

## 【本教材について】

- テーマ： 3. 避難所の開設・運営を円滑に進めるには
- 単元名： 2. 避難所の運営
- 所要時間： 80分程度（休憩含まない）
- 準備：
  1. ワークで使用する資料とボールペン1本を参加者に配布して下さい。
  2. 適宜、スライドの追加や変更をすることができます。参加者の特性（自主防災組織等の会長が多いか、在職期間が長いかなど）に応じて、内容の追加・削減や修正・変更を検討することで、より良い研修効果が期待できます。
  3. **黄色い網掛け部分**は、自治体で定めている事項に合わせてください。  
※網掛けのないページ、文章・図表も、必要に応じてカスタマイズしてください。
  4. 避難所運営について、自治体による支援事例を紹介するスライドを追加する等、カスタマイズを検討するとよりよい効果が期待できます。

自主防災組織等のリーダー育成研修

《 テーマ3 》

避難所の開設・運営を円滑に進めるには

## 2. 避難所の運営

# 学習目標と内容

## <学習目標>

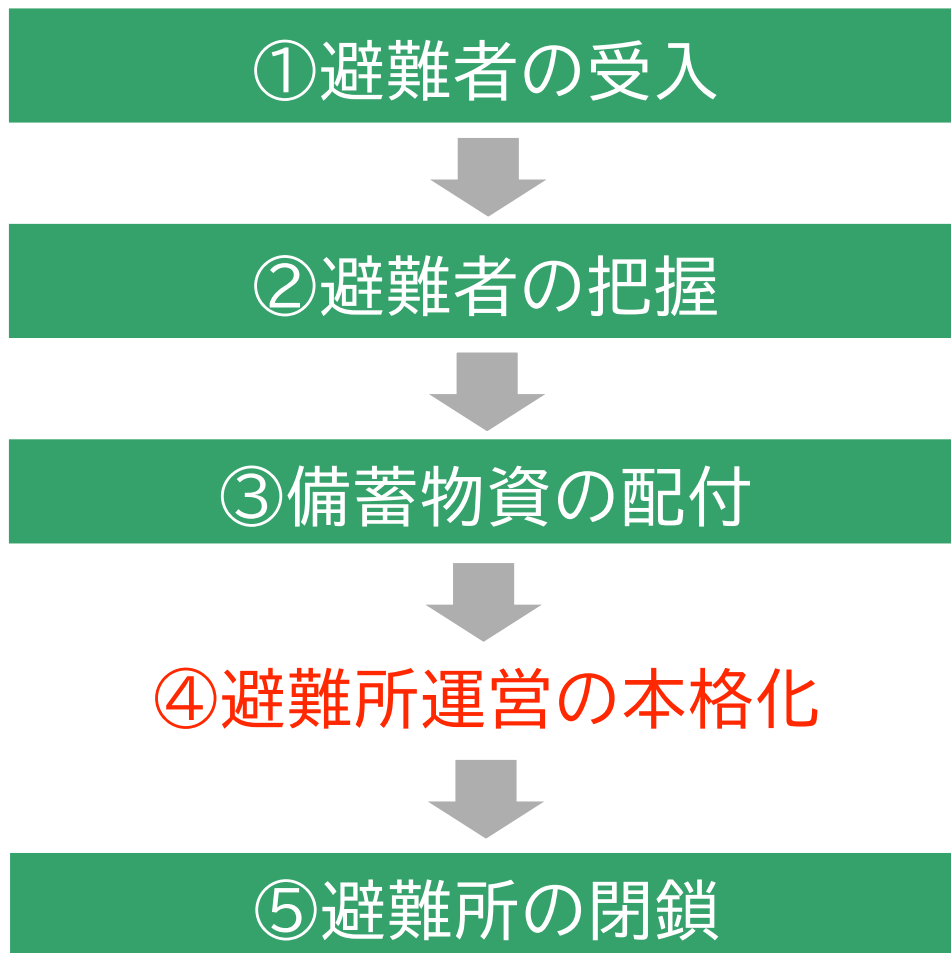
- 避難所の運営から閉鎖までの手順を理解できる
- 運営で発生する主な課題と対応のポイントを理解できる

## <目次>

- (1) 避難所の運営
- (2) 避難所における在宅避難者等への対応

# (1) 避難所の運営

# 避難所運営の流れ



# ① 避難者の受入

受付を行ってから、避難者を施設内に受け入れる

## ● 避難者の受付

避難者の受付を行う

避難者には、受付シート(名簿)に必要事項を記入してもらう

## ● 避難者の誘導

受付が済んだら、事前に作成した避難所のレイアウトに沿って、避難者を誘導する



施設内の使用ルールなど、事前に伝えておくべきことがあれば、受付で説明する

## ② 避難者の把握

避難者名簿を作成し、避難者の人数・情報を把握する

### ● なぜ避難者名簿を作成するのか

- ✓ 避難者の人数を把握し、物資を要請する時の参考にする
- ✓ 支援の必要性の有無、必要とする支援の内容について把握する

### ● 名簿の作成方法

- ✓ 様式を使って、世帯ごとに情報を記入してもらう



名簿は個人情報であるため、取扱いに注意する

# 避難者名簿の作成

避難生活開始後、世帯ごとに詳細な名簿を作成する

## 避難者名簿の活用

- どのような人が避難しているか把握し、避難者の特性に応じた支援を実施するために活用
- 避難者の人数や状況を把握して、物資等(水・食料・生活必需品等)を配布する
- 避難者の職能や特技等を把握して、避難所運営に協力してもらう人を確保する

## 避難者名簿の活用のポイント

- きめ細やかな支援を実現するため、名簿にはできるだけ細かく記載してもらう (氏名、生年月日、性別、住所、支援の必要性の有無等(健康状態、保育・介護の要否など)、職能・特技など)
- 受入時は、代表者氏名や人数、配慮が必要かなど、大まかな情報を把握する

## (1) 避難所の運営

# ■■市の避難者名簿の項目

- 氏名、住所、連絡先
- 家族の情報
- 自宅の被害状況
- 配慮が必要なこと
- 運営に協力できること
- 安否確認への対応(公開／非公開)
- ペットの状況 ……など

7 避難者カード  避

この様式を使う場合は、表面と裏面を両面コピーしてください。

避難所利用者登録票 表面

記入日 年 月 日 ( )	避難所名	受付番号	
住所 〒 - -	記入者氏名		
電話 ( ) -	自治会・町内会名		
携帯電話 ( ) -	自宅の被害状況	釜壊し / 半壊 / 一部損壊 釜壊し / 半壊 / 倒壊・浸水 流出 / その他 ( )	
FAX ( ) -			
メール ( )			
その他被害状況(補遺など) ( ) -	潜在的に 希望する場所	<input type="checkbox"/> 避難所 <input type="checkbox"/> 避難所以外の場所 (自宅 / 他 ( ) )	
避難所を利用する人		けがや病気・障害・アレルギーの有病、運営に協力できること、必ず確認！ (避難所以外の場所に滞在する人も記入) 避難中、使用できる資源など 対応可能なこと (特注・免許) への対応 安否確認	
氏名	生年月日・年齢	性別	対応可能なこと
世帯主	西暦 年 月 日 ( 歳 )		
この家族など	西暦 年 月 日 ( 歳 )		公開・非公開
	西暦 年 月 日 ( 歳 )		公開・非公開
	西暦 年 月 日 ( 歳 )		公開・非公開
	西暦 年 月 日 ( 歳 )		公開・非公開
	西暦 年 月 日 ( 歳 )		公開・非公開
ペットの状況	<input type="checkbox"/> 飼っていない <input type="checkbox"/> 飼っている → 右欄へ	種類(頭数)	<input type="checkbox"/> 同行希望(ペット等受付簿に記入) <input type="checkbox"/> 自宅に残している <input type="checkbox"/> 行方不明
自家用車	車種	色	ナンバー

備考欄の取り扱いについて同意する場合は✓をお願いします。

ご記入いただいた情報は、資料や物資の配給や健康管理等の支援を行うため、避難所運営のために必要最低限の範囲で共有します。

〇区市町村災害対策本部にも提供し、被災者支援のために関係者が作成する「被災者名簿」にも利用します。

※家族の隠れ家があった場合に、住所(〇〇市〇〇丁目)と氏名、ふりがなを公開する場合があります。

〇その他の支援目的の達成のために関係者に情報提供します。(資料・物資管理、健康管理、配給が必要な方への個別支援)の達成のために、関係者(市民活動団体・ボランティア団体、社会福祉協議会、災害多言語支援センター)に情報提供します。

〇世帯(家族など)ごとに記入して、総合受付に提出してください。

7

## ③ 備蓄物資の配付

避難者に公平・平等に物資を配付する

### ● 対応の基本

- ✓ すべての避難者に公平に物資を配付する

物資が限られている状況の場合・・・

- ✓ 「困っている人・配慮が必要な人」から柔軟に、機敏に、臨機応変に対応する必要がある

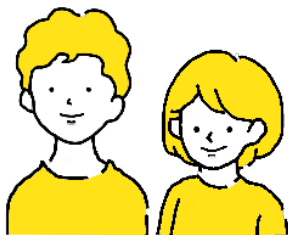


公平かつ、優先順位をつけて対応していく必要がある

休 憩

(10分間)

# 避難所には多様な人がやってくる



男性・女性



子ども



高齢者



障害のある方



妊産婦や乳幼児



外国人



ペットの飼い主



性的マイノリティの方  
(LGBT)



帰宅困難者

# 多様な避難者に配慮した避難所運営



安全・安心に避難所生活を送るためには・・・

避難所内の  
ルール作り

個々の避難者への  
支援

避難所では、  
どのようなルールを作成し、  
対応すればよいのでしょうか？

# 【ワーク】避難所のルール作りの検討

## ＜グループ検討＞

避難所で発生した問題に対して、

どのようなルールを作り、対応しますか？

付箋紙を使って、模造紙に整理してください

### ①電話

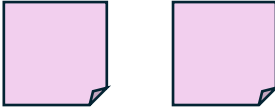
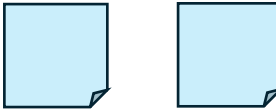
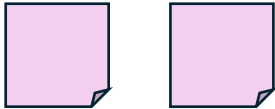

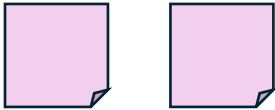
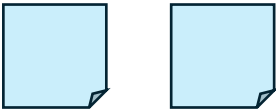
夜中に大きな声で電話をしている人がいて眠れない

### ②トイレ

トイレが汚れている

### ③ペット

居住スペースにペットを連れ込んでいる人がいる

	ルール	対応
電話		
トイレ		
ペット		

# 「避難所ルール」の設定と周知

知らない方と共同生活を送るためには、  
ルールを設けて共通認識を持つことが大切

## 避難所生活に必要なルールの設定(例)

- **避難所全体共通**のルール記載項目
  - ✓ 避難所の運営主体／避難者名簿登録／土足の可否／部屋の使用可否／食料配布／喫煙等
- **共同生活上**のルール
  - ✓ 生活時間(起床・消灯・食事・放送等)／清掃／洗濯／ごみ処理／プライバシーの保護 等
- **その他**必要とされるルール
  - ✓ トイレの使用(使用時・清掃時)／火気使用／夜間の警備体制について／ペットの飼育 等

### ※人間関係づくりの必要性

避難生活の心身の健康には人間関係づくりも必要。

人と人のつながりが強い方と比較して、つながりが弱い方は、睡眠障害及び心理的苦痛のリスクが約5倍高くなる可能性が示唆されている。

# ルールの周知

すべての避難者が、安心・安全に避難所生活を送るために、  
避難者全員にルールを共有する

## ● ルールの周知

- ✓ ルール決定後は、説明・掲示・資料などで、**避難者全員が理解できるように周知**する
- ✓ 自治体職員や施設管理者、ボランティア等にも共有する



避難所ルールの掲示  
熊本災害デジタルアーカイブ(提供:宇城市)



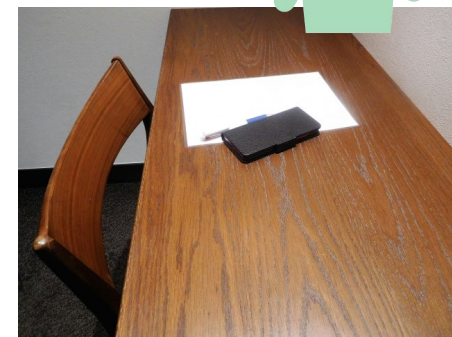
イラスト、ふりがなをつけるなどして、  
分かりやすく周知する工夫をする

# ① 避難所の「電話」ルール

当事者に直接注意するよりも、  
運営側が「ご協力のお願い」としてルールを伝える

## ● 電話ルール・環境の整備

- ✓ 静かに休む時間帯を設ける(消灯時間)
- ✓ 電話や会話用に、「通話コーナー」「談話スペース」を設置
- ✓ 夜間(例:22時以降)は通話・談話は指定スペースで(張り紙やアナウンスで共有)



避難所は、多くの人に限られた空間で生活する共同生活の場。  
あらかじめルールを周知し、避難者同士のトラブルを防ぐ！

## ② 避難所の「トイレ」管理

衛生的で誰にとっても快適なトイレ環境となるようにする

### ● 掃除当番を決めて管理する

- ✓ 避難者の中から、トイレの責任者と掃除当番を決める
- ✓ 一部の住民に負担が偏らないよう配慮して**役割分担**をする



トイレ掃除当番表で管理  
写真提供: 日本トイレ研究所



**避難者の命を守ることに直結するため、  
トイレの衛生管理は、避難所開設時から取り組む**

## ③ 避難所の「ペット」対応

避難者の居室とペットスペースは基本的に分ける

### ● ペットスペースの選定基準

- ✓ ペットを飼育していない方との動線ができるかぎり交わらない場所
- ✓ 鳴き声や臭い等の問題を考慮し、避難者の居室から離れた場所
- ✓ 飼い主の居室は、できるだけペットスペースの近くにする … など

### ● スペースの運営

- ✓ ペットスペースは飼い主の会を立ち上げて、運営する



事前にペット同伴避難のルールを決めて、  
飼い主に周知しておく

# 避難所でのペット飼育管理ルール

ペットスペースは飼い主が責任を持って管理し、  
トラブル防止のためにルールの設定が必要

## ペット飼育管理ルール(例)

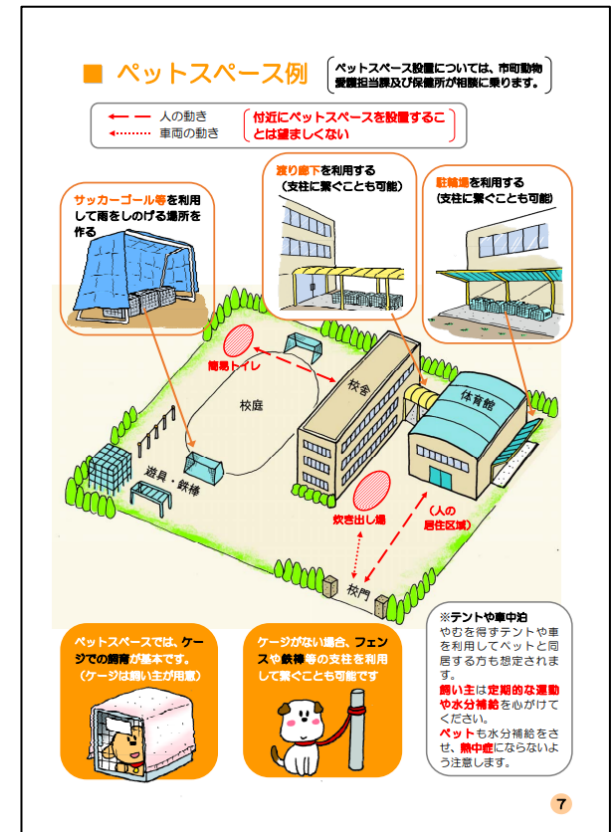
避難所運営本部の指示には必ず従う	決められた場所で排泄させ、ルールに従って処分する
ペットは、指定されたペットスペース及び方法で飼育する	餌の時間を決めて、その都度片付ける
ペットスペースは飼い主の責任で管理(受付、清掃等)する	運動やブラッシングは屋外で実施し、抜け毛はきちんと片付ける
ペットを体育館や校舎等、人の居住区域に入れないようにする	名札等を装着し、飼い主が分かるようにする
ペットによる苦情、危害防止に努める	ペットとのふれあいの時間を決め、夜間の接触はなるべく控える

## 【参考】避難所でのペットスペース

ペットと人との「住み分け」は、避難者数や避難所内の状況に応じ、避難所運営本部とともに検討が必要

### ペットスペース設置のポイント

- ペットを飼育していない避難者と交わらない
- 避難所活動の妨げとならない
- 鳴き声や臭い等の影響が少ない
- 犬をけい留できるフェンスや柱がある
- 直射日光や雨をしのげる
- 部外者の立入制限等をかけやすい
- 清掃しやすい



ペットスペース例

支援が必要な避難者に対して、  
どのように対応していけば  
よいのでしょうか？

# 【ワーク】個々の避難者に対する支援の検討

## <グループ検討>

以下の避難者は、避難所でどのようなことに困ると思いますか？  
また、困りごとに対してどのように対応しますか？

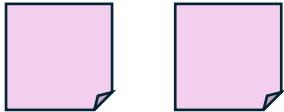
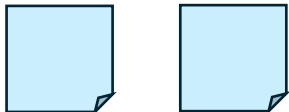
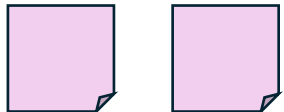

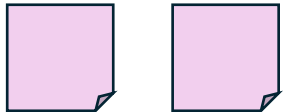

付箋紙を使って、模造紙に整理してください

### ①「車いす」の避難者

### ②「乳幼児連れの母親」

### ③「外国人」の避難者

(日本語が話せない)

	困ること	対応
車いす		
乳幼児連れの母親		
外国人		

# ①「車いす」の避難者への対応

## 避難所で困ること

- 避難所内の移動やトイレが難しい場合がある
- 床面に座ることが難しい場合がある
- 脊髄を損傷している人は、感覚が無い上に体温調節が難しい場合がある

## 対応方法(例)

- 居住スペースの通路側にスペースを確保し、移動距離を短くする
- 車いす対応のトイレ設置や、おむつ交換も行えるスペースを準備する
- 寝起きや移動をしやすくするよう簡易ベッドを用意する
- 体温の調整ができるように、エアコンの使用などで室温が調節できるスペースや、気温の変化の少ないスペースを確保する
- 避難生活が長期化する場合、福祉避難所への移送やホームヘルパー、介護福祉士、介護支援専門員などと連携・協力する

## ②「乳幼児連れの母親」への対応

### 避難所で困ること

- 乳幼児の言動や泣き声を迷惑に感じる方がいる
- プライバシーを守れる場所が必要(授乳室、おむつ交換室)
- 乳児のための必需品不足(粉ミルク、おむつ、おしりふきなど)
- 哺乳瓶の消毒が困難な場合がある

### 対応方法(例)

- 個室を確保
- 近くに大きな音に敏感な要配慮者がいないか確認し、いたら離す
- おむつが無い場合は、タオルを代用する
- 哺乳瓶の煮沸消毒や薬液消毒ができないときは、使い捨ての紙コップなどを活用して少しずつ飲ませる(硬水は避ける)
- 避難生活が長期化する場合、医療機関関係者、保健師、保育士などと連携・協力する

## ③「外国人」への対応

### 避難所で困ること

- 言葉の壁で情報が得られないため、ルールの理解など意思疎通が難しい
- 宗教や習慣の違いで誤解が生じることがある

### 対応方法(例)

- スマートフォンなどの翻訳機能を活用する
- やさしい日本語やボディランゲージを活用し情報提供する
- 看板や張り紙はイラスト・図を中心に分かりやすく表示する
- 宗教上食べられない食材などを本人に確認して対応する
- 通訳ができる方(避難者、ボランティアなど)や日本語が理解できる外国人の避難者などと協力・連携する

# 要配慮者ごとの配慮(例)

## 要配慮者の特性と配慮の例

区分	困りごとの例	配慮の例
高齢者	不便な避難生活で急速な活動力の低下、水分摂取を控えてしまう	体調と相談しながら、軽い運動を行うよう促す、水分補給やトイレに行くことを呼びかける
認知症	環境の変化により症状の悪化や進行の加速、日常生活の動作の低下	必要に応じて杖や車いすの利用を勧める、見守りや声かけをする
肢体不自由者	避難所内の移動が難しい、日常生活の動作生活の動作の動作が1人では難しい場合がある	移動しやすいスペースの確保、必要に応じて日常生活の動作を支援する
視覚障害者	文字や図面などから情報を得ることが難しい、避難所内の移動が難しい場合がある	はっきりとした文字・色で案内、困っている様子の時は声かけ・支援する、通路に極力物を置かない
聴覚、音声、言語障害	人の声、物置が聞こえないため情報を得るのが難しい	手話通訳ができる人と連携する、対話のときは相手に顔を向けてマスク等は外して、口元や表情がはっきりと見えるようにする

# 要配慮者ごとの配慮(例)

## 要配慮者の特性と配慮の例

区分	困りごとの例	配慮の例
知的障害者	コミュニケーションが難しい、 環境の変化に適応できない	ゆっくりと短い言葉で具体的に説明する、 パニックになっても落ち着ける場所を用意する
発達障害者	避難所の設備が利用できない、 環境の変化に適応できない	情報を表にするなどし分かりやすく 伝え、見通しをもってもらう
精神障害者	環境の変化により精神安定・安心 を得ることが難しく、症状が悪化	大きな声や叱咤激励のような指示は せずに優しく声かけをする、落ち着いた 態度で対応する
難病患者	特殊機器、受診を要する	食べ物の形状、通常の食事以外の間食が 必要かなど、特別な配慮が必要かをあら かじめ確認する
妊産婦	動きに制限がある、授乳の場所に 困る	衛生的で段差などない場所、 個室を用意する
性的マイノリティ	トイレや更衣室の利用がしづらい	男女双方利用可能なトイレ、個室の更衣室、 風呂なども設置する

## 配慮が必要な方への対応

配慮が必要な方には、健康状態や困っていることなど、本人や家族から丁寧に話を聞き、必要な支援を行う

### 配慮が必要な方への対応

- **まずヒアリング**を実施  
<ヒアリング後に>
- 段差の解消や外国語による避難所内情報の提供など、**環境整備**の検討
- **避難者同士の見守り体制の確保**（家族や支援者が一時的に離れることができるような配慮）

### 専門的な介護・医療・支援などが必要となる場合(例)

- **福祉避難所や病院への移動**を検討する
- **要配慮者の状況を詳しく引き継げる**よう、避難所での**聞き取り記録の整理**
- 福祉避難所等への移動手段について、**福祉タクシーや施設の車の利用**などの検討・確保



## 【参考】「視覚障害者」の避難者への対応

### 避難所で困ること

- 視覚による状況判断ができない為、避難所内での各所への移動が困難
- 掲示物や案内板などから情報収集することができない、難しい

### 対応方法(例)

- 壁伝いにトイレなどに行くことができるような居住スペースの確保
- 順路に手すりなどを設け、移動経路上に障害物を置かない
- 放送等による情報伝達
- 驚かせることのないよう、正面から話しかける配慮
- 点字タイプライターの手配
- パソコンなどの読上機能を使えるように、資料のテキスト形式データを用意

## 【参考】「聴覚障害者」の避難者への対応

### 避難所で困ること

- 音声による情報が伝わらない
- 外見からは障害があることが分からない
- コミュニケーションがとりづらい為、ストレスを抱えやすい

### 対応方法(例)

- 手話通訳者などの確保
- 必要な情報は、リーフレットなどの印刷物や書き物による伝達
- 積極的なコミュニケーションをとるよう配慮する
- 支援者の識別表示(帽子・ジャンバー等)を用意
- 「手話通訳・要約筆記をご希望の方は、受付にてお知らせください」などの貼紙をする

## 【参考】「知的障害者」の避難者への対応

### 避難所で困ること

- 外見からは障害の有無が判断しにくい
- 不安になり、パニックになる場合がある
- 集団生活のペースやルールについていけない場合がある

### 対応方法(例)

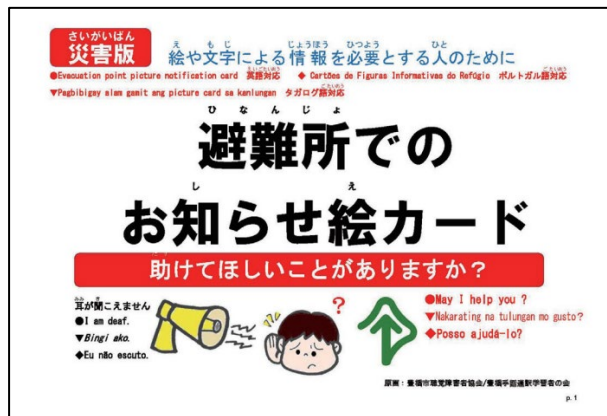
- 家族等と一緒に生活できるような安心できる環境が何より大切
- 本人が伝えたいことをゆっくりと聞き、「ゆっくり」「ていねいに」「くりかえし」「わかりやすい言葉」で接する
- できるだけ一人にしないように努める
- パニックをおこす前に、騒がしい場所から静養室などの落ち着ける場所で対応する
- 医療機関などと連携し、薬等が入手できる支援体制を構築

## 【参考】要配慮者への支援の取組事例

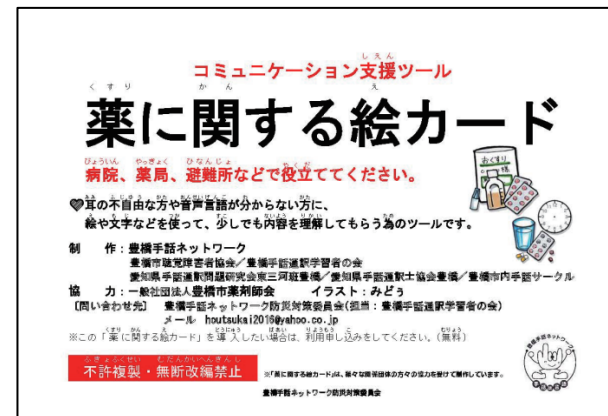
### ■聴覚障害者の視点に立った防災対策

(豊橋手話通訳学習者の会・豊橋手話ネットワーク:愛知県 豊橋市)

- 地域の防災訓練に参加を続けてきた経験を基に、避難所で行われる情報発信やコミュニケーション場面を想定し、「**避難所でのお知らせ絵カード**」等を制作。
- 「避難所でのお知らせ絵カード」等は、聴覚障害者だけでなく、**日本語の分からない方**や**大声が制限される状況**に対しても**有効**



避難所でのお知らせ絵カード



薬に関する絵カード

## 【参考】身体障害者補助犬への対応

- 身体障害者補助犬(盲導犬、介助犬及び聴導犬)は、「身体障害者補助犬法」に基づき訓練・認定された犬のことで、ペットとは異なり、同法に基づく対応が必要
- このため、原則として、身体障害者と身体障害者補助犬を分離せず福祉避難所等で受け入れるべきとされていることに留意する必要がある

- ⇒ 平時から地域の方々に、災害時には避難者の方々に、身体障害者補助犬に対する理解を求めてください。また、災害時に備えて、避難所での受入訓練などを実施することも大切。
- ⇒ アレルギー等がある方などに対しては、避難所内の生活圏を離す、別室を用意するなどの配慮が必要となる場合がある。

**盲導犬:**視覚障害のある人が街なかを安全に歩けるようにサポートする。

**介助犬:**肢体不自由のある人の日常生活動作をサポートする。

**聴導犬:**聴覚障害のある人に生活の中の必要な音を知らせ、音源まで誘導する。



## 【参考】災害時における外国人対応

災害時における多言語での情報提供や避難支援等に  
活用可能な各種ツールがある  
あらかじめダウンロードして、積極的に活用しましょう！

情報提供・支援ツールの例	ツールの概要
災害時多言語支援シート等	災害時に避難所や公共交通機関等で活用できる外国人向けの情報提供(支援)ツール。やさしい日本語を含む多言語に対応し、HPから誰でも簡単操作で活用可能
多言語音声翻訳ツール (VoiceTra等)	話しかけると外国語に翻訳してくれる音声翻訳アプリ。「VoiceTra」や、「VoiceTra」の多言語翻訳技術を活用した様々な民間企業の製品・サービスが提供されている
Safety tips	日本国内における緊急地震速報、津波警報、気象特別警報等を多言語かつプッシュ型で通知できる災害時情報提供アプリ

それぞれの概要は次スライド以降の「【参考】災害時の外国人への情報提供・災害対応支援ツール」に掲載

# 【参考】災害時の外国人への情報提供・災害対応支援ツール①

## ー ツール例：災害時多言語表示シートー

自治体国際化協会作成資料



### 災害時多言語表示シート：災害時に避難所や公共交通機関等で掲示する情報掲示シート

- ▶ クリアホームページから誰でも簡単操作で活用可能
- ▶ やさしい日本語を含む13言語対応

(※) 英語、ロシア語、スペイン語、ポルトガル語、中国語（簡体字・繁体字（別個に選択可能））、韓国・朝鮮語、タガログ語、ベトナム語、インドネシア語、タイ語、ミャンマー語、ネパール語

- ▶ 2019年度に交通情報など訪日旅行者支援関連文例、気象情報文例も追加
- ▶ 全396文例（避難所内施設表示案内、医療、水道、トイレ、風呂、利用時間表示、電話関係、ゴミ、配給、ライフライン復旧、交通情報、地震・気象情報、役所からの通知、規則事項、呼びかけ、訓練など）

### 災害時多言語表示シートSAMPLE

メッセージ番号：0310

(飲料水・食料・毛布) があります。

英語

(Drinking water/ food/ blankets) available .

ベトナム語

Có [(nước uống / thực phẩm / chăn mền)]

中国語 (簡体字)

有 (饮用水・食物・毛毯)

ミャンマー語

(သောက်စရာရေ၊ အစားအစာ၊ စောင်)များရှိသည်

連絡先 ○○国際交流協会 住所 東京都千代田区麹町1-7 電話 03-1234-5678 FAX 03-1234-5678

○おくさいこうりゅうきょうかい

【文例】

施設 避難所、受付、救護所、ボランティア受付

表題 案内、最新情報、生活の注意 外国語の情報がります 通訳がいます

避難所 無料で利用できます お祈りできるスペースがあります

医療 医師がいます 応急処置ができます

水道 この水は飲めません

トイレ このトイレは使えません

入浴 入浴時間： : ~ :

電話 ここで携帯電話の充電ができます

ゴミ 燃えるごみ、粗大ごみ、

配給 家族に 個です 食べるものは 時 分に配ります

地域情報 ガスの使える地域 以下の場所で入浴ができます

規則 靴をここで脱いでください 火気厳禁 消灯時刻

交通情報 交通が止まっています 現在、大幅に遅れています

気象 ~から避難勧告が出されました 大雨(土砂災害) 台風 高潮

# 【参考】災害時の外国人への情報提供・災害対応支援ツール①

自治体国際化協会作成資料



## ー ツール例：多言語指さしボード、災害時外国人支援用ピクトグラム ー

### ○ 多言語指さしボード

- ▶ 災害時に避難所等に避難してきた外国人と“とりあえず”のコミュニケーションが出来るツール
- ▶ やさしい日本語を含む14言語対応
- ▶ 避難者登録カードへの記入誘導に対応

多言語指さしボード (サンプル)

**2. 避難所スタッフ用 | 表面**

英語、中国語 (簡体/繁体)、韓国語、タガログ語

**1 翻訳アプリを使っていますか?**

あ A

Do you use a translation app?  
 ① 緊急災害対応アプリ (或 APP)?  
 ② 非常災害翻訳 APP? 嗎?  
 ③ 번역 앱을 사용하고 있습니까?  
 ④ Gumagamit ba kayo ng translation app?

はい / YES      いいえ / NO

↓

**翻訳アプリ (参考)**

① (Reference) Translation apps  
 ② (参考) 翻訳アプリ  
 ③ (参考) 翻譯 APP  
 ④ (参考) 번역 앱  
 ⑤ (Sanggunian) Translation App

<Voice Tra>      <Google 翻訳>

① ② ③ ④

---

**3 私は 避難所の スタッフ です**

I am staff at the evacuation shelter.  
 ① 災害避難所のスタッフです  
 ② 災害避難所のスタッフです  
 ③ 災害避難所のスタッフです  
 ④ Ako ay kawani ng shelter.

**STAFF**

---

**4 欲しいものはありますか?**

Is there anything you want?  
 ① 何を欲しますか?  
 ② 何を欲しますか?  
 ③ 何を欲しますか?  
 ④ 何を欲しますか?  
 ⑤ 何を欲しますか?  
 ⑥ May kalanggan ba kayo?

---

**5 避難者登録カードに記入してください**

Please complete an Evacuee Registration Card  
 ① 避難者登録カードに記入してください  
 ② 避難者登録カードに記入してください  
 ③ 避難者登録カードに記入してください  
 ④ 避難者登録カードに記入してください  
 ⑤ 避難者登録カードに記入してください  
 ⑥ Paik-subatan lamang ang refugee registration card.

### ○ 災害時外国人支援用ピクトグラム

#### & 食材の絵文字(FOOD PICT) (R4年度改訂)

- ▶ ピクトグラムに日本語・やさしい日本語・英語での表示文を付記したツールと、食材の絵文字を使用した食べられないものチェックシート

ピクトグラム (サンプル)

ピクトグラム	表示文
	外国語の情報がありません が、このおしらせ Information Available in Foreign Languages
	救護所 けがを なおす ところ First Aid
	トイレ Restroom
	この水は飲めます この みずは のむことが できます Drinkable Water
	ここで携帯電話の充電ができます ここで けいたいでんわの じゅうでんが できます Phone Charging Available
	お祈りできる場所があります ここで おいのりが できます Prayer Spaces Available
	ベビーケアルーム あかちゃん の ばしょ Baby-care Room
	授乳室(男女共用) ミルクを あげる ところ(おとこ・おんな) Nursing Room (Male/Female)
	男女共用トイレ とこれ(おとこ・おんな) All Gender Restroom
	更衣室(男性用) ふくを きがえる ところ(おとこ) Dressing Room (Male)

**食材の絵文字 | FOODPICT**

全食部14品

食べられないものにチェックしてください

Please check items that you cannot eat  
 請在不吃的食物上打勾  
 請在不吃的食物上打勾  
 먹지 못하는 것에 체크를 해 주십시오  
 Mangyari lamang na lagyan ng check ang hindi nakakaing bagay  
 Marque o que não pode comer  
 Marque los alimentos que vous ne pouvez pas manger  
 Отметьте продукты которые Вы не можете употреблять в пищу  
 Vui lòng đánh dấu vào món bạn không thể ăn được  
 ໄປສົມເລິຍະພາບທຸກຢ່າງໃນສິ່ງທີ່ບໍ່ສາມາດນຳໂປດໃຫ້  
 မစားသုံးနိုင်သောအစားအစာကို ဝေ့ဝေ့  
 Centang makanan yang tidak bisa dimakan  
 မှတ်တမ်း ထား ထား မှတ်တမ်း

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
牛 (うし) Beef	豚 (ぶた) Pork	鶏 (とり) Chicken	羊 (ひつじ) Lamb	魚 (いさな) Fish
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
貝 (かい) Shellfish	小麦 (こむぎ) Wheat	卵 (たまご) Eggs	乳 (ちゅう) Dairy	藪藪 (くさくさ) Buckeath
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
落花生 (ピーナッツ) Peas	海老 (えび) Shrimp	蟹 (かに) Crab	酒 (アルコール) Alcohol	

附1：1-60 食部14品絵文字 | FOODPICT © INTERNATIONAL & NCC Graphics

(1)避難所の運営

【参考】災害時の外国人への情報提供・災害対応支援ツール②



多言語音声翻訳アプリ  
＜ボイストラ＞

無料アプリ

VoiceTra®

話した内容を外国語に翻訳  
31言語に対応！

旅行会話に最適！



他のサイズはありますか。

ショッピングで

次の列車は何時ですか。

駅で

穴子ください。

寿司屋で

チェックインは何時ですか。

ホテルで

少し熱があります。

病院で

ボイストラ

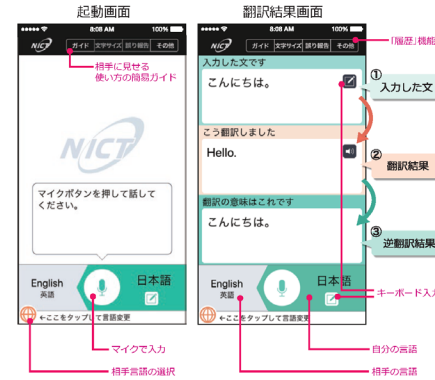
VoiceTraは、国立研究開発法人情報通信研究機構（NICT）の“音声認識・翻訳・音声合成”技術を活用した多言語音声翻訳アプリです。



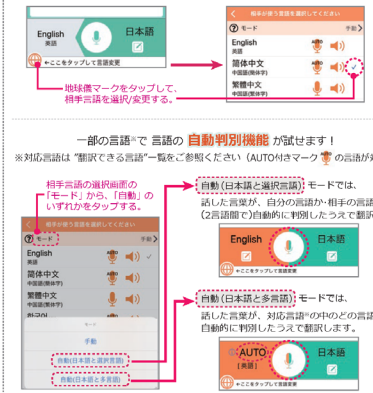
ボイストラ  
多言語音声翻訳アプリ VoiceTra は、話しかけたことを翻訳します。  
ダウンロード・ご利用は、すべて無料\*です。

\*本アプリケーションのご利用にはインターネット接続によるデータ通信を必要とします。その際の通信料はご利用者様負担となります。海外でローミング中にご使用の場合、通信料が高額になる場合があります。ご注意ください。

画面の説明



相手言語の選択



翻訳できる言語（31言語）

— 日本語～モンゴル語を重点研究言語（\*印は強化対象中言語）としています —

🔊 音声で入力できる（22言語対応）    🗣️ 何語かを自動判別できる（12言語対応）    🔊 音声が出力される（21言語対応）

🔊 日本語	🔊 ベトナム語	🔊 アラビア語	🔊 トルコ語
🔊 英語	🔊 スペイン語	🔊 イタリア語	🔊 ハンガリー語
🔊 中国語（簡体字）	🔊 ミャンマー語	🔊 ウクライナ語	🔊 ヒンディ語
🔊 中国語（繁体字）	🔊 フィリピン語	🔊 ウルドゥ語	🔊 ポーランド語
🔊 韓国語	🔊 ブラジルポルトガル語	🔊 オランダ語	🔊 ポルトガル語
🔊 タイ語	🔊 クメール語*	🔊 シンハラ語	🔊 マレー語
🔊 フランス語	🔊 ネパール語*	🔊 デンマーク語	🔊 ラオ語
🔊 インドネシア語	🔊 モンゴル語*	🔊 ドイツ語	🔊 ロシア語

※言語数については、中国語の簡体字と繁体字は1言語として数えています。

アプリのダウンロードはこちらから

右のQRコードか、下のVoiceTraサポートページのバナーリンクからアクセスしてください。

※アプリのインストール間違いにご注意ください。



VoiceTraサポートページ  
<https://voicetra.nict.go.jp/>



Facebookページ @VoiceTra.Support  
<https://www.facebook.com/VoiceTra.Support/>



# 【参考】災害時の外国人への情報提供・災害対応支援ツール②

## 「VoiceTra」の多言語翻訳技術を活用した民間企業の製品・サービス

<ご利用対象>

 法人向け  個人向け

<提供形態>

 端末  アプリ・ソフトウェア

### 音声翻訳サービス

#### ●「POCKETALK<sup>®</sup>S」

ポケトーク(株)



#### ●「VoiceBiz<sup>®</sup> UCDisplay」

TOPPAN(株)



#### ●「TransDisplay」

VM-Fi (台湾, 台北)



#### ●「Fairy I/O<sup>®</sup> Tumbler T-01」

Fairy Devices(株)



#### ●「eTalk 5 未来PFモデル」

RemoSpace(株)



#### ●「医療通訳タブレット MELON」

コニカミノルタ(株)



#### ●「ハイブリッド式多言語通訳サービス KOTOBAL」

コニカミノルタ(株)



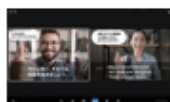
#### ●「ポケトーク」アプリ版

ポケトーク(株)



#### ●「ポケトーク同時通訳」

ポケトーク(株)



#### ●「SmaLingualシリーズ 多言語音声翻訳サービス」

(株) IP DREAM,  
スマートカルチャー  
ゲートウェイ(株)



#### ●「VoiceBiz<sup>®</sup>」

TOPPAN(株)



#### ●「RemoteVoice<sup>®</sup>」

TOPPAN(株)



RemoteVoice

#### ●「mimi<sup>®</sup> 音声翻訳 powered by NICT」

Fairy Devices(株)



#### ●「Fujitsu Software LiveTalk」

富士通(株)



#### ●「BRIDGE マルチ通訳アプリ」

(株) BRIDGE MULTILINGUAL SOLUTIONS



#### ●「eTalk5APP 未来PFモデル」

RemoSpace(株)



# 【参考】災害時の外国人への情報提供・災害対応支援ツール③



## －災害時情報提供アプリ「Safety tips」－

### 機能

- ・自然災害の多い日本において訪日外国人旅行者が安心して旅行できるよう、平成26年10月から提供を開始した観光庁監修の外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ。
- ・日本国内における緊急地震速報、津波警報、気象特別警報等をプッシュ型で通知できる他、周囲の状況に照らした避難行動を示した対応フローチャートや周りの人から情報を取るためのコミュニケーションカード、災害時に必要な情報を収集できるリンク集等を提供。

#### ■対応言語：14か国語15言語

日本語・英語・中国語（簡体字/繁体字）・韓国語・スペイン語・ポルトガル語・ベトナム語・タイ語・インドネシア語・タガログ語・ネパール語・クメール語・ビルマ語・モンゴル語

#### ■アプリ利用料：無料

#### ■プッシュ通知される情報

緊急地震速報、津波警報、気象警報、噴火速報、台風情報、熱中症情報、国民保護情報、避難情報

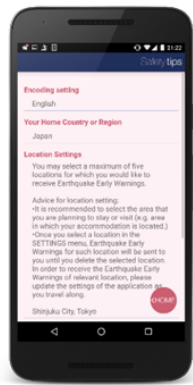


プッシュ通知

とるべき行動

Android:

iPhone



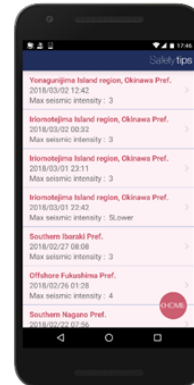
言語はアプリ内設定ボタンで選択可能



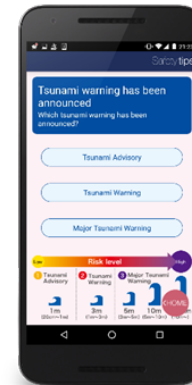
地震発生時の周辺震度も表示



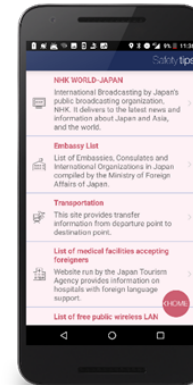
災害発生箇所と現在地の見える化



災害情報の履歴も表示



対応フローチャート



リンク先

# 【参考】災害時の外国人への情報提供・災害対応支援ツール③

## －災害時情報提供アプリ「Safety tips」－



運営の人員が確保できない・・・  
専門的な支援が必要・・・

そんな時は、  
災害ボランティアを  
活用しましょう

# 災害ボランティアの活用

避難者のニーズを踏まえ、  
適切な支援につなげるためにボランティアを活用する

## ● 災害ボランティアとは

- ✓ 災害ボランティアとは、被災地の生活の復旧や復興を支えたり、被災された方々に寄り添いながら手助けをすることを目的に、「何か役に立ちたい」「お手伝いしたい」という思いを持った人たちが、全国から集まり、自発的に行う活動のこと

## ● 災害ボランティアの種類

- ✓ 個人ボランティア、NPO・NGO・ボランティア団体に加えて、語学、医療、福祉、手話通訳の分野などの専門ボランティアがいる

※「受援力」を高めましょう！

「受援力」とは、被災地となった際にボランティアを地域で受け入れるための環境や知恵など、「支援を受ける力」のこと

# 避難所でのボランティア活動(例)

## 活動例

避難所での手伝い(炊き出し、洗濯など)

話し相手、子どもの遊び相手、託児代行

ペットの世話

暮らしの手伝い(買い物、家事手伝いなど)

生活物資等の配布

交流機会づくり、イベント開催

暮らしの再建のための専門家の相談会



避難所での足湯の様子(新潟県刈羽村)  
写真提供:菅磨志保

## (1) 避難所の運営

## 避難所でのボランティア受付

## ボ-1 ボランティア受付票

ボ-1 ボランティア受付票		避難所名		過去のボランティアの経験		
No.	受付日	氏名・住所・電話	性別 <small>※記入は任意</small>	職業	有無	活動内容
	/	氏名 住所 電話			有 ・ 無	
	/	氏名 住所 電話			有 ・ 無	
	/	氏名 住所 電話			有 ・ 無	
	/	氏名 住所 電話			有 ・ 無	
	/	氏名 住所 電話			有 ・ 無	
	/	氏名 住所 電話			有 ・ 無	
	/	氏名 住所 電話			有 ・ 無	
	/	氏名 住所 電話			有 ・ 無	
	/	氏名 住所 電話			有 ・ 無	

## ボランティア受付票

## ボ-2 ボランティアの皆様へ (ボランティア活動時の注意事項)

このたびは、ボランティア活動にご参加いただきありがとうございます。  
皆様に、安全で気持ち良く活動していただくため、以下をよくご確認くださいをお願いします。

- 市町災害ボランティアセンターでボランティア登録はお済みですか？  
また、ボランティア保険（※）への加入はお済みですか？  
ボランティア活動時には、必ず保険への加入をお願いします。未加入の方は、市町災害ボランティアセンターへお問い合わせください。  
※全国社会福祉協議会の福祉ボランティア保険（災害時特約付き）など
- 活動の際は、ボランティア証など身分のわかる物を身に付けて下さい。
- グループで活動する場合は、はじめにリーダーを選出してください。  
リーダーとなった方は、仕事の進捗状況や完了時の報告をお願いします。
- 体調管理には十分ご注意ください。  
体調の変化や健康管理などは、皆さん各自でご注意いただき、決して無理をしないようにしてください。
- 被災された方の気持ちやプライバシーに十分配慮し、マナーを守った行動や発言・言葉使いなどに心がけてください。
- 食事や宿泊場所は提供できません。
- 活動時の服装や持参品など（災害の種類や季節などにより適宜変更してください）
  - 動きやすい服装、帽子、ジャンパー、底の厚い靴、皮手袋、防塵マスク等
  - 懐中電灯、雨具（カッパ）、携帯ラジオ
  - 飲料水、弁当、ゴミ持ち帰り用袋
  - タオル、救急用品（傷薬、痛み止め、ガーゼ、救急ばんそうこう等）、筆記用具、保険証のコピー、ティッシュ、小銭、地図、メモ帳
- その他疑問点などがあれば、市町災害ボランティアセンターなどに ご相談ください。  
ボランティアの皆様には危険な活動をお願いすることはありませんが、万一、活動内容に疑問を感じるがありましたら、作業を始める前に、市町災害ボランティアセンターなどにご相談ください。

市町災害ボランティアセンター 電話 ( ) -

避難所名 \_\_\_\_\_

## ボランティア活動時の注意事項

避難者は、徐々に次の住まいへと  
移り住んでいく…

避難所はどのような手順で  
閉鎖していけばよいのでしょうか？

## ⑤ 避難所の閉鎖

すべての避難者の理解を得ながら閉鎖を決める

### ① 統合・閉鎖に向けた準備

- ✓ 避難所の縮小・統廃合の時期、閉鎖後の対応などについて、**■■市災害対策本部**と協議する



### ② 説明会の開催協力

- ✓ **■■市**が開催する説明会の開催に**協力**する
- ✓ 避難所利用者全員に説明会の開催を**周知**する



### ③ 閉鎖準備

- ✓ 避難者の**情報を■■市に円滑に引き継ぐ**
- ✓ 施設全体の**清掃**や**使用物品の返却**、**整理整頓**



### ④ 閉鎖

- ✓ 避難所運営委員会は、避難所閉鎖の日に解散する

休 憩

(10分間)

## (2) 避難所における 在宅避難者等への対応

(2)避難所における在宅避難者等への対応

## 在宅避難者等の実態

避難生活を送っているのは避難所にいる避難者だけではない

過去の災害では…

- 健康状況等により避難所へ行くことが難しく、在宅避難をせざるを得なかった
- 在宅避難者や車中泊避難者等が避難所に物資を取りに来ても渡さなかった
- 支援物資の到着や分配に係る情報などの必要な情報が提供されず、支援が行き渡らなかった



熊本災害デジタルアーカイブ(提供:嘉島町)

# 在宅避難者等への対応

避難所外で避難生活を送る場合であっても、  
避難所の避難者等と同等の支援を受けられるようにする

## ● 対応の基本

- ✓ 避難所を在宅避難者等の支援の場としても機能させる
- ✓ 情報収集や情報提供、食料、飲料水、物資、サービスの提供は避難所の避難者と同様に行う
- ✓ 在宅避難者が避難所に来た際には、受付シート(名簿)に記入してもらい、在宅避難者等の数やニーズを把握する



地域で活動する自治会・町会と連携する

## まとめ

- 避難所の円滑な運営を図るために、運営や生活ルールを作成し、周知する
- 一人ひとりの避難者の状況や希望に応じた支援を行う（支援に結びつける）
- ボランティアの協力を得て、質の高い避難所運営を実現する
- 地域の防災拠点として、在宅避難者などにも物資・情報・サービスを提供する