

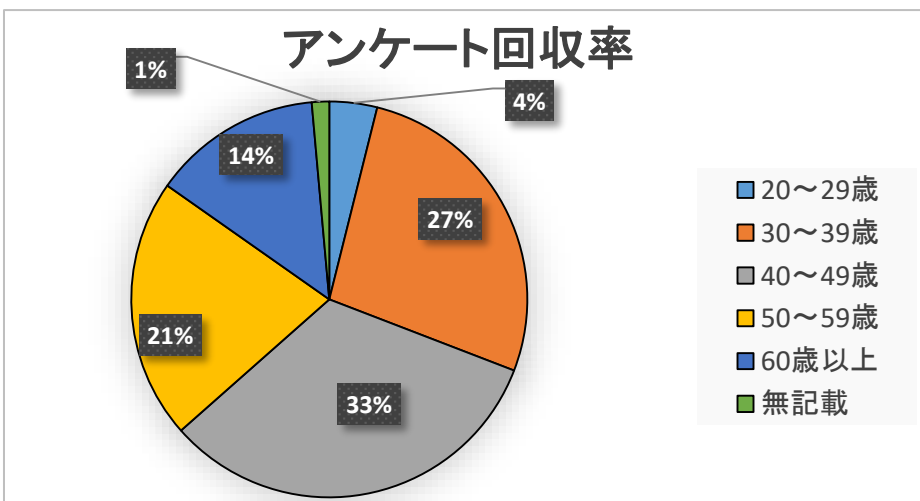
# 災害支援の在り方についてのアンケート集計結果

2017年7月作成 一般社団法人 熊本県社会福祉士会 災害時支援委員会

配布数	799
返答数	282
回収率	35.3%

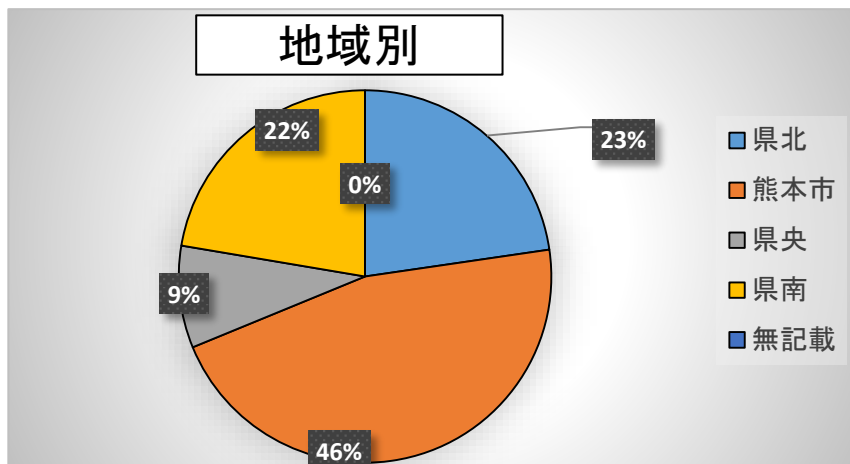
Q1 あなたの事を教えてください。

	男	女	無記載	合計
20～29歳	2	6	3	11
30～39歳	29	29	18	76
40～49歳	26	27	39	92
50～59歳	12	20	28	60
60歳以上	14	18	7	39
無記載	0	1	3	4
合計	83	100	98	282



Q2 あなたのお住まいはどこでしょうか

	県北	熊本市	県央	県南	無記載	合計
20～29歳	4	4	1	2	0	11
30～39歳	21	32	10	13	0	76
40～49歳	18	44	6	24	0	92
50～59歳	13	28	5	14	0	60
60歳以上	7	20	2	10	0	39
無記載	1	2	1	0	0	4
合計	64	130	25	63	0	282



	荒尾方面	玉名	山鹿	菊池	合志	菊陽	大津
20～29歳	1	0	0	0	0	1	0
30～39歳	1	4	0	2	2	1	0
40～49歳	1	2	1	1	2	0	1
50～59歳	0	3	2	1	1	0	1
60歳以上	0	2	0	0	2	0	1
無記載	0	1	0	0	0	0	0
合計	3	12	3	4	7	2	3

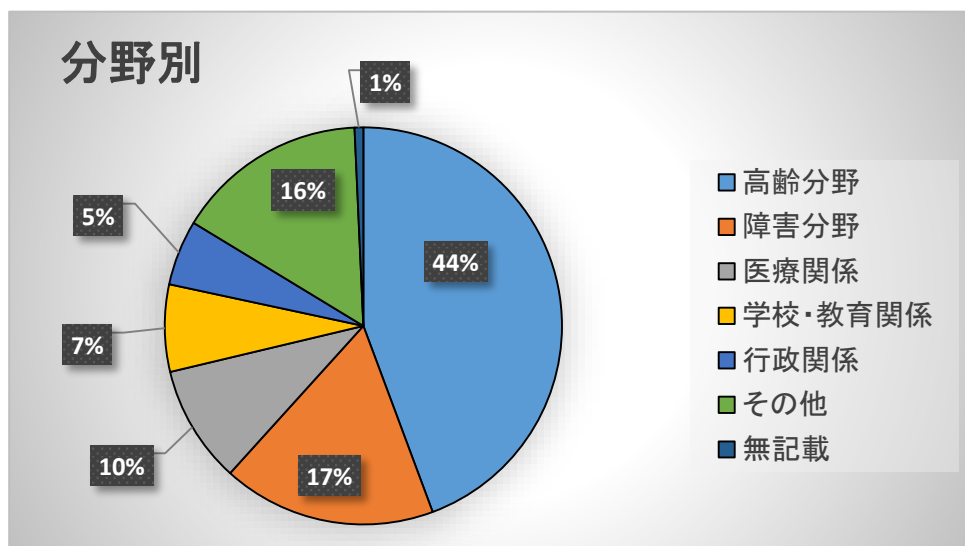
	阿蘇方面	中央区	北区	西区	東区	南区	益城
20～29歳	0	3	0	0	0	0	0
30～39歳	0	6	2	6	4	7	1
40～49歳	0	7	6	3	10	5	1
50～59歳	1	9	1	0	8	3	0
60歳以上	1	4	2	0	1	3	0
無記載	0	1	0	1	0	0	0
合計	2	30	11	10	23	18	2

	西原	宇城方面	嘉島	御船	甲佐	美里	山都
20～29歳	0	0	0	0	0	0	0
30～39歳	0	0	0	2	0	0	0
40～49歳	0	2	0	0	1	1	0
50～59歳	0	1	0	0	0	1	1
60歳以上	0	1	0	0	1	0	0
無記載	0	1	0	0	0	0	0
合計	0	5	0	2	2	2	1

	天草	八代	芦北・水俣	人吉方面	無記載
20～29歳	0	0	0	0	6
30～39歳	2	2	4	1	29
40～49歳	3	0	0	1	44
50～59歳	3	2	0	2	20
60歳以上	2	1	1	0	17
無記載	0	0	0	0	0
合計	10	5	5	4	116

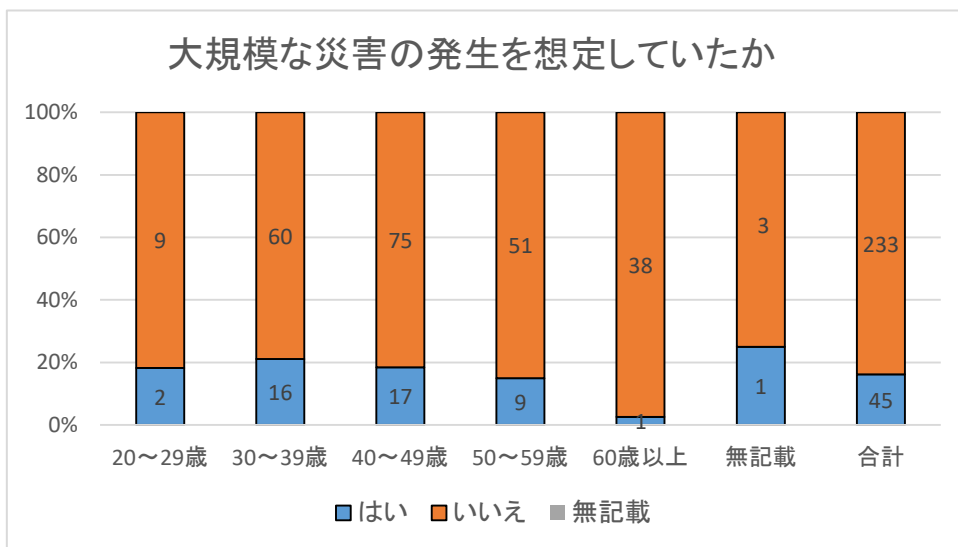
### Q3 あなたのお仕事の分野

高齢分野	125
障害分野	49
医療関係	27
学校・教育関係	20
行政関係	15
その他	44
無記載	2
合計	282

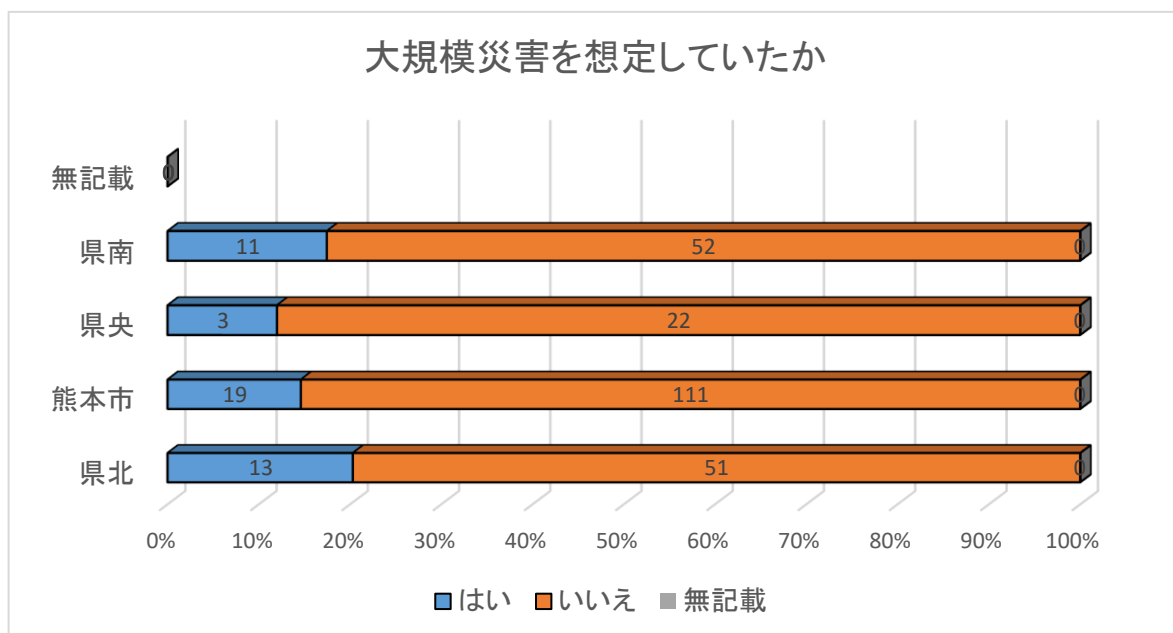


Q4 あなた（職場や家族など身近な方も含めて）は、今回のような熊本地震などの大規模な災害の発生を想定されていましたか？

	はい	いいえ	無記載	合計
20～29歳	2	9	0	11
30～39歳	16	60	0	76
40～49歳	17	75	0	92
50～59歳	9	51	0	60
60歳以上	1	38	0	39
無記載	1	3	0	4
合計	45	233	0	282



	はい	いいえ	無記載	合計
県北	13	51	0	64
熊本市	19	111	0	130
県央	3	22	0	25
県南	11	52	0	63
無記載	0	0	0	0
合計	46	236	0	282



Q5 Q4で「はい」と回答された方に質問します。それはどのような災害を想定されておりましたか？  
(複数回答可)

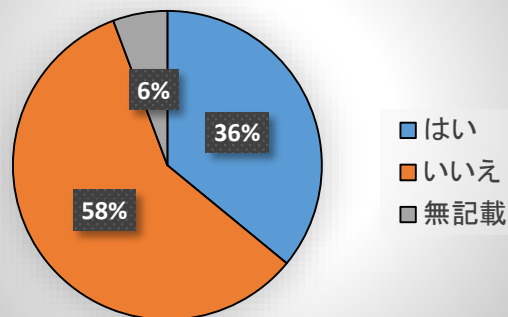
	地震	津波	台風(風害)	豪雨土砂	噴火	放射能	合計
20～29歳	0	0	2	2	0	0	4
30～39歳	9	3	12	12	0	0	36
40～49歳	6	0	14	11	2	0	33
50～59歳	5	3	6	6	0	0	20
60歳以上	1	0	1	1	0	0	3
無記載	0	0	1	1	0	0	2
合計	21	6	36	32	2	0	98

	地震	津波	台風(風害)	豪雨土砂	噴火	放射能	合計
県北	6	2	8	8	1	0	25
熊本市	11	2	16	13	1	0	43
県央	1	0	2	2	0	0	5
県南	3	2	10	10	0	0	25
無記載	0	0	0	0	0	0	0
合計	21	6	36	33	2	0	98

Q6 災害時の対応について備えをされておりましたか？

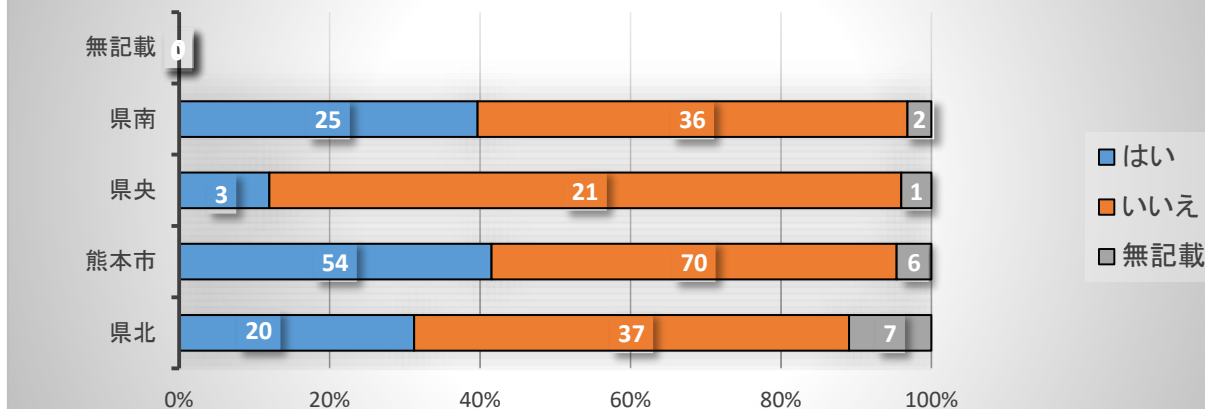
	はい	いいえ	無記載	合計
20～29歳	4	6	1	11
30～39歳	25	50	1	76
40～49歳	35	49	8	92
50～59歳	26	29	5	60
60歳以上	11	28	0	39
無記載	1	2	1	4
合計	101	164	16	282

災害時の対応について備えをしていたか

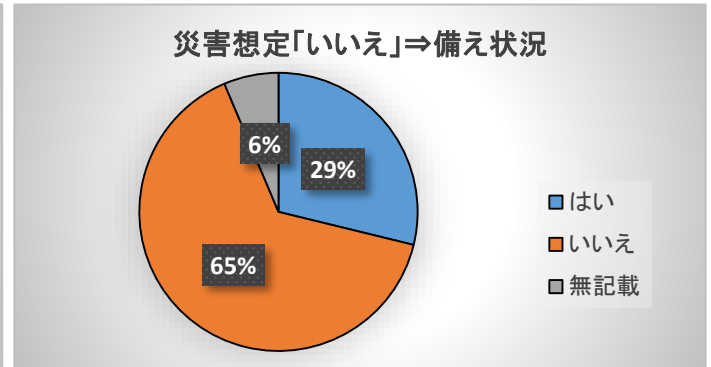
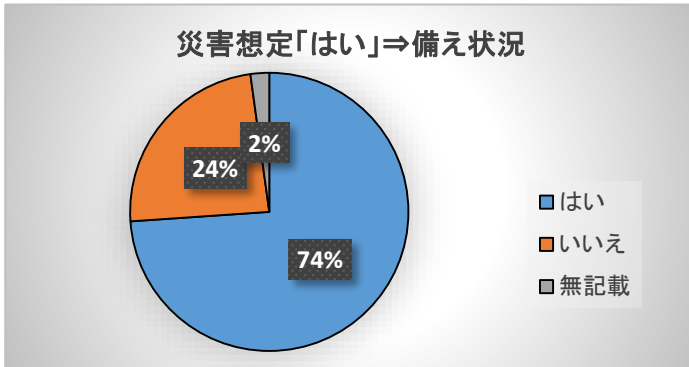


	はい	いいえ	無記載	合計
県北	20	37	7	64
熊本市	54	70	6	130
県央	3	21	1	25
県南	25	36	2	63
無記載	0	0	0	0
合計	102	164	16	282

災害時の対応について備えをしていたか



		災害の備えはしていたか			
し災 て害 いは た想 か定		はい	いいえ	無記載	合計
	はい	34	11	1	46
	いいえ	68	153	15	236
	無記載	0	0	0	0
	合計	102	164	16	282



### ※「はい」と答えた人の具体的記載のまとめ

100人から回答を得た。今回のアンケートでは、自身と職場を分けた設問でなかったため、自身の備えなのか、職場の備えなのかの判断が出来ない回答もあった。回答の内容を見ると、①備蓄・備品、②環境整備、③マニュアル作成・避難訓練等、④その他の4つに分類することが出来る。

①の「備蓄・備品」については、水、非常食やライト・ラジオなどが大半を占めていた。更に、少数だが、「非常用トイレ」や「自宅にウォーターサーバーを準備していた」などの回答もあった。また、“（準備をしていたが、）定期的な点検を怠っていた”との回答も見られた。

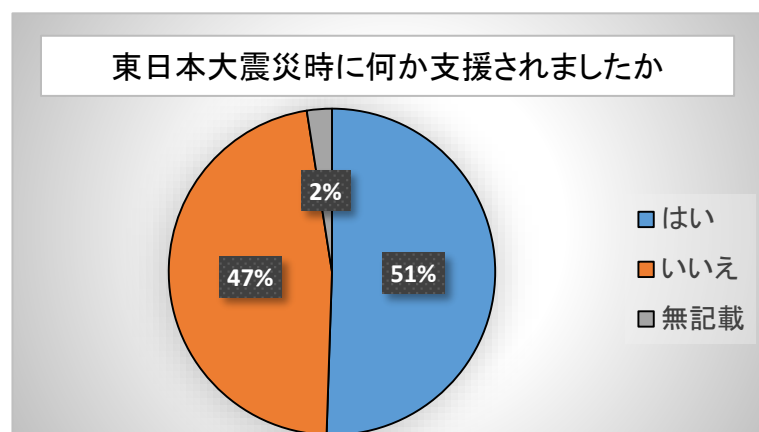
②の「環境整備」に関しては、家具等の固定やすべり止めなどの転倒防止に関する回答が得られた。中には“家具を置いていない”“家の補強工事をした”“水害台風を視野に屋根瓦、車庫、水回りの整備”などの回答も得られた。また、施設での取組として“当方区の震災後、施設にソーラーパネルと井戸を掘った”との回答もあった。

③の「マニュアル作成・避難訓練」に関しては、主に職場中心に見られた。避難場所、避難経路の確認や連絡体制の整備などが中心だった。施設によっては、BCP（事業継続計画）等の策定を行っている施設もあった。また、自身の地域なのか職場のある地域なのかは不明であったが、“地域で5か年計画で防災訓練をしている”という回答もあった。また、自身の過程で行っていることとして、避難経路の確認や、“何かあった時の家族の集合場所を予め決めておいた”などの回答があった。

④「その他」の回答としては、“保険をかけていた”という回答が複数見られた。また、“社協として災害ボランティアセンターを設置する事、年一回の設置訓練実施”“行政との連携”等もあった。また、“東日本大震災の新聞記事をスクラップした”という回答もあった。更に、職場での備えは行っていたが“自宅では全く備えておりませんでした”という回答と同様のものが複数あった。

### Q7 あなたは東日本大震災時に何か支援されましたか？

はい	143
いいえ	133
無記載	7



※「はい」と答えた人の具体的記載のまとめ

58の記載があった。

最も多かった回答は、『義援金・寄付・募金』で50の回答があった。また、物資関係の支援も複数あり、「支援物資を送った」「衣類の箱詰め」などや、中には「現地に車両を寄付するために、その車に乗り熊本から宮城へ移動した。」と言う回答もあった。

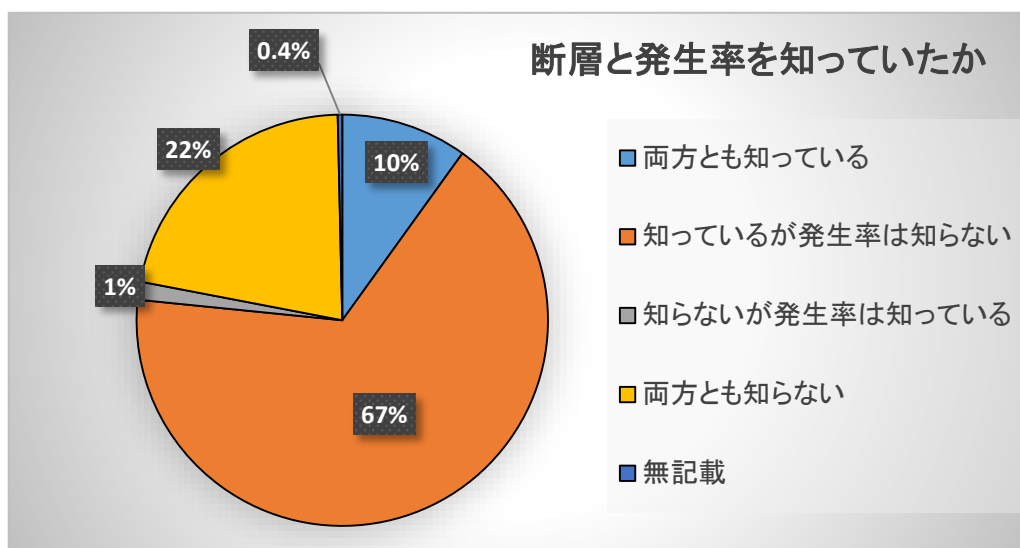
次に、『現地での支援』が多く見られ10の回答が得られた。「災害ボランティア」「災害ボランティアセンターでの支援」などの回答が中心だったが、「職員をケア担当者として、現地施設へ経営協派遣の形で2年間にわたり4週間派遣した」や「日本社会福祉士会から現地に派遣され支援した。」という回答もあった。

その他に、「現地に行った職員のフォロー」や「現地に行って被災状況を見学した。」「現地で被災者が立ち上げた商品の購入」などの回答も見られた。また、中には「支援の申し込みを行っていたが先方の社協より返事がなかった」と言う回答もあった。

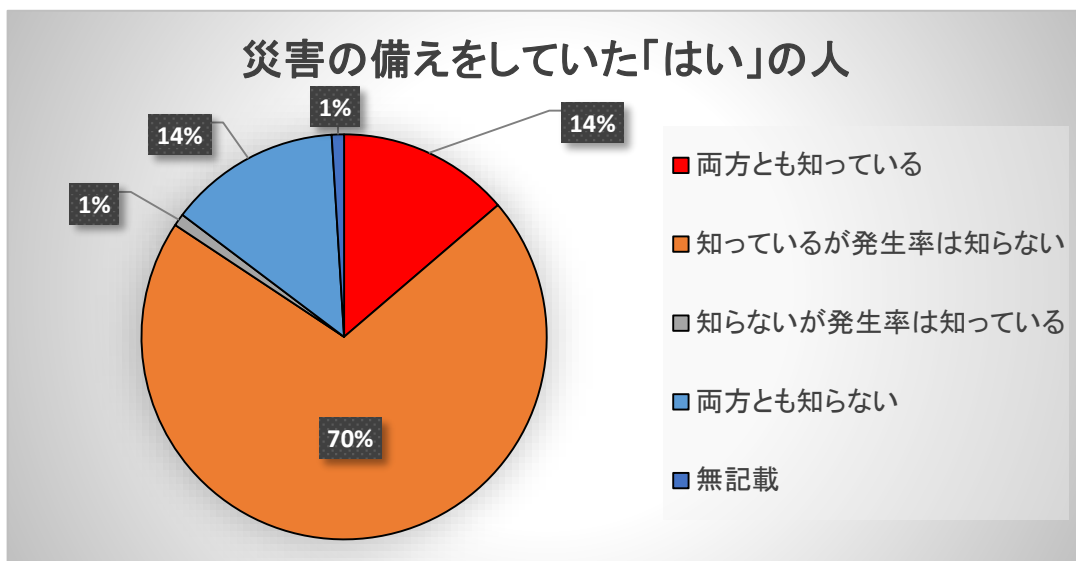
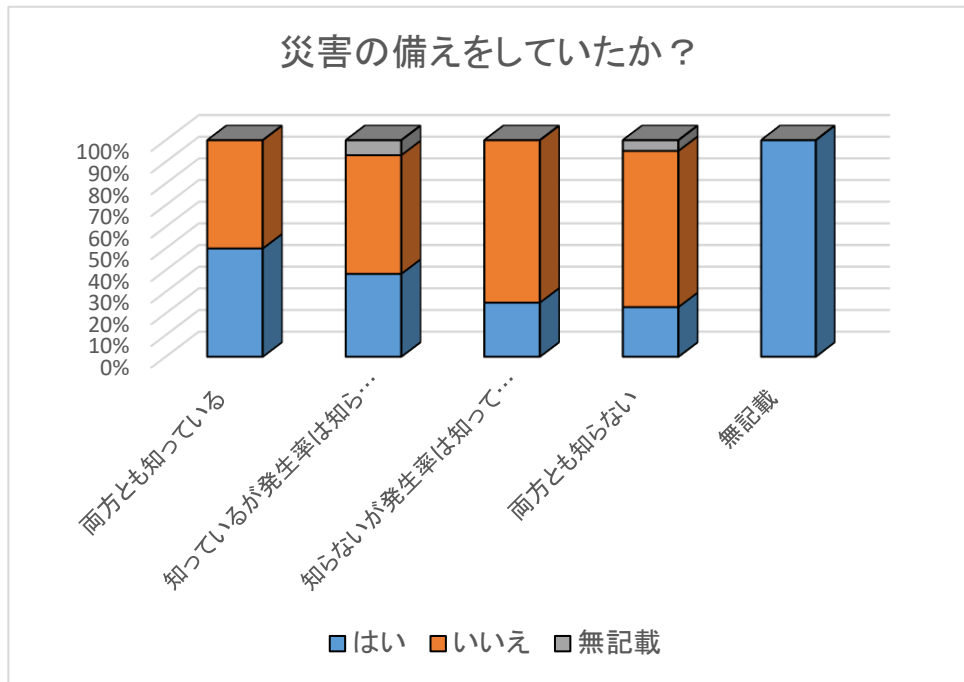
Q8 あなたは熊本県にある日奈久・布田川断層（活断層）の存在と、その地震発生率を知っていますか？

	両方とも知っている	知っているが発生率は知らない	知らないが発生率は知っている	両方とも知らない	無記載	合計
20～29歳	0	8	0	3	0	11
30～39歳	5	49	1	21	0	76
40～49歳	11	63	1	17	0	92
50～59歳	5	41	0	14	0	60
60歳以上	7	23	2	6	1	39
無記載	0	4	0	0	0	4
合計	28	188	4	61	1	282

	両方とも知っている	知っているが発生率は知らない	知らないが発生率は知っている	両方とも知らない	無記載	合計
県北	5	41	1	17	0	64
熊本市	16	83	2	29	0	130
県央	1	17	0	7	0	25
県南	6	47	1	8	1	63
無記載	0	0	0	0	0	0
合計	28	188	4	61	1	282

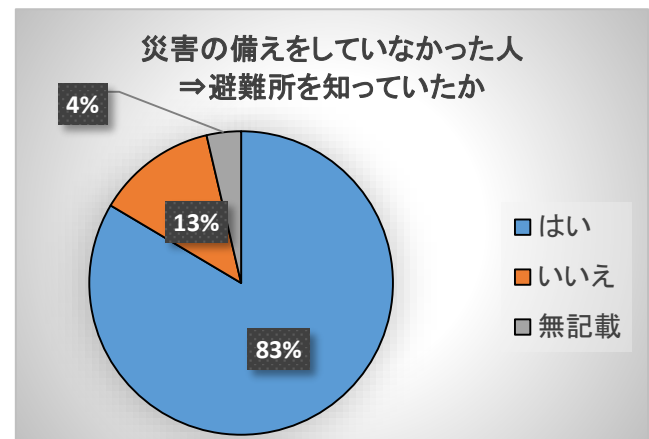
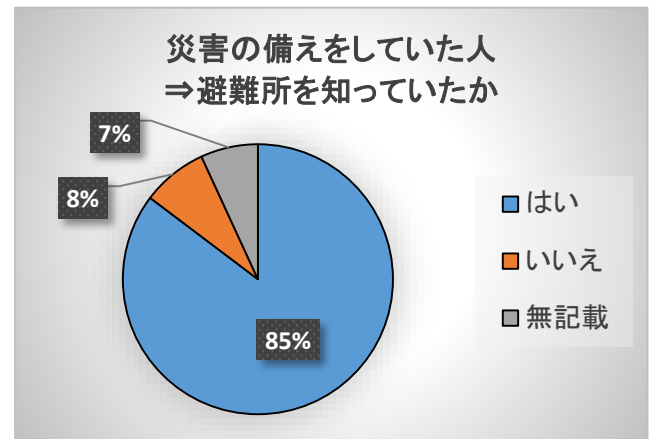
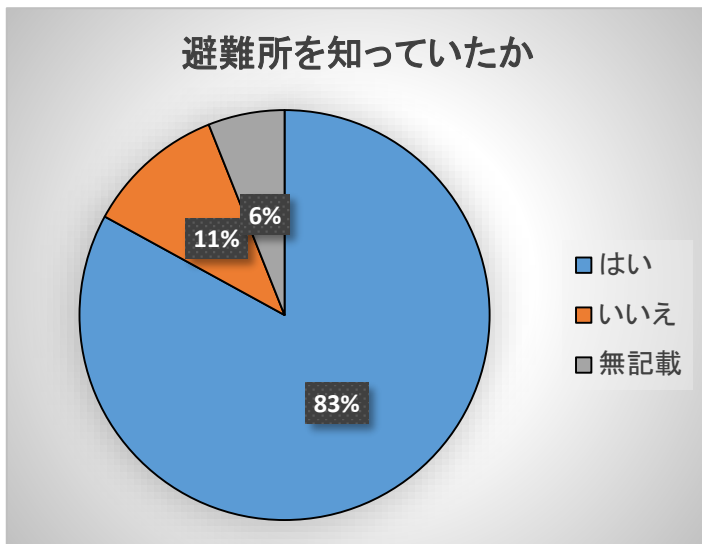


災害の備えをしていましたか						合計
	両方とも知っている	知っているが発生率は知らない	知らないが発生率は知っている	両方とも知らない	無記載	
はい	14	72	1	14	1	102
いいえ	14	103	3	44	0	164
無記載	0	13	0	3	0	16
合計	28	188	4	61	1	282



Q9 あなたは自宅、職場近くに避難所や避難場所を知っていましたか？

		避難場所を知っていたか			合計
		はい	いいえ	無記載	
を災 しし害 たての かい備 まえ	はい	87	8	7	102
	いいえ	137	21	6	164
	無記載	10	2	4	16
	合計	234	31	17	282



Q10 今回の熊本地震（以下、震災と言います。）直後、あなたはどのような行動を取りましたか？（複数回答可）

帰宅した	19	6.7%
自宅待機	143	50.7%
職場待機	51	18.1%
職場へ向かった	73	25.9%
すぐ避難所へ行った	41	14.5%
地域の利用者宅	14	5.0%
その他	34	12.1%

※「その他」に記載のあった内容のまとめ

自宅待機をしていたという回答が多く見られた中で、職場の同僚と連絡を取り合ったり、自分が担当する利用者の安否確認を行ったという回答も複数見られた。

その反面、「自分の身や家族を守ることで精一杯だった」という回答も多く、小さい子どもを抱えていたり、出産直後ということのように身動きが取れず、自宅内でじっとしていたり、避難所に行くこともできず車中泊をしていた状況が窺えた。

まずは自分自身や家族の安全を最優先に行動しながら、専門職として利用者や地域住民の安否確認に奔走されている状況が見える回答が得られた。



Q11 震災後（4月14日～18日頃まで）何に一番困りましたか？（複数回答可）

家族・関係者の安否確認	43	15.2%
全体的な被害情報や生活情報	100	35.5%
水	144	51.1%
食料（家族用）	68	24.1%
食料（職場用）	44	15.6%
トイレ	88	31.2%
安全な避難場所	47	16.7%
その他	28	9.9%

※「その他」に記載のあった内容のまとめ

その他に記載されていた内容としては、「小学生、保育園児の預け先がなく、その後も学校再開まで預け先を探した。」「1歳の娘が水疱瘡になり、うつすといけないので、避難所に行けず、自宅で不安な日々をすごした。」など子どもへの対応について。また、「支援をしていると自分も被災者だが食料等の物資の配給がもらえなかった。」「被災者でありながら福祉避難所対応。夜遅く職場から避難所へ帰る日々が続き、疲労困憊だった。」など支援者であるがゆえのもの、「行政機能の混乱と低下」「交通渋滞」などの回答があった。

Q12 どのような事が不安でしたか？（複数回答可）

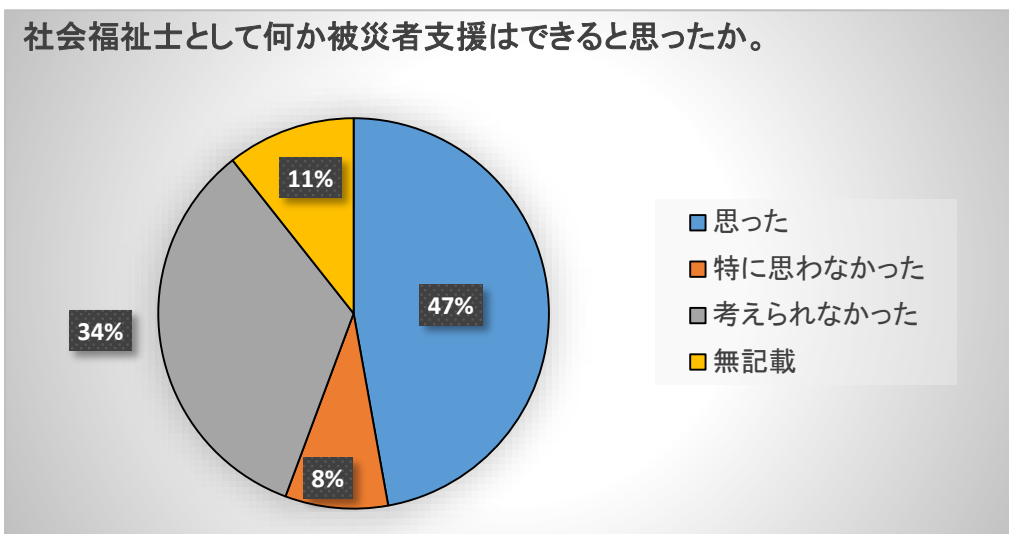
地震の継続	236	83.7%
県内での被害状況	95	33.7%
職場での被害と復旧	102	36.2%
家族の安全	98	34.8%
子どもがおびえる	50	17.7%
死傷者が出た事	19	6.7%
自宅の被害と復旧	59	20.9%
ライフライン	126	44.7%
交通状況と復旧	82	29.1%
通信手段の被害	19	6.7%
友人・知人の被害（健康状態）	82	29.1%
地域の利用者の被害	63	22.3%
行政機関の被害と復旧	37	13.1%
医療機関の被害と復旧	59	20.9%
商業施設の被害と復旧	41	14.5%
その他	16	5.7%
特に不安はなかった	3	1.1%

※「その他」に記載のあった内容のまとめ

その他の欄の自由記載で32件の回答を得た。  
 最も多かったのが、就業に伴う不安についてである。  
 「高齢の父がいるので、一人おいて仕事に行くのも心配した。夜は一人にしないように家族で夜勤が重ならないように今でもしている」  
 そして、「学校が長期間休校であったため仕事をどうするか悩んだが、職場や近隣の協力により就業が継続できた」という回答もあった。  
 また、「仕事に出かけている間に高齢の親が一人で自宅に戻ってしまい車中泊をしながら様子を見ていた」など、通常の生活では予想できないストレスや疲れがうかがえる。  
 同時に「母としての自分と災害拠点病院としての自分の両立」などのジレンマや「福祉避難所を職場で設置対応したが、終わりの見えない日々が続き疲弊した」という窓口担当にならざるを得ない社会福祉士の苦悩も垣間見られた。  
 他の回答として「担当利用者（患者）の体調・精神面の変化」「病気の子どもを抱えての被災による感染症への不安」「妊娠中の自身（胎児）の不安」「食料や消耗品の調達ができない」ことや「ガソリンの不足」があった。  
 チェック項目の具体的な不安として多かったのが、①地震の継続に関することであった。  
 「もっと大きな地震が今にもくるのではないかとの不安」「余震による自宅倒壊の恐れ」「余震が続いていたのでプロパンガスを使うたびに元栓を閉めて火災にならないように気を付けた」などの回答が6件あった。  
 また、チェック項目の②県内の被災状況についても  
 「被害の大きかった地域の人たちの事や連絡の取れない仲間の安否」「被災された方々へ何もできない…というふがいなさ等の気持ちで落ち込んでしまった時期があった」などの回答があった。

Q13 あなたは、今回の震災を通じて、社会福祉士として、何か被災者支援は出来ると思われましたか？

被災者の被害の備えを		思った	特に思わなかった	考えられなかった	無記載	合計
		はい	54	6	32	10
いいえ		68	18	61	17	164
無記載		11	0	2	3	16
合計		133	24	95	30	282



## ※自由記載欄のまとめ

自由記載には142名から回答が得られた。回答別にまとめてみる。

『思った』と回答した人の自由記載が一番多く96名。多岐にわたる意見が寄せられた。その中でも比較的多かったものを挙げると、被災者支援に関するものが多く見られた。「地域の人の困っておられることに相談等の支援ができるのではないかと思った。」「避難所で生活相談、申請事務が手伝えると感じた。」「震災諸手続きの支援（高齢者や障がい者）」などや、「被災者と福祉制度、行政機関との連携、調整」「できる範囲で制度の紹介や必要機関への連絡協力など」という記載があった。また、被災者の”心のケア”に関する記載も多く「被災者の話を聞いて心のケアをする。」「被害が落ち着いてきたからの相談や心のケア等が特に重要だと感じました。」などの記載があった。また、”情報提供”や”連携”に関する記載も多く見られた。他にも、「被災地での中・後期の支援。地域包括などへの支援。地域の仮設での訪問、生活実態のアセスメント」や「仕事柄、ボランティアセンターの運営の手伝い。」など、地域包括支援センターや社会福祉協議会などへの支援に関する記載も見られた。

『考えられなかった』と回答した人の自由記載が34名。回答は特に二つに集中していた。

一つ目は、

「自分と家族の生活を考えているだけで精一杯であった。」「子どもが小さく、妻も妊娠中であったので、また自宅マンションの被害も大きく家族も第一に考えた。」「私の家も半壊で、その復旧にかかりきりとなり社会福祉士としては考えられなかった。」など被災したことにより自分や家族のことで精いっぱいだったという記載についてのもの。

二つ目は、

「職場の復旧が先であり、5月中までそれどころではなかった。」「社会福祉士としての活動は考えることすらできず”職員の一員として利用者、職員の不安を少しでも軽減すること”だけであった。」など、職場の一員として活動する事で精いっぱいだったとの記載についてのもの。中には「職場の業務が増えて社会福祉士としての支援ができず申しわけなかった」という罪悪感を感じている事を伺わせる記載もあった。

その他として、

「それどころではなかった」や「振り返ると色々やれることはあったと思うので、もしまた同じようなことがあれば行動したいと思う（ボランティアや避難場所への訪問など）」という意見も見られた。

『特に思わなかった』と回答した人の中で記載した人は3名。内容としては、

「社会福祉士としては、何ができるかわからないため一般市民として社協のボランティアには参加した。」

「社会福祉士として雇われているわけではなく、それよりも公務が優先のため」

「社会福祉士とか関係なく、その時出来る事をしていくしかなかった。家族のことと、職場のこと」というものだった。

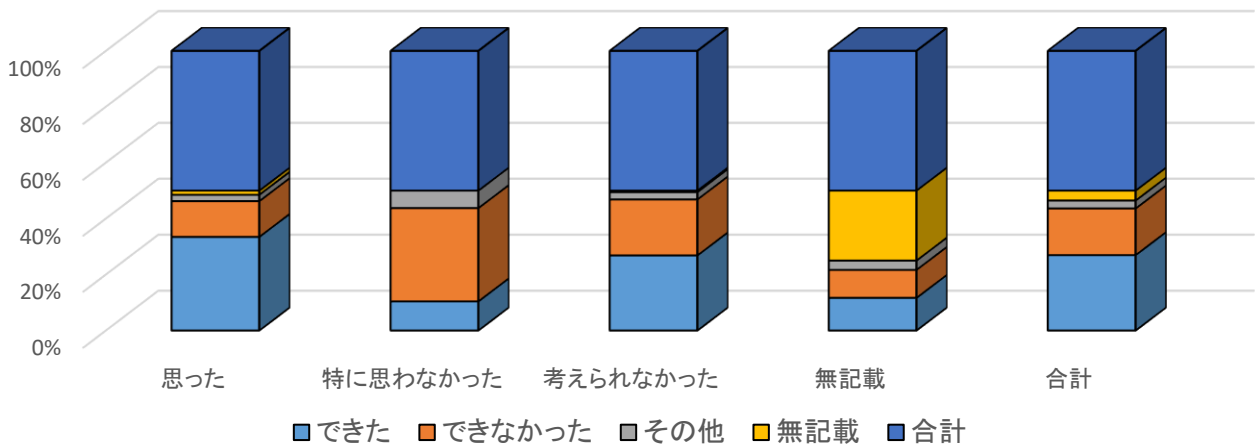
また、この設問の項目には無記載だったものの、自由記載欄にのみ記載があった人が8名。内容は、「模索中です」や「支援できると思ったが、具体的にどのような支援をしたら良いか、出来るのか思いつかなかった。」など、”思いつかなかった” ”分からなかった” という回答が多かった。

他に「社会福祉士として！との思いではなく、一人の社会人として考えました。」「大袈裟に考えず、周りの人の困っている人にさりげなく手を差し伸べることが大切だと思います。」などの意見があった。

Q14 あなたは、社会福祉士として、個人的にまたは職場の一員として、被災者を支援することができましたか？

		できた	できなかった	その他	無記載	合計
Q13 今回の震災を通じて社会福祉士として、何か被災者支援が出来ると思われましたか。	思った	89	34	6	4	133
	特に思わなかった	5	16	3	0	24
	考えられなかった	51	38	5	1	95
	無記載	7	6	2	15	30
	合計	152	94	16	20	282

社会福祉士として被災者を支援できたか



※自由記載欄のまとめ

全282回答中、自由記載には208名から回答を得た。

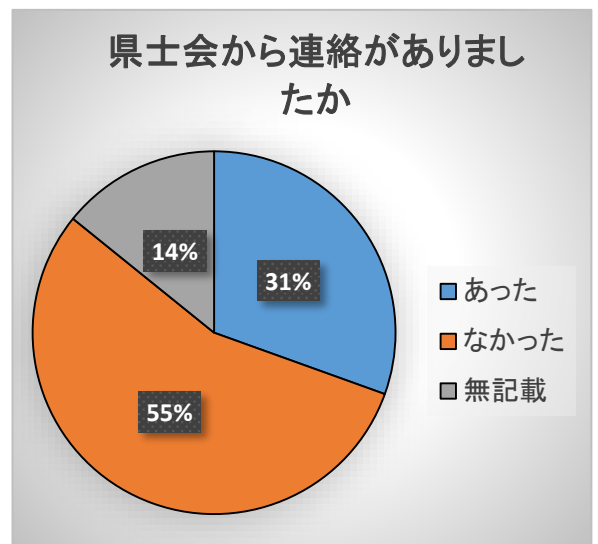
支援ができたという回答が多く見られ、自由記載の内容から、県士会や日本士会からの要請で支援活動に参加したり、専門職として利用者宅や避難所を訪問し安否確認に回ったりした状況が見えてきた。

また、社会福祉士としては支援活動ができてなくても、他職種（精神保健福祉士、介護支援専門員等）として支援活動を行ったという回答も見られた。

一方で、支援ができなかった理由としては、「自分の家族を守ることで精一杯だった」り、「自分の住んでいる地域では被害がなかったので特段支援活動を行っていない」という内容が見られた。また、「県士会からの指示がなかった」という回答もあり、自ら動くことができず指示待ち状態にあった会員の姿も窺うことができ、今後、県士会として災害時支援対応マニュアルの作成が必要であることを改めて感じさせられる結果であった。

Q15 震災後、県社士会（ブロック含む）から連絡がありましたか？

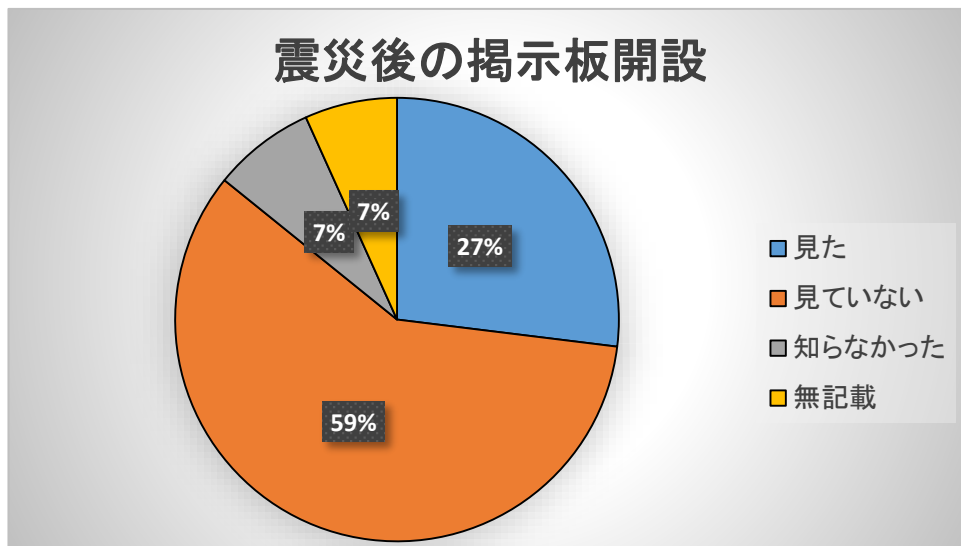
	あった	なかった	無記載	合計
県北	17	35	12	64
熊本市	37	79	14	130
県央	4	17	4	25
県南	28	25	10	63
無記載	0	0	0	0
合計	86	156	40	282



Q16 震災後、県社士会のホームページに震災についての掲示板を開設していましたが、ご覧になりましたか。

見た	76
見ていない	166
知らなかった	21
無記載	19

	見た	見ていない	知らなかった	無記載	合計
20～29歳	1	9	1	0	11
30～39歳	17	49	8	2	76
40～49歳	32	45	6	9	92
50～59歳	14	37	3	6	60
60歳以上	11	25	2	1	39
無記載	1	1	1	1	4
合計	76	166	21	19	282



Q17 今回の震災後、県社士会が行った対応をご存知でしょうか【複数回答可】

ホームページに震災掲示板を開設した	86	30.5%
会員の安否確認等	86	30.5%
震災についての災害支援員の募集	186	66.0%
知らない	60	21.3%

**Q18 今回の震災の県士会対応について、改善点や意見等をご自由にお書きください。**

70の回答が得られ、内容は、①今回の対応について②今後の取組み・改善点に分けられた。

**① 今回の対応について**

「予想もしない大規模災害の中よく頑張ったと思う。」「本部との連携の下、迅速な対応が取れたと思う。」

「ホームページの掲示板情報のアップが早かった。」「皆様の対応にただ頭の下がる思い。」など、県士会に対する感謝、ねぎらいの言葉が多数書かれていた。

逆に、「初動が遅すぎた。」「周知が十分ではなかった。」「内輪だけで動いている感じがした。」「

「具体的にどのような支援を行えばよいのか提示して欲しかった。」など対応の悪さに関する内容も多く書かれていた。

**② 今後の取組み・改善点について**

「事務局が被災し機能低下した際、何処を中心に誰が動くのか、事務局の震災シュミレーションが必要ではないか。」「熊本県内でも被災状況に地域差があった。その際の情報発信、情報収集について検討が必要ではないか。」等、県士会の取組みについての意見から、「各種団体や関係機関が一斉に動き、統制が取れていないため、ニーズが日々変わる中で、本当に支援を必要としている人たちに必要な支援が届かないというジレンマを感じた。団体同士の連携、コーディネートが必要。」「今回のような震災の際には、医療ソーシャルワーカー協会や精神保健福祉士会などと連携しソーシャルワーカー団体としての支援を行う方が、支援を受ける側にとっても有効かつ有益ではないかと感じた。災害時の協定を他団体と結ぶべきかと思う。」等、他団体との連携が必要という意見も多くあった。

**Q19 今後、他県の社会福祉士会が災害対策、災害支援を行う際に、被災地として（熊本地震を経験して）どのようなアドバイスができると思われますか？**

169件の回答があり、特に多かったものとして

①事前の備え、②日頃からの地域住民同士のつながり・関係づくり、③他団体との連携の必要性、④ボランティアコーディネーターの重要性、⑤福祉避難所での取組が挙げられる。

具体的な記述として

**①事前の備えについて**

「避難所および避難経路の確認」「防災グッズ、水・食料や消耗品・衛生用品などの備蓄」

また、平時からのマニュアル作成およびシミュレーションの実施という回答が多数あった。

「県士会として、ブロックごとに災害時の安否確認や連絡網、災害支援のシミュレーション等を日頃から行っていくことが大切」

**②日頃からの地域住民同士のつながり・関係づくりについて**

「普段から地域住民として地域の行事参加をするなどして顔のみえる関係づくりをしておくこと。日々の積み重ねが大切」

**③他団体との連携の必要性について**

「会員自身が被災するなど中枢部分が機能できなくなる可能性を考えると、県士会だけでなく、他協会等との連携を図れる体制づくりが必要。それぞれの強みで支援できるは大切であるが、内容の重複や過不足がないようにするためにも連携が重要」

「県士会の組織化や他団体との兼ね合い、発生からの日数で支援内容も変化する等の情報を他県の参考にしてもらいたい」

**④ボランティアコーディネーターの重要性について**

この内容には、ボランティアセンターでのコーディネーターと県士会への他県からの応援についてのコーディネートの2つに分けられる。

**\*ボランティアセンター**

「実際に被災するとボランティアの受け入れ、支援物資の分配、避難所運営など考えることがたくさんあるため、支援の際に配慮するのか、復興のステージの予測と準備について一緒に手伝えると思う」

**\*県士会への応援**

「他県士会が応援に来た場合に対応できるコーディネーターを決めておくこと」

**⑤福祉避難所での取組について**

「福祉避難所での課題からより活用しやすい福祉避難所の開設と運営」

その他の回答として

「研修参加し、発表の中で痛切に思ったことがある。地震の時には、まず我が身、家族の命を守ることが大事ということ。どんなに職場から「すぐ出てこい」の電話があっても、自分の命優先。実際に地震があったら道路や橋は壊れているかも知れない…。まずは、自分と家族の命を優先してください。が、アドバイス」

「まずは目の前のことを一つずつ丁寧に対応することが次の支援につながると思う。そして、できるだけ早く関係者で顔を合わせ情報整理と方向性を打ち出していくことが大切」など、さまざまな立場からの回答が得られた。

**Q20** 最後に、あなたは復興に向けてどのような支援が必要と思いますか？自由にお書きください。

全282回答中、65の回答が得られた。個人の事から、職場、地域や社会福祉士としての専門性に至るまで様々な回答が得られた。

この設問の回答の中でも特に、①被災者個別に対する支援に関する事②被災地域の体制整備に関する事の二つに関するものが多く記載されていた。

①に関しては、「不安に思われている方の話を聞く事」「被災された方の心のケア」など精神的なケアの必要性に関する意見が多く見られた。また、手続き等の支援などの必要性や、仮設住宅等を含め、日常における生活支援の必要性が多く記載されていた。「身近で相談にのれる相談窓口を作り～」や「被災者の方がいつでも相談できる窓口～」など、相談窓口の必要性について言及した意見もあった。

②に関しては、仮設住宅におけるコミュニティ形成や、地域の基礎作りなど、コミュニティの組織強化に関する意見も多く寄せられていた。

また、①②両方で、「ニーズ把握」「ニーズを明確にして」などニーズを把握し課題を抽出することの重要性に関する意見も多く見られた。その上で、「長期的な視点に立ち、復興の段階に応じた支援が必要である」との意見も挙げられていた。加えて、人・物・金の必確保や経済的課題に対する支援が必要である事などの指摘も見られていた。

上記の次に、情報発信の必要性に関する回答が多く見られた。この情報発信の中には、被災者支援や復興支援に関する情報の発信に関するものもあったが、「震災を風化させないよう」「熊本地震が全国的に忘れられている」などを理由に情報発信の必要性を記載されている回答があった。また、「大きな被害を受けたという現実を忘れない事」「熊本地震（被害や避難所等関わった全てのもの）を忘れないというのが復興の原点だと思います」など被災したわれわれ自身が、震災を心にとどめる事が復興に繋がるとの意見や、「次の災害を視野に自己防災していく余力を持つこと」などの防災に向けた意見などが見られた。更に、被災者を支援している支援者も被災者であり、その「被災している支援者への何らかの支援が必要で、～」との意見があり、加えて被災している支援者に対して、「システム化され、誰でも利用できるものが良いと思う」との意見も挙げられた。