

# 砺波市

## 避難所運営マニュアル

(避難所運営委員会及び各活動班の役割)

### 「参考資料」

#### プライバシーの保護

業務で知り得た個人情報、避難所運営のためだけに利用し本人の同意を得た場合を除き、避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。

令和4年1月策定

# 砺波市

# 目次

災害発生～避難所開設・運営・撤収の流れ	1
避難所開設～運営の情報伝達の仕組み	2
1 避難所開設準備・開設（発生直後～24時間）	2
1 準備のための開錠	3
2 受入準備	3
3 レイアウトづくり	4
4 避難者への開設・受付開始	5
2 運営体制づくり（24時間～概ね3週間）	6
1 運営委員会の設置	6
2 会議の開催	6
3 各活動班の役割	7
3 避難所運営	16
1 運営活動のルール～運営に当たって考えておくこと～	16
2 管理	19
4 安定期以降の取組（概ね3週間目以降）	21
参考 避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（参考資料1～5）	

### 3 各活動班の役割

①会長・副会長の役割	<ul style="list-style-type: none"> <li>●要配慮者への配慮</li> <li>●管理・運営の申合せ</li> <li>●施設管理者及び災害対策本部との調整・統括</li> <li>●避難所運営委員会の統括、組織内の連絡調整・指揮、市災害対策本部及び関係機関等との連絡・調整</li> </ul>
------------	--

#### ●要配慮者への配慮

※避難所ルールは基本的に、避難所外避難者も含む避難者の話し合いで決まります。日ごろから要配慮者のことに関心の薄い地域の避難所では、障がいのある人などがつらい思いをすることになります。常に要配慮者に配慮しながら運営を行います。

#### ●管理・運営の申合せ

※避難所を管理・運営するに当たり、施設管理者や災害対策本部と右表事項等について確認し、各班（班長）と情報を共有した上で、全避難者に伝え、円滑な運営に努めます。

※運営委員においては、女性や障がいのある人等の意見も聞けるよう複数名の当事者及び介護者をメンバーに入れます。

(例)

申合せ事項	内容
トイレの利用方法	
ごみの排出方法	
食料・物資の配分方法	
喫煙場所	
起床・消灯時間	
ペットについて	
避難所内の警備管理体制	
建物内火気厳禁	

#### ●施設管理者及び災害対策本部との調整・統括

※各班からの要請事項について、代表者は、総務班を指揮し、施設管理者及び災害対策本部に連絡し、対応について調整します。

※災害対策本部からの連絡事項について、各班（班長）へ伝達し、必要に応じた避難者への情報提供を調整・統括します。

#### ●避難所運営委員会の統括、組織内の連絡調整・指揮、市災害対策本部及び関係機関

##### 等との連絡・調整

※避難所運営が円滑に進むよう避難所運営の総括を行い、避難所運営委員会のメンバーへの的確な指示を行います。

※避難所内の状況を把握し、必要事項を協議し、決定します。また、避難所運営に係る他の関係機関等との連絡・調整を行います。

## ②総務班の役割

- 運営委員会内の連絡・調整
- 代表者会議の準備・記録
- 災害対策本部及び関係機関との連絡・要請窓口
- 外部との窓口
- 避難者からの意見・要望の受付
- 避難所外避難者からの意見・要望の受付

### ●運営委員会内の連絡・調整

※避難所運営委員会の各班の活動が円滑に進むよう連絡・調整を行います。必要に応じて、資料作成などを行います。避難所における共通ルール（別紙4）

### ●代表者会議の準備・記録

※運営委員会の事務局として、代表者会議の開催連絡や資料作成などを行います。また会議の記録を作成します。

### ●災害対策本部及び関係機関との連絡・要請窓口

※各班からの要請を受け、代表者の指揮により、災害対策本部及び関係機関へ連絡します。

避難所状況報告書（初動期用：第1報・第2報）（様式9）

避難所状況報告書（初動期用：第3報）（様式10）

避難所状況報告書（第報）（様式15）（様式16）

※災害時地区連絡員は、災害対策本部へ上記の様式を使用し報告します。

### ●外部との窓口

※外部から提供される物資や情報を受け付けます。

※マスク等に対しては、避難所では原則的に受け付けず、災害対策本部に行ってもらうようにします。

取材される方へ（様式17）

取材者用受付用紙（様式18）

### ●避難者からの意見・要望の受付

※意見箱を設置するなど、避難所運営等に関する避難者からの意見や要望を受け付け、代表者会議へ報告します。

※特に女性や外国人、障がい者、介護が必要な高齢者、妊産婦、乳幼児などの要配慮者に対しては、ニーズを十分に把握できるよう関係者や本人から意見が受け付けられる体制を作り、代表者会議へ報告します。

※LGBTについて相談を受けた場合は、十分にプライバシーに配慮しながら必要な支援について対応します。

### ●避難所外避難者からの意見・要望の受付

※避難所に避難している方と同様に、意見箱を設置するなど、物資の要望や配給方法、情報伝達方法等に関する避難所外避難者からの意見や要望を受け付け、代表者会議へ報告します。

## ②情報広報班の役割

- 情報収集と総務班との連絡・調整
- 収集した情報の多様な手段での避難者等への提供
- 要配慮者や避難所外避難者に配慮した情報提供
- 外部への避難者情報の提供
- 情報の管理

### ●情報収集と総務班の連絡・調整

※避難所を中心とした、地域の被災状況や生活状況、復旧状況に関連する情報を収集します。収集を必ず時刻と発信元を記録したうえで、総務班を通じて、災害対策本部へ連絡します。

避難・連絡用紙（様式 19）

避難状況一覧（様式 20）

傷病者リスト（様式 21）

死者・行方不明者リスト（様式 22）

情報掲示板掲載作成例（様式 11）

### ●収集した情報の多様な手段での避難者等への提供

※収集した情報や災害対策本部からの情報を整理し、時刻や場所等を明示して、代表者の指示のもと、掲示板や施設内放送、災害対策本部を通じた臨時災害放送局からの放送等、多様な手段によって避難者等へ提供します。 避難状況一覧表（様式 20）

災害時広報文例集（様式 23）

※復旧・復興の日程の情報収集と伝達を重視して行います。  
※災害時は停電等により外部からの情報も途絶する恐れがあります。災害対策本部からの情報とともに、PCやテレビ、ラジオなどあらゆる手段で常に情報が入手できる状態を確保します。

### ●要配慮者や避難所外避難者に配慮した情報提供

※要配慮者（外国人や視覚障がい・聴覚障がい・知的障がいのある人など）や避難所外避難者にも情報が行きわたるように、多様な手段を使って情報提供します。  
※帰宅困難者に対しても、帰宅支援のための鉄道等の移動手段の情報等を提供します。

### ●外部への避難者情報の提供

※避難者から提供された安否確認情報及び外部から問合せのあった情報を整理して貼り出します。  
被災者管理班と連携して行います。

### ●情報の管理

※不要になった情報は整理して、記録・保管します。（個人情報の取扱いには、十分注意する必要があります。）

### ③被災者管理班の役割

- 避難者の把握・リストの作成、避難者等の入退所管理
- 訪問者の受付、マスコミ等部外者の入出管理
- 郵便・宅配便の受付・避難者への手渡し等

#### ●被災者の把握・リストの作成、避難者等の入退所管理

※避難所の避難者の状況をできるだけ正確に把握するため、町単位で受付を設置して、「避難者名簿」を作成して総務班を通じて災害対策本部へ連絡します。**避難所利用者名簿（様式**

**6）**

「避難者名簿」は、避難所外避難者、避難所への入所希望者を問わず提出してもらいます。

**避難者名簿（様式7）** **健康状態チェックカード（様式7-1）**

**ペット登録台帳（様式8）**

- 避難所世帯ごとの名簿作成
- 通勤者・観光客等帰宅困難者
- 高齢者、障がい者などの要配慮者

#### ●訪問者の受付

※面会希望者は避難者の呼び出しを行い、所定の場所で面会をしてもらいます。

#### ●郵便・宅配便の受付・避難者への手渡し等

※外部からの郵便・宅配便や避難者への手渡しなどの受付

※電話などによる安否確認等の問合せや避難者の呼び出しに対応します。

#### ●外国人への対応

※通訳のできる避難者を募集し、外国人への対応を行います。不在の場合は、通訳ボランティアの派遣を地区対策本部へ要請します。**ボランティア依頼票（様式27）**

#### ④施設管理・衛生班の役割

- 施設の警備による防犯、危険箇所への対応
- 施設利用場所の選定と利用計画の作成
- 避難者の健康管理（感染対策、疾病予防）
- 生活衛生環境の管理

##### ●施設の警備による防犯、危険箇所への対応

※施設・設備について、定期的に確認します。余震などにより新たな危険な箇所が出た場合には立ち入り禁止にします。

※巡回等により、防犯・防火に努めます。女性や子どもは、人目のない所やトイレ等に1人で行かないように注意喚起します。

##### ●施設利用場所の選定と利用計画の作成

※運営上必要となるスペースを確保し、既に避難者が占有している場合には、事情を説明して移動してもらいます。スペースの再検討 **必要避難所最低面積（参考）（別紙5）**

※要配慮者については、特別な配慮が必要な方もいますので、状態に応じた割り振り等を考え、利用計画を作成する必要があります。

※施設管理者のアドバイスのもと、仮設トイレの設置場所や物資・食料の保管場所、トラック等の駐停車場所、荷おろし場所など様々な避難所の施設利用の場所選定と利用計画を作成します。 **避難所の部屋の割りの考え方（別紙6）**

##### ●避難者の健康管理（感染対策、疾病予防）

※感染症を予防するため、基本的には流水による手洗いを励行します。水道が使用不可の場合は擦式アルコール消毒による手指消毒で対応しますが、水が確保できた場合は、流水による手洗いを行いましょう。また霧吹きなどで水をスプレーするなど乾燥防止に努めます。

※トイレ前や手洗い場等に消毒液を配置し、「感染症予防（手洗い・消毒の励行）」を表示し、うがいや手洗いの励行を周知します。手洗い用消毒液は子どもの手の届かない場所に設置します。

※手拭き用にペーパータオル等を設置し、タオルの共用はしないよう推進します。

※消毒液・マスク・トイレットペーパー・ペーパータオルの在庫状況を把握し、早めに物資班へ補充を依頼し確保します。

※食後の歯みがきとブクブクうがいの励行を推進しましょう。

※体調不良者が出た場合には、スタッフに報告するよう周知しましょう。

※健康管理の呼びかけ **避難所のみなさんへ（様式25）**

※ペット対策として、避難所室内への同伴は禁止

被災者管理班と連携してペットに係る責任について原則飼育者にあることを伝え、登録台帳への登録を依頼します。 **ペット登録台長（様式8）**

飼育場所や飼育ルールを掲示し、避難者へ周知徹底を図ります。

**避難所におけるペット飼育ルール広報文（案）（様式26）**

### ●生活衛生環境の管理

- ※食料の衛生管理について、食器は使い捨てること、食べ残しは取り置きせずにその日のうちに捨てること、消費期限を過ぎたものは捨てることを避難者へ周知徹底します。
- ※ゴミ収集の管理及びゴミの処理（分別・生ゴミの処理）を行います。
- ※トイレと居住空間の2足制を導入します。
- ※管理班と連携し、定期的にトイレの状況を把握、総務班を通じてくみ取りを依頼します。
- ※布団の管理（日中は敷きっぱなしにしない、晴れた日には日光干しや通風乾燥など）や定期的な清掃を呼びかけます。
- ※清潔を保つために温かいおしぼりやタオル等で身体を拭いたり、足や手など部分的な入浴を導入し、推進します。また、入浴施設等生活衛生関連施設に関する情報収集及び提供に努めます。
- ※必要な物資を物資班に要請するなど、ハエや蚊などの対策をします。
- ※防塵マスクの着用（手に入らない場合はマスクなど）を呼びかけて、ほこりや粉塵などの吸引を防ぐとともに、管理班と連携して粉塵の発生をおさえます。また、粉塵などの吸引で咳、痰、息切れが続く人がいないか配慮します。
- ※定期的な換気を推進します。
- ※洗濯・風呂対策について、生活用水の確保ができれば、洗濯場や物干し場を確保します。
- ※仮設風呂の設置を地区対策本部へ要請します。



## ⑤食糧物資班の役割

- 救援物資・日用品物資の調達・管理
- 物資・食糧の管理
- 避難者への配給
- 避難所外避難者への配給方法の掲示・配給
- 炊き出しの対応

### ●救援物資・日用品物資の調達・管理

※各班と連携して、避難者のニーズを把握し、必要と認められるものについては、災害対策本部と連携して物資を調達します。不足物資がある場合は、内容、数量をとりまとめて総務班を通じて災害対策本部に連絡します。また救援物資等が直接避難所へ到着した場合は、総務班を通じて災害対策本部へ連絡します。

物資依頼票兼処理票（様式12）

食糧依頼票兼処理票（様式13）

※要請した物資が搬送されたら数量などを把握して、物資保管場所へ種類別に保管します。保管場所の鍵は物資班長が管理します。

※受入作業は重労働となるので、避難者やボランティアに協力を呼びかけましょう。

### ●物資・食糧の管理

※物資受入れの際は、**避難所用品受払票（様式24）**を用いて、在庫管理をします。

※食糧の保管については、種類、保存方法、消費期限など整理して保管します。  
期限切れの食糧は、廃棄します。（期限切れに注意）

### ●避難者への配給

※物資の配給は、配給ルールを決め、可能な限り全員が納得するように配慮して行います。  
※配給においては、避難者の協力を得て行います。配給方法は窓口配付や代表者の配付など、混乱を防ぐ方法を物資によって工夫し、高齢者、障がいのある人、乳幼児など特別なニーズに対しては個別に対応します。  
※女性用下着や生理用品等の配付は、女性が担当するなどの配慮をしましょう。  
※外国人で宗教上食べられないものがある方や、食物アレルギーのある方などについても、個別に対応する必要があります。

避難者への物資・食糧・水などの配分方針伝達文（案）（様式14）

### ●避難所外避難者への配給方法の掲示・配給

※救援物資は、避難所に訪れる避難所外避難者に対しても、訪れることが出来ない避難所外避難者に対しても、様々な配慮し配給方法を掲示して配給します。

### ●炊き出しの対応

※炊き出しには、ボランティアや避難者などの協力を得ながら行います。  
※献立には、食品衛生や栄養管理の資格を持った避難者などを募り、アドバイスを得ながら実施します。

## ⑥救護班の役割

- 傷病者への対応
- 要配慮者への対応
- 避難者の健康管理（感染対策、疾病予防）

□対応に当たっては、避難所及び地域で専門の資格を持った人（看護師、介護士、手話、外国語など）を募り、従事者として加わってもらいます。（受付に専用コーナー設置するなど）

### ●傷病者への対応

- ※プライバシーに配慮しながら、被災者管理班と連携し、避難所の傷病者、体調不良者の状況を把握し、総務班を通じて災害対策本部に連絡します。
- ※機能している医療機関での受診を基本として、必要に応じて医療救護班の派遣について、総務班を通じて災害対策本部に相談します。（※発災直後から数日間は、医療機関への医療救護班の派遣が優先されます。避難所付近の受診できる医療機関情報をできる限り把握し、病人やけが人への緊急対応に備えます。）
- ※避難所内に応急救護スペースを確保し、応急処置をします。必要に応じ、総務班を通じて災害対策本部に要請し、医薬品、医療・衛生器材を調達します。

### 傷病者リスト（様式21）

#### 重病者などの場合

119番通報または災害対策本部に連絡、必要に応じて救急隊や医師・医療救護班の到着までの応急処置

### ●要配慮者への対応

- ※災害対策本部と連携し、要配慮者の生活支援・介護を行います。必要に応じ、総務班を通じて災害対策本部等に専門職員や専門ボランティア派遣の要請を行います。また軽易なボランティア支援については、災害ボランティアセンターに派遣相談します。
- ※声かけなどにより、定期的に健康状況や困っている状況等を確認します

避難所での介護や支援が困難な場合 | 福祉避難所との連携、移送を要請

### ●避難者の健康管理（感染対策、疾病予防）

- ※災害対策本部体制が整った段階では保健師等が避難所等を巡回し、定期的に避難者の健康管理、健康相談、栄養指導、口腔ケア・相談等を行います。必要に応じて保健師、医療機関、災害対策本部に総務班を通じて連絡し、適切な指示を受けましょう。
- ※衛生班と協力して、感染症予防策や、感染症患者発生時の対応、疾病予防について検討できているかを確認しましょう。
- ※心のケアについては、地区対策本部に専門家の派遣を要請し、定期的な相談の場を設けるよう計画します。

#### 健康観察のポイント

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 外傷を受けていないか                       | <input type="checkbox"/> 眠れているか          |
| <input type="checkbox"/> 食事・水分摂取量は足りているか                  | <input type="checkbox"/> 咳・熱・下痢などの症状はないか |
| <input type="checkbox"/> 話し相手はいるか                         | <input type="checkbox"/> トイレに行けているか      |
| <input type="checkbox"/> 脱水（口渇、口唇・皮膚の乾燥、尿量の減少、頭痛等）の兆候はないか |  |

⑦ボランティア班の役割

- ボランティアニーズの把握・受付
- ボランティアの要請
- ボランティアの配置・調整

●ボランティアニーズの把握・受付

※ボランティアの支援内容を整理し、派遣必要人員、支援内容をまとめ依頼票にて受け付けます。 ボランティア依頼票（被災者ニーズの受付）（様式27）

※受付・相談コーナーを設け相談を受け付けるとともに、各班と連携してニーズを把握します。

●ボランティアの要請

※ボランティアの応援要請を総務班を通じて、災害ボランティアセンターに行います。

●ボランティアの配置・調整

※派遣されてきたボランティアを受け付け、体調確認と活動の振分けをします。ボランティアの活動に関する要請等を調整します。 ボランティア受付票（様式28）

避難所にボランティアが調節来た場合の対応

- 万が一に備えて、ボランティアの方に保険に入ってください必要があります。
- 災害ボランティアセンターで登録を済ませるよう依頼しましょう。
- 既に保険に加入されている方が来られた場合も、総務班を通じて、災害ボランティアセンターで登録していただくことを促しましょう

# 避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法

区分	特徴	避難所での主な配慮事項				
		配置、設備	食料・物資	情報伝達	人的支援	その他
<b>要介護度の高い人</b>  寝たきりの人など	食事、排せつ、衣服の着脱、入浴など、生活上の介助が必要	簡易ベッドやトイレを備えた介護室など	介護用品(紙おむつなど)、衛生用品、毛布、やわらかく暖かい食事など	本人の状態に合わせてゆっくり伝える、筆談など	ホームヘルパー、介護福祉士など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症対策</li> <li>・医療機関や福祉避難所への連絡 →必要に応じて移送</li> </ul>
<b>自力での歩行が困難な人</b>  体幹障害、足が不自由な人など	移動が困難なため、補助器具や歩行補助などが必要	段差がなく、車いすなどで行き来しやすい場所	杖、歩行器、車いすなどの補助器具、介護ベッド、洋式のトイレなど	車いすからも見やすい位置に情報を掲示	ホームヘルパー、介護福祉士など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車いすで使用できる洋式トイレの優先使用</li> </ul>
<b>内部障害のある人</b>  内部障害:心臓、呼吸器、じん臓、ぼうこう、直腸、小腸、免疫機能などの障害で、種別により様々な器具や薬を使用	補助器具や薬の投与、通院などが必要。 見た目ではわかりにくい場合もあるので、配慮の方法を本人に確認する。(定期的な通院、透析の必要性など)	衛生的な場所	日ごろ服用している薬、使用している装具など <b>オストメイト</b> ストーマ用装具など <b>咽頭摘出者</b> 気管孔エプロン、人工喉頭、携帯用会話補助装置など <b>呼吸器機能障害</b> 酸素ボンベなど <b>腎臓機能障害</b> 食事への配慮(タンパク質、塩分、カリウムを控える)	-	医療機関関係者、保健師、関係支援団体など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症対策</li> <li>・医療機関や医療機器メーカーへの連絡(器具や薬の確保) →必要に応じて医療機関に移送</li> <li><b>オストメイト</b> 装具の洗浄場所を設置したトイレの優先使用</li> </ul>
<b>難病の人</b>  治療方法が未確立で、生活面で長期にわたり支障が生じる疾病をもつ人。さまざまな疾患があり、人それぞれ状態が異なる。	ストレスや疲労での症状悪化や、定期的な通院が必要な点など共通する。 見た目ではわかりにくい場合もあるので、配慮の方法を本人に確認する。	衛生的で段差などのない場所、防寒・避暑対策をするなど	日ごろ服用している薬、使用している支援機器など(本人や家族に確認)	本人の状態に合わせる(ゆっくり伝える、筆談など)	医療機関関係者、保健師、関係支援団体など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症対策</li> <li>・医療機関や医療機器メーカーへの連絡(器具や薬の確保) →必要に応じて医療機関に移送</li> </ul>

区分	特徴	避難所での主な配慮事項				
		配置、設備	食料・物資	情報伝達	人的支援	その他
アレルギーのある人  ぜんそく アトピー性皮膚炎 食物アレルギー	環境の変化で悪化する人もいる。 生命に関わる重症発作に注意が必要。 見た目ではわかりにくい場合もある。	アレルギー発作の引き金になるものを避けた、衛生的な場所	日頃服用している薬、使用している補助具など 食物アレルギー アレルギー対応の食品や、原因となる食物をのぞいた食事(調味料などにも注意。炊き出しでは個別に調理)	食物アレルギー  食事の材料や調味料などの成分を表示した献立表の掲示	医療機関関係者、保健師、栄養士など	必要に応じて医療機関に移送、 周囲の理解 ぜんそく ほこり、煙、強いにおいなどが発作の引き金 アトピー シャワーや入浴で清潔を保つ
目の見えない人 (見えにくい人)	視覚による情報収集や状況把握が困難なので、音声による情報伝達が必要	壁際(位置が把握しやすく、壁伝いに移動可能)で、段差のない場所	白杖、点字器、携帯ラジオ、携帯型の音声時計、携帯電話、音声出力装置、文字の拡大装置、ルーペや拡大鏡など	音声、点字、指点字、音声出力装置、音声変換可能なメールなど	ガイドヘルパー、視覚障害者団体など	視覚障害者団体への連絡 必要に応じて医療機関などに連絡
耳の聞こえない人 (聞こえにくい人)	音による情報収集や状況把握が困難なので、視覚による情報伝達が必要 見た目ではわかりにくい場合もある	情報掲示板や本部付近など、目から情報が入りやすい場所	補聴器・補聴器用の電池、筆談用のメモ用紙・筆記用具、携帯電話、ファックス、テレビ(文字放送・字幕放送)、救助用の笛やブザー、暗い場所でも対応できるライトなど	情報掲示板、手話、筆談、要約筆記、メール、文字放送など	手話通訳者、要約筆記者、聴覚障害者団体など	聴覚障害者団体への連絡 本人の希望に応じて「支援が必要」であることを表示(シールやビブスの着用など)
身体障害者補助犬を連れた人  補助犬とは盲導犬、介助犬、聴導犬のこと	補助犬同伴の受け入れは身体障害者補助犬法で義務付けられている。	補助犬同伴で受け入れる。ただし、アレルギーなどに配慮し別室にするなど工夫する。	補助犬用には、ドッグフード、ペットシートなど飼育管理のために必要なもの(本人については別の項目を参照)	本人については別の項目を参照	補助犬関係団体など(本人については別の項目を参照)	補助犬関係団体へ連絡(本人については別の項目を参照)

区分	特徴	避難所での主な配慮事項				
		配置、設備	食料・物資	情報伝達	人的支援	その他
知的障害のある人	環境の変化が苦手なこともある。自分の状況を説明できない人が多い。個人差が大きく、見た目ではわからないため、家族や介助者に配慮方法などを確認する。	パニックになったら落ち着ける場所(静養室など)へ移動	携帯電話、自宅住所や連絡先の書かれた身分証など	絵や図、メモなど使い、具体的、ゆっくり、やさしく、なるべく肯定的な表現*で伝える	知的障害者施設や特別支援学校関係者、保健師など	本人が通う施設や特別支援学校へ連絡 トイレ利用時に介助者をつけるなど配慮が必要な場合もある
発達障害(自閉症など)の人	環境の変化で不安になりやすい。困っていることを説明できない。集団行動が苦手な人が多い。個人差が大きく、見た目ではわからないため、家族や介助者に配慮方法などを確認する。	居場所を示し、間仕切りなどを設置 パニックになったら落ち着ける場所(静養室など)へ移動	感覚過敏で特定のものしか食べられない人、食べ物の温度にこだわりのある人、重度の嚥下障害でペースト食が必要な人もいる。配給の列に並べないことがある。個別対応が必要。	*例:「あっちへ行ってはだめ」ではなく「ここに居よう」と場所を示す	保健師など	けがや病気に注意(痛みがわからない) 必要に応じて医療機関などに連絡(薬の確保など) トイレ混雑時の利用方法(割り込みの許可など)を検討
精神疾患のある人	適切な治療と服薬が必要。環境の変化が苦手な人もいる。見た目ではわかりにくく、自ら言い出しにくい。	パニックになったら落ち着ける場所(静養室など)へ移動	日頃服用している薬など	本人の状態に合わせてゆっくり伝える	保健師、精神保健福祉士など	必要に応じて医療機関などに連絡(薬の確保など)

区分	特徴	避難所での主な配慮事項				
		配置、設備	食料・物資	情報伝達	人的支援	その他
妊産婦	自力で行動できる人が多いが、出産まで心身の変化が大きく安静が必要 妊娠初期は見た目ではわからないこともある	衛生的で段差などのない場所、防寒・避暑対策をする	日頃服用している薬、妊婦用の衣類・下着、毛布、妊婦向け食料、衛生用品など	-	助産師、医療機関関係者、保健師など	洋式トイレの優先使用、感染症対策 必要に応じて医療機関に連絡
乳幼児・子ども	災害時には、風邪などの疾患にかかりやすい子や、赤ちゃんがえりする子も多い	衛生的な場所で防寒・避暑対策をし、子どもが騒いでもよい環境	紙おむつ、粉ミルク（アレルギー対応含む）、ミルク調整用の水、哺乳瓶、離乳食、おしりふきなどの衛生用品、日ごろ服用している薬など	絵や図、実物を示し、わかりやすい言葉で具体的、ゆっくり、やさしく、伝える。	保育士、保健師など	授乳室や子どもが遊べる部屋の確保、感染症対策、子どもの特性に応じたメンタルケア
女性	避難所利用者の約半数を占めるが、運営への意見が反映されないこともある	-	女性用の衣類・下着、生理用品、暴力から身を守るための防犯ブザーやホイッスルなど	-	-	運営への参画、暴力防止対策、トイレや更衣室などを男女別にする
外国人	日本語の理解力により、情報収集が困難なので、多言語による情報支援が必要	宗教によっては礼拝する場所が必要	災害や緊急時の専門用語の対訳されたカード、多言語辞書。 文化や宗教のちがいにより食べられないものがある人もいるので注意。	通訳、翻訳、絵や図・実物を示し、わかりやすく短い言葉（ひらがな・カタカナ）で、ゆっくり伝える	通訳者など	日本語が理解できる人には、運営に協力してもらおう。 文化や風習、宗教による生活習慣のちがいもある。
文化・宗教上の理由で食べられないものがある人	見た目ではわからない場合もあるので、事前に食べられないものの確認が必要。	-	認証を受けた食品や、特定の食物をのぞいた食事（調味料などにも注意）	食事の材料や調味料などの成分を表示した献立表を多言語で掲示	通訳者など	-

区分	対応など
<p><b>セクシャルマイ ノリティの人 (LGBT)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ トイレは男女別のほか、男女共用も設置する。</li> <li>・ 更衣室や入浴施設は、一人ずつ使える時間帯を設ける。</li> <li>・ 生理用品や下着など周囲に人がいる中で受け取りにくい物資があることを配慮して、ボランティアや相談の専門家などを通じて個別に届けられるような仕組みを検討する。</li> </ul>
<p><b>ケガや病気の 人 体調不良者 (コロナ感染症)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 衛生的な場所で安静に過ごせるよう配慮し、防寒・避暑対策をする。</li> <li>・ 病気が感染症の場合は、個室に移動させ、医師などの派遣を依頼する。</li> <li>・ 必要に応じて近隣の医療機関に移送する。</li> </ul>
<p><b>車やテントでの 生活を希望す る人</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 目が届きにくく、情報伝達にも工夫が必要。</li> <li>・ エコノミークラス症候群などの心配もあるため、なるべく避難所の建物内へ移動するようすすめる。</li> <li>・ やむをえず車内などのせまい場所で寝泊まりしなければならない人がいる場合は、エコノミークラス症候群の防止や排気ガスによる一酸化炭素中毒などを防ぐため注意を呼びかける。</li> </ul>
<p><b>避難所以外の 場所に滞在す る被災者</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報や支援物資が行き届かないことがあるため、個別訪問などで状況を把握する必要がある。</li> <li>・ とくに家族などの支援者がおらず、避難所などに自力で避難することができない人の情報を把握し、食料や物資の配布方法、情報の提供方法を検討する。</li> </ul>
<p><b>帰宅困難者</b></p>	<p>自宅までの距離が遠く帰宅を断念した人や、帰宅経路の安全が確認されるまでの間一時的に滞在する場所を必要とする帰宅困難者などの受入れについては、施設内に地域住民とは別のスペース（できれば別室）に受け入れるなど配慮する。</p>



## 避難所利用者の事情に配慮した広報の例

避難所利用者全員に伝える必要がある情報は、できるかぎり簡潔にまとめ、難しい表現や用語をさげ、漢字にはふりがなをつけたり、絵や図を利用したりしてわかりやすい表現となるよう工夫する。さらに、複数の手段を組み合わせる。

### <配慮の例>

<p>目の見えない人 (見えにくい人)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・音声による広報</li> <li>・点字の活用</li> <li>・サインペンなどで大きくはっきり書く</li> <li>・トイレまでの案内用のロープの設置</li> <li>・トイレの構造や使い方を音声で案内する など</li> </ul>
<p>耳の聞こえない人 (聞こえにくい人)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・掲示物、個別配布による広報</li> <li>・筆談</li> <li>・メールやFAXの活用</li> <li>・手話通訳者の派遣依頼</li> <li>・要約筆記者の派遣依頼</li> <li>・光による伝達(呼び出しの際ランプを点滅させる)</li> <li>・テレビ(文字放送・字幕放送が可能なもの) など</li> </ul>
<p>外国人</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通訳、翻訳</li> <li>・避難所利用者から通訳者を募る</li> <li>・絵や図、やさしい日本語の使用</li> <li>・翻訳ソフトの活用</li> <li>・通訳者の派遣依頼 など</li> </ul>

### <様々な広報手段>

<p>音声による広報</p>	<p>館内放送、屋外スピーカー、拡声器・メガホンなど</p>
<p>掲示による広報</p>	<p>情報掲示板への掲示、避難所の前や町内の掲示板への掲示など</p>
<p>個別配布</p>	<p>ちらしなどを作成し、各組や各世帯、全員に配布するなど</p>
<p>個別に声をかける</p>	<p>情報伝達の支援者を募り伝えてもらう、自宅への個別訪問など</p>
<p>メールなどを活用</p>	<p>メール、SNS、インターネットを活用するなど</p>
<p>翻訳・通訳</p>	<p>外国語、手話、点字などへの変換、筆談、絵や図の活用など</p>