 個別ルート一覧>

No	種 別	担当避難所
1	避難所	小日向台町小学校、誠之小学校、音羽中学校
2	妊産婦・乳児救護所	跡見学園女子大学、貞静学園短期大学、日本 女子大学、東洋学園大学

【WG の意見】

- ・ドライバーの判断による事故等为了避免するためにもルートを事前に決めておく必要がある。
- ・不忍通り、白山通り、春日通り、本郷通りは極端な坂も少ないため、これらの通りを使い、2～3ルート程度作ることができるのではないかと。
- ・避難所によっては、トラックで輸送できない場所もあるため、ピンポイントにリアカーで直接運搬する等の手段も検討する必要がある。

(3) 輸送車両の確保・配車

物資の輸送に当たっては、トラックを使用し、各避難所へ輸送する。トラックによる輸送が困難な避難所については、軽貨物車両により輸送する。

これらの車両については、庁有車に加えて、(一社)東京都トラック協会文京支部及び赤帽首都圏軽自動車運送協同組合城北支部との協定に基づき確保する。

【WGの意見】

- ・文京清掃事務所も車両を有しているが、災害時には本来業務との兼ね合いを確認する必要がある。
- ・土木部のトラックは、すべて道路啓開に使用する予定だが、状況によっては、軽自動車を輸送用に利用することが可能である。

《今後の取り組み》

物資集積拠点における統括責任者の設置について、平成30年度災害対策本部編成の中で具体的な検討を行う。

課題3 避難所との連絡体制及び物資の管理体制の整備

《対策方針》

熊本地震における物的支援について、国によるプッシュ型支援が実施され、発災直後は非常に有効な方法となった。しかし、避難所における物資ニーズは時間経過によって変化するため、同じものを大量に配送するプッシュ型支援では、ニーズとのギャップが生じ、物資が大量の在庫となってしまいう一面も見られた。

区においても都によるプッシュ型支援が実施されることとなっており、避難者ニーズに沿った物資輸送を実施するため、災害フェーズによりプッシュ型支援からプル型支援への切り替えを行う。

《主な対策》

(1) 災害フェーズによる物資依頼方法の切り替え

① 初動期

初動期については、発災2日目より東京都によるプッシュ型支援が始めるため、区災害対策本部においても届いた物資を避難所からの依頼待ちではなく、プッシュ型で初動期に必要な物資を避難所まで輸送する。【図・表5-4を参照】

輸送にあたっては、避難所ごとに物資を積載するのではなく、物資の種類ごとにトラック等に乗せて輸送する。

<図・表5-4 初動期に必要な主な物資>

①水・飲料水、②食糧、③毛布・簡易マット、④簡易トイレ、⑤下着類（おむつ等）、⑥調整粉乳 など

【WGの意見】

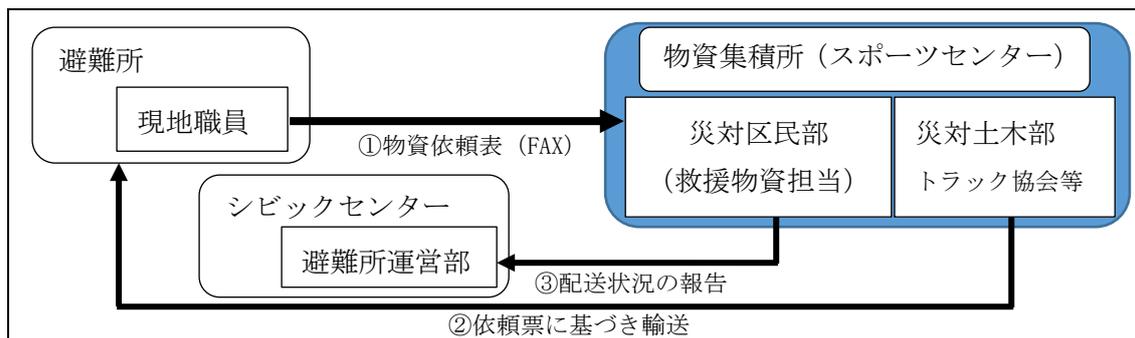
・初動期については、支援物資を種類別にトラックに乗せて輸送し、ある程度落ち着いた段階で混載して輸送できることが想定される。

② 中期以降

中期以降については、避難所から物資集積拠点（災対区民部の救援物資担当）にFAXで物資依頼票を送り、物資集積拠点では、要望のあった物資をトラック等に混載し輸送することで、避難者のニーズに沿ったプル型支援を実施する。

現行と異なり、避難所からシビックセンター（避難所運営部）を介せず、物資集積拠点に直接連絡が入ることになるため、物資集積拠点は物資の配送状況をシビックセンターに報告する。【図・表5-5を参照】

<図・表 5-5 避難所からの物資配送依頼の流れ>



③ 物資依頼票の整備

中期以降、物資依頼票に基づく配送依頼を行うため、物資依頼票のフォーマットを整備する。物資依頼票には、物資品目を掲載し、避難所において必要数を記入する形式とする。災害発生後の時間経過の中で物資品目が増える場合には、品目の更新を行っていく。

【WG の意見】

- ・物資品目については、災害発生後の時間経過の中で増えていくことが予想されるので、いつまではこの品目、いつからはこの品目といったように本部でコントロールする必要がある。

(2) 物資集積拠点の在庫状況の共有

① 在庫の管理方法

災害情報システム内の在庫管理機能を用いて管理する。

② 在庫状況の共有方法

物資配送依頼票を避難所から物資集積拠点に FAX するには、物資集積拠点の物資の在庫状況を把握する必要がある。そのため、物資集積拠点の在庫について、物資の品目情報について避難所との共有を図る。

共有方法については、災害情報システム内の在庫管理機能による方法が考えられるが、引き続き検討を行う。

【WG の意見】

- ・中期以降、物資依頼票による配送依頼をするのであれば、物資集積拠点に何があるのかを知る必要がある。

《今後の取り組み》

物資依頼票等の必要なフォーマットについて整備する。また、在庫状況の共有方法について引き続き検討する。

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて

6 健康管理体制の充実

課題 1 避難所における健康管理体制及び応援体制を含めた職員体制の構築

課題 2 避難所外避難者への健康管理の支援

ワーキンググループ（５）健康管理班

【部会員】

生活衛生課、健康推進課、予防対策課、保健サービスセンター、防災課

開催経緯

第1回（平成29年5月10日）

- （１） 検討課題について

第2回（平成29年6月15日）

- （１） 発災時の時間経過による取組み事項の検討について

第3回（平成29年7月13日）

- （１） 避難所における健康管理体制及び感染症予防体制の構築について

第4回（平成29年9月14日）

- （１） 避難所の巡回体制と受援体制について①
- （２） 感染症予防に必要な取組みについて

第5回（平成29年10月13日）

- （１） 避難所の巡回体制と受援体制について②

第6回（平成29年11月16日）

- （１） 健康管理班における巡回体制について
- （２） 検討結果のまとめについて

課題1 避難所における健康管理体制及び応援体制を含めた職員体制の構築

《対策方針》

熊本地震においては、断水のため手洗いができないほか、不衛生な仮設トイレやノロウィルスの集団感染など感染症対策が不十分な避難所があった。

そこで、避難所の開設時に行う感染症予防の対策を整理するとともに、保健所の専門職による避難所の巡回体制を創設することとする。

《主な対策》

(1) 避難所における感染症予防対策の策定

① 避難所開設時に行うべき対策

避難所における感染症予防では、開設時にどれだけの対策を行えるかによって、その後の対応が異なってくる。このため、避難者の受付時に咳・熱・下痢等の症状を自認する避難者に自己申告してもらい、一般の避難者とは居住スペースやトイレを別にする事とする。

また、居住スペースは土足厳禁を徹底し、ブルーシートなどを敷くことにより、区画を明確にする。

【WGの意見】

- ・熊本地震では、感染症の発症後に居住スペースを土足厳禁とした避難所があり、ここでは、土足厳禁開始時に施設内に塩素剤を散布した上で、ブルーシートを敷き詰めていた。避難所の開設に当たっては、あらかじめ感染症予防対策に関する指示書や各種掲示物を用意する必要がある。

② トイレの衛生管理

感染症予防では、トイレの衛生管理が最も重要であることから、トイレの使用ルールをあらかじめ決めてわかりやすく掲出する。

【WGの意見】

- ・感染症予防では、土足厳禁の徹底やトイレ対策が避難所開設時より対応できるかがポイントになる。
- ・特にトイレ対策では、マニュアル化が必要になる。
- ・簡易トイレは、水で流せないため、排泄物の処理方法を明確にする必要がある。

③ 救護衛生班の役割分担

避難所運営本部における救護衛生班では、避難所開設時に上記①、②の対応を担うこととする。なお、必要な手順書や各種表示等の整備については、医療救護部の協力を得ながら、平成30年度に導入する避難所開設キットの中で用意していくこととする。

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて
6 健康管理体制の充実

(2) 応援職員を含めた巡回体制の構築

① 諸条件の整理

避難所の巡回体制を検討するに当たり、次の事項が必要であることを整理した。

- 初動期には区職員による巡回が必要になるため、巡回に当たっては3名体制（保健師2、事務職1または保健師1、衛生監視1、事務職1）を基本とする。
- 初動期には巡回初日で33ヵ所すべての避難所を巡回し、2日目以降は重点的に支援すべき避難所を絞込み必要な支援を提供していく。
- 巡回に当たっては、11チームを編成し、1チーム当たり避難所3ヵ所を目安に巡回する。
- 巡回チーム以外に緊急対応チームを編成し、緊急時に備える。
- 医療救護部内に専門職を中心とした情報収集担当を配置し、各巡回チームから得た情報を総括し、必要な情報提供を行っていく。
- 妊産婦・乳児救護所については、協定に基づき助産師が担当するため、感染症発生時などの非常時に専門職の職員を派遣する。

【WGの意見】

- ・重点的に支援する必要がある避難所には、巡回職員を增強したり、経験豊かな職員が状況を確認したりするなどの配慮が必要となる。
- ・避難所の状況を判断し、必要な指示を伝達するため、経験豊かな係長級職員が、情報収集担当を務める必要がある。

② 巡回体制

巡回体制の検討に当たっては、職員体制、地域住民との係わりなどを考慮し、保健サービスセンターと保健サービスセンター本郷支所を起点とする巡回体制とする。【図・表6-1を参照】

【WGの意見】

- ・実際の班編成では、係長級と若手職員を組み合わせるなど職員数や経歴に配慮しながら、編成する必要がある。
- ・職員の参集状況により、配置を変更するなど柔軟な対応が必要になる。

③ 応援職員を含めた受援体制

災害発生時には、国や都を通じ、保健師等支援チームや災害派遣精神医療チーム（DPAT）など、多様な分野の専門チームの応援を受ける想定である。このため、目的、対象、期間、受援要請先など迅速な受援活動に取り組む上で、受援計画を作成し、医療救護部内にも受援体制の調整機能を持たせる。【資料編 第4 災害時保健医療ニーズと活動の経時変化 P.61を参照】

避難所の巡回業務等を応援職員に引継ぐ場合には、避難所ごとに引継ぎノートを作成し、意思疎通を図っていく。

【WG の意見】

- ・災害時健康危機管理支援チーム（DHEAT）は、保健所機能の維持を目的としており、こうした団体との連携を進めていく上で、医療救護部にも外部との調整機能が必要である。

＜図・表 6-1 健康管理班避難所巡回体制（案）＞

グループ	対象施設		
保健サービスセンター（20 施設 7 グループ）			
1	礪川小学校	柳町小学校	指ヶ谷小学校
2	林町小学校	明化小学校	
3	金富小学校	第三中学校	茗台中学校
4	窪町小学校	第一中学校	第十中学校
5	大塚小学校	青柳小学校	音羽中学校
6	関口台町小学校	小日向台町小学校	江戸川橋体育館
7	本郷小学校	本郷台中学校	旧元町小学校
保健サービスセンター本郷支所（13 施設 4 グループ）			
1	駕籠町小学校	昭和小学校	第九中学校
2	汐見小学校	千駄木小学校	第八中学校
	文林中学校		
3	誠之小学校	駒本小学校	第六中学校
4	湯島小学校	根津小学校	教育センター

（3）避難所における健康管理体制の充実

① こころのケア対策の実施

心的外傷後ストレス障害（PTSD）の疑いがある避難者や「眠れない」「食べられない」「普段と違う」など気になる避難者を中心に健康相談を実施し、必要に応じて DPAT へ引き継ぎ、こころのケア対策を実施していく。

【WG の意見】

- ・熊本地震では、こころのケア対策の一環として傾聴ボランティアが入った避難所があった。

② 食事の提供

食糧の食品アレルギー対応について、支援物資を避難所に輸送する場合等には、物資集積拠点において栄養士がアレルギー表示の確認や指導等の対応を行う。

また、避難生活が長期化する場合には、避難所での食事に関し栄養士による栄養指導を行う。

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて
6 健康管理体制の充実

《今後の取り組み》

- 避難所における感染症予防の対策のために、必要な手順書や掲示物は、30 年度に導入する避難所開設キットに入れることとする。
- 医療救護部に設置する受援担当の機能強化については、今後、受援計画を検討する中で、具体的な体制づくりを行う。

課題2 避難所外避難者の健康管理の支援

《対策方針》

熊本地震においては、多くの大規模余震が発生したことで、被災者の中には避難所以外の車内やテント泊等への避難を選択した場合があります、エコノミークラス症候群をはじめとした各種健康被害への状況把握やケアが困難であった。

そこで、避難所以外への避難者の健康管理について、状況把握や支援の方法を整理する。

《主な対策》

(1) 避難所外避難者の支援に必要な情報収集体制

① 情報収集の方法

地域の状況については、災対区民部の地域活動センター班が現地に赴き、情報を収集することになっており、避難所運営部が指定避難所で収集した避難所外避難者の情報についても、地域活動センター班が現地を訪問し、状況を確認することとする。

② 情報収集の内容

地域活動センター班が現地で収集する情報としては、避難所外避難者の避難場所、人数、生活状況、健康状態等を調査する。

(2) 避難所外避難者への健康管理の支援

① 巡回体制の構築

避難所外避難者への巡回については、収集した情報に基づき、避難所の巡回に準じて実施する。【資料編 第5 避難所外避難者巡回体制（案）P.62を参照】

② 健康指導の内容

避難所外避難者への健康指導については、感染症、エコノミークラス症候群、生活不活発病等の予防に重点を置き、被災者一人ひとりの健康チェックを行うとともに、健康体操等のチラシなどを配布することで、健康への注意喚起を行っていく。

また、必要に応じて、医療機関や専門医療チームに引き継ぐなど、被災者の健康管理に取り組んでいく。

【WGの意見】

・熊本地震では、安否確認を兼ねて、朝夕にラジオ体操を行う避難所があった。

《今後の取り組み》

避難所外避難者への聞き取り調査に必要な調査事項について、引き続き検討していく。

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて

7 避難施設の充実

課題 1 指定避難所の収容人数が超過した場合の対策

課題 2 避難所外避難者への対応

課題 3 避難所における要配慮者の対応

課題 4 避難所の縮小・統合の手順

ワーキンググループ（6）避難施設班

【部会員】

区民課、アカデミー推進課、スポーツ振興課、福祉政策課、高齢福祉課、障害福祉課、
幼児保育課、保全技術課、学務課、児童青少年課、防災課

開催経緯

第1回（平成29年5月10日）

- （1） 検討課題について

第2回（平成29年6月15日）

- （1） 指定避難所の収容人数が超過した場合の対策について

第3回（平成29年7月13日）

- （1） 避難所の縮小・統合の手順について

第4回（平成29年9月14日）

- （1） 二次的避難所の開設について

第5回（平成29年10月12日）

- （1） 避難所の縮小・統合・閉鎖及び一時的避難所の開設における現状と課題について
- （2） 指定避難所の収容人数が超過した場合の対策について

第6回（平成29年11月14日）

- （1） 指定避難所における収容超過人員の避難先について
- （2） 避難所外避難者の支援イメージについて
- （3） 検討結果のまとめについて

課題 1 指定避難所の収容人数が超過した場合の対策

《対策方針》

熊本地震においては、想定以上の避難者が発生したため、計画していた避難所以外にも公共施設等を避難所として開設することになった。

そこで、避難所の収容人数を超えて避難者が避難してきた場合に備えて、指定避難所以外の公共施設について、二次的な避難所としての利用方法を整理する。

《主な対策》

(1) 二次的な避難所としての公共施設の選定

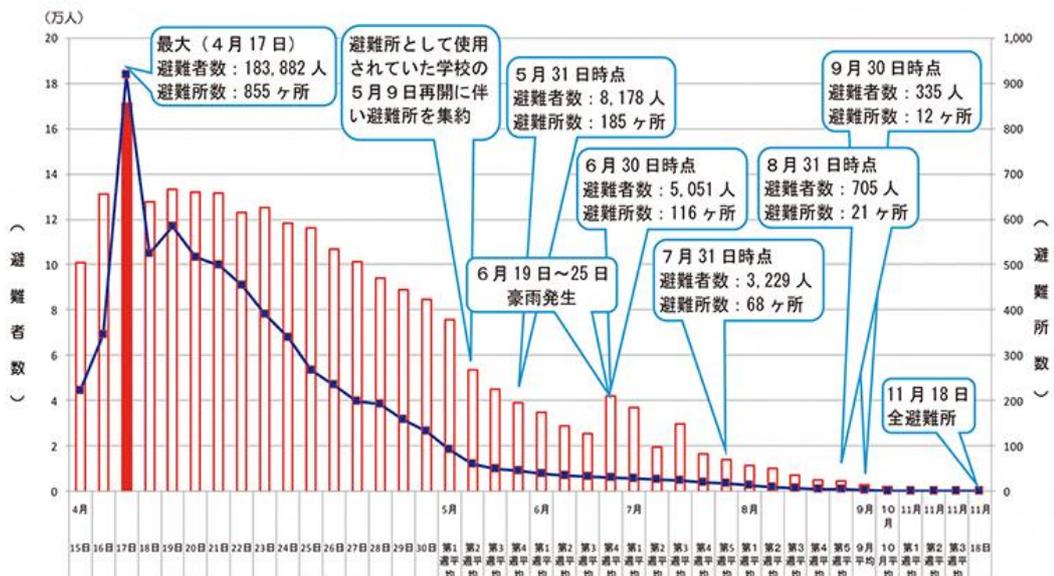
① 被災者の推移

熊本地震での避難者数及び避難所数は、本震の翌日である4月17日をピークに、その後は減少傾向が認められ、仮設住宅などの完成に伴い全避難者が退所した11月18日に避難所は閉鎖した。【参考資料7-1を参照】

参考資料7-1を見ると、発災直後から数日間は、避難者数及び避難所数の増加が顕著に見られる。

＜参考資料7-1 熊本県における避難者と避難施設の推移＞

《凡例》折れ線グラフ：避難者数 棒グラフ：避難所数



出典：「熊本地震の概ね3ヶ月間の対応に関する検証報告書（平成29年3月 熊本県）」等の各種資料より内閣府作成

② 二次的な避難所の開設手順

地域防災計画では、幼児の二次的な避難所として幼稚園・児童館等を、女性・子ども用として男女平等センターを活用することが記述されているほか、他の公共施設については、被災者数や被災地域等の被災状況、避難収容対象施設の収容力・設備等を総合

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて

7 避難施設の充実

的に勘案して避難所を設置することとしている。

また、公共施設を二次的な避難所として開設した後に、更に被災者を収容する場合には、避難所に関する災害時協定を締結している大学や高校などに依頼し、二次的な避難所を開設することとしている。

なお、職員防災行動マニュアルにおいては、指定避難所の収容人員が超過した場合に設置する二次的な避難所の開設手順を規定している。

③ 二次的な避難所の選定

上記②における他の公共施設としては、地域活動センター、地域アカデミー、交流館及び区民会館などが該当する。避難スペースとして利用できる面積や、指定避難所との距離等を考慮して選定し、施設の安全性を確認した後に開設することとする。

【WGの意見】

- ・地域活動センターについては、一時的な集合場所等として利用を希望する地域もあり、発災後の時間経過により、状況が異なってくることが予想される。
- ・地域アカデミーや交流館などの指定管理者により管理運営する施設については、指定管理者に依頼する業務の内容をあらかじめ決めておく必要がある。

④ 二次的な避難所に避難する避難者

二次的な避難所への避難者としては、まず、幼児、女性等の避難所には、対象となる避難者が避難できるようにする。次に、地域活動センター等については、可能な限り指定避難所ごとに避難先を指定して避難できるようにする。

【WGの意見】

- ・避難者の移動に当たっては、私立学校が所有するバス等が利用できないか、検討する必要がある。
- ・緊急な場合は、二次的な避難所で必要となる物資を、避難所からリヤカー等で運搬することも検討する必要がある。
- ・二次的な避難所であっても、指定避難所と同等なルール作りは必要である。
- ・二次的な避難所を開設する場合においても、建築物の安全確認は区職員と施設管理者で開設までに行う必要がある。

《今後の取り組み》

- 二次的な避難所として、指定管理者により管理運営する施設を使用する場合には、指定管理者に依頼する業務をあらかじめ協議の上、決定する必要があり、引き続き業務内容について検討する。
- 二次的な避難所の開設時に行う安全点検について、具体的な方法を検討する。
- 二次的な避難所への移動手段や支援物資の搬送について、具体的な方法を検討する。

課題2 避難所外避難者への対応

《対策方針》

熊本地震においては、多くの大規模余震が発生したことで、被災者の中には避難所以外の車内やテント等への避難を選択した場合があります、自主的に避難する場所を変更するなど、避難者の全体像を把握することが困難であった。

そこで、車中泊やテント泊等を含めた指定避難所以外への避難者について、生活状況の把握方法や支援のあり方等を整理する。

《主な対策》

(1) 避難所外避難者の支援

① 情報収集の方法

避難所以外の避難者については、町会・自治会、民生委員、ボランティア等から提供される避難場所、人数、生活状況、環境状況等の情報を、避難所運営部が収集し、災害対策本部に報告する。

② 支援内容

避難所では、避難所外避難者の支援として、次の業務を実施する。

- 避難行動要支援者の把握とニーズの収集
- 食糧・飲料水の提供
- 生活必需品の配給
- 被災者生活再建情報の提供
- 要望の収集 等

③ 情報収集の内容

避難所で収集すべき避難所外避難者の情報は、次のとおりとする。

- 所在地
- 避難者の人数・性別・年齢構成
- 生活環境（ライフラインの損傷程度やトイレの衛生状況 等）
- 食糧、飲料水、生活必需品等の有無
- 要望 等

④ 収集内容の伝達及び活用方法

避難所で収集した情報は、災害対策本部から災対区民部・医療救護部などの関係各部に伝達し、現地を確認の上、各避難所において、食糧・飲料水の提供や生活必需品の配給などの支援につなげていく。

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて
7 避難施設の充実

【WGの意見】

- ・町会・自治会や民生委員と連携した情報収集活動は、負担がかかりすぎないように配慮する必要がある。
- ・災対各部との連携が重要になるので、災害対策本部での調整機能が重要である。

《今後の取り組み》

避難所外避難者の支援では、関係各課の連携が重要であり、引き続き支援に必要な仕組みを検討していく。

課題3 避難所における要配慮者の対応

《対策方針》

熊本地震においては、避難所生活において高齢者や妊産婦など避難行動要支援者の受け入れ体制が整っていない避難所や視覚や聴覚などに障害を持つ避難者への情報伝達が十分でない避難所があった。

そこで、要配慮者の避難生活のため、生活スペースや日常生活面で必要となる配慮や支援について整理する。

《主な対策》

(1) 要配慮者への対応

要配慮者への対応として、次の項目に配慮する。

① 共通事項

- 高齢者や障害者への対応に関して、避難行動要支援者避難支援プラン（全体計画）において、避難生活での留意事項を記述している。そこで、当該内容を避難所に掲出するなどして、避難所運営本部や避難者が理解し、適切に取組めるように理解を図る。
- 要配慮者本人の意向を確認し、できるだけ出入口やトイレに近い、避難スペースを確保するなど、移動が少なく済むよう配慮する。
- 避難行動要支援者の避難生活では、個別計画（避難支援計画）を参考に、生活上や身体上の問題等を聞き取り、必要な支援を行っていく。

(2) 避難生活における留意事項

要配慮者が避難生活を送る上で必要となる支援を、症例ごとに次のとおりまとめる。

① 要介護高齢者・要支援高齢者

- 避難所では、室内の温度調整に配慮する必要がある。
- 援助が必要な介護・福祉サービスの提供が受けられるように、サービスの提供主体と対応策を進めるように努める。
- 床ずれなどを防ぐため、本人の意向を確認の上、体位変換等を行う。
- 寝る場合には、身体の一部に体重がかからないように、できるだけ柔らかいマットを準備する。

② 視覚障害

- 避難所内の案内を行い、トイレや水道などの場所を確認する。その際には、周辺の状況、景色等も伝えるように配慮する。
- 館内放送・拡声器などによる音声情報は繰り返し流すように配慮する。
- 仮設トイレを屋外に設置する場合、壁伝いに行くことのできる場所に設置するか、順路にロープなどを張り、移動が安全に行えるように配慮する。

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて

7 避難施設の充実

- 盲導犬同伴の場合の対応を事前に本人と確認しておく。

③ 聴覚障害

- 広報掲示板を設置し、音声による連絡内容は、必ず文字情報で掲示・伝達するように配慮する。
- 手話・要約筆記・文字・絵図などを活用した情報伝達及び状況説明を行うように配慮する。
- 避難所では、手話通訳などの支援が必要な避難者同士はできるだけ近くに集まっていたいただき、情報がスムーズに行き渡るように配慮する
- 避難所でテレビ放送を流す場合、字幕表示付きで放送するように配慮する。
- 手話通訳者や要約筆記者などのボランティアを避難所等に派遣するように努めていく。
- 聴導犬同伴の場合の対応を事前に本人と確認しておく。

④ 肢体不自由者

- 車いす対応が可能な洋式トイレの用意に努めるとともに、本人の意向を確認の上、できるだけトイレに近い避難スペースを確保する。
- コミュニケーションがとりづらい場合もあるため、五十音表を作成しておくなどの配慮が必要になる。
- 床ずれなどを防ぐため、本人の意向を確認の上、体位変換等を行う。
- 寝る場合には、身体の一部に体重がかからないように、できるだけ柔らかいマットを準備する。
- 人工呼吸器を使用している場合は、バッテリー等の電源を確保する必要がある。

⑤ 内部障害

- 避難所で生活する場合は、常時使用する医療機器（酸素ボンベ等）や薬を調達し、支給できる体制作りが必要となる。
- オストメイト（人工肛門、人工膀胱造設者）用のストマ用装具（蓄便袋、蓄尿袋）が必要になることがあるので、支給できる体制作りが必要となる。
- 医療的措置が必要と判断される場合は、安全が確認された医療機関に速やかに搬送できる仕組みづくりが必要となる。
- 医療器材の消毒や交換等のための衛生的な治療スペースを設ける必要がある。
- 簡易発電機（電磁波）の近くにペースメーカーを利用している人が近づかないように、張り紙などで注意を促す。

⑥ 知的障害／発達障害

- 周囲とコミュニケーションが十分にとれず、環境の変化のため精神が不安定になることがあるので、短い言葉や文字、絵、写真などを用いて避難所の生活を分かりやすく伝える必要がある。

- コミュニケーションがとりづらい場合もあるため、五十音表を作成しておくなどの配慮が必要になる。
- 障害特性により集団での生活になじめない場合、個室や仕切りのある部屋等、限定された空間を用意するなどの配慮が必要にことがある。
- 心身の不調などを自ら説明できず、外から見えない傷病などが深刻化するケースがあるため、心や身体の不調がないか、特に留意する必要がある。

⑦ 精神障害

- 精神的動揺が激しくなる場合があるため、災害状況をわかりやすく説明し、気持ちを落ち着かせる必要がある。
- 脳血管障害や脳外傷等を原因とする高次機能障害者の場合、精神的に不安定となりパニックを起こしたり、集団生活が困難であったりするなどの症状がある場合があり、特に配慮する必要がある。

⑧ 難病

- 疾患に応じて必要な医薬品を調達・支給する等、医療体制を確保する必要がある。
- 医療的措置が必要と判断される場合は、安全が確認された医療機関に速やかに搬送できる仕組みづくりが必要となる。

《今後の取り組み》

指定避難所から福祉避難所への受入れの方法について、移送方法や支援の仕組みなどを、引き続き検討する。