Ⅰ　避難所での課題

○基本的な考え方

・　過去の災害発生時、避難所で要配慮者が困ったことについて、「ハードウェアに関する課題」、「ソフトウェアに関する課題」の２つに整理し紹介しています。

１　ハードウェアに関する課題

（１）　建物の課題

○　段差

・　出入口や避難所内に段差があると、車いす利用者や高齢者、ベビーカー利用者が出入りしにくく、避難所を利用できなかった。

・　高齢者や視覚に障害のある人などは少しの段差でもつまづきやすく、足ふきマットなどで隠れている数センチの段差などは特に危険で、転倒事故が起きた。

○　トイレ

・　車いす利用者やオストメイト（臓器に機能障害を負い、腹部に人工的に排泄のための孔を造設した人のことです。日常の排泄行為には様々な苦労があります。）に対応した設備が不十分でトイレを利用できなかった。

・　簡易トイレが設置されても、段差などの障壁（バリア）があり歩行困難な人が利用できなかった。また、水が十分でなく汚物の処理に困った。

（２）　レイアウトの課題

○　通路

・　避難所での避難スペースが早い者順で決まり、通路の幅が十分でなかったため、車いす利用者が移動に困った。

・　通路の幅を確保していても、荷物が置かれて移動できなかった。

○　スペースの確保

- 更衣室や授乳室が設営できなかったため、プライバシーに配慮がなく、避難所を利用せず車を活用するしかなかった。
- 発達障害のある人などがパニックを起こした時に落ち着くための場所がなかったため、他者への迷惑を気にして避難所を出ていかざるを得なかった。
- 視覚に障害のある人は、広い体育館などでは地理的な目印がないため、自身の位置が分からず非常に困った。

２　ソフトウェアに関する課題

（１）　人材の課題

○　人手不足

- 一次避難所から福祉避難所などへ移送する人を判断できる人が不足し、避難所が大混乱した。
- サポートする側に女性が少なく、女性へのサポートに支障がでた。

○　要配慮者への対応が不十分

- 福祉的な知識を持つ人材の確保が十分でなかったため、要配慮者へのサポートが不十分になった。
- ボランティアが、要配慮者はどのような人なのか、どのようなことに困り何が必要なのか、といった知識が不十分であったため、適切なサポートにつながらなかった。
- 介助者やヘルパーなどの福祉的な技術を有する人の不足から、家族の負担が大きかった。
- 困ったとき「誰に」「どこに」相談したらよいかわからなかった。
- 避難所には衛生用品（おむつやガーゼなど）や冷却シート、カイロ、杖などが十分に確保されておらず、必要なものが行き届かなかった。

（２）　情報伝達の課題

○　表示方法

- 　様々な表示が漢字のみの表記のため、子どもや外国の人などが理解できなかった。
- 　掲示物が高いところにあり、子どもや車いすの利用者など視点が低い人などは見えないこともあった。

○　伝達手段が不十分

- 　重要な情報伝達を音声のみで行っていたことから、聴覚に障害のある人が食料をもらいそびれた。
- 　外国の人に重要な情報が伝わらなかった。
- 　色覚に障害のある人は、色の違いを識別しにくいため、色の違いに意味があるサインなど分からない場合があった。
- 　情報伝達の手段が視覚に頼ったものが多く、視覚に障害のある人に重要な情報が伝わらなかった。