

テーマ 3

「避難所の運営を円滑に進めるには」
研修教材

【本教材について】

- テーマ： 3. 避難所の運営を円滑に進めるには
- 単元名： 1 避難所開設・運営の流れと発生する課題
- 所要時間： 60分程度
- 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. 実際に研修を行う前に、何人かのグループを作り、練習し合う場を設けることもよい研修とするうえで効果的です。
 4. 避難所、要配慮者支援、ボランティアについて、自治体による支援メニュー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

避難所の運営を円滑に進めるには

避難所開設・運営の流れと
発生する課題

学習目標と内容

●学習目標

避難所を開設、運営するために最低限必要な知識
やその課題と対策を理解する

<目次>

- 災害時にとるべき行動 P. 4～8
- 避難所の開設・運営 P. 9～27

3

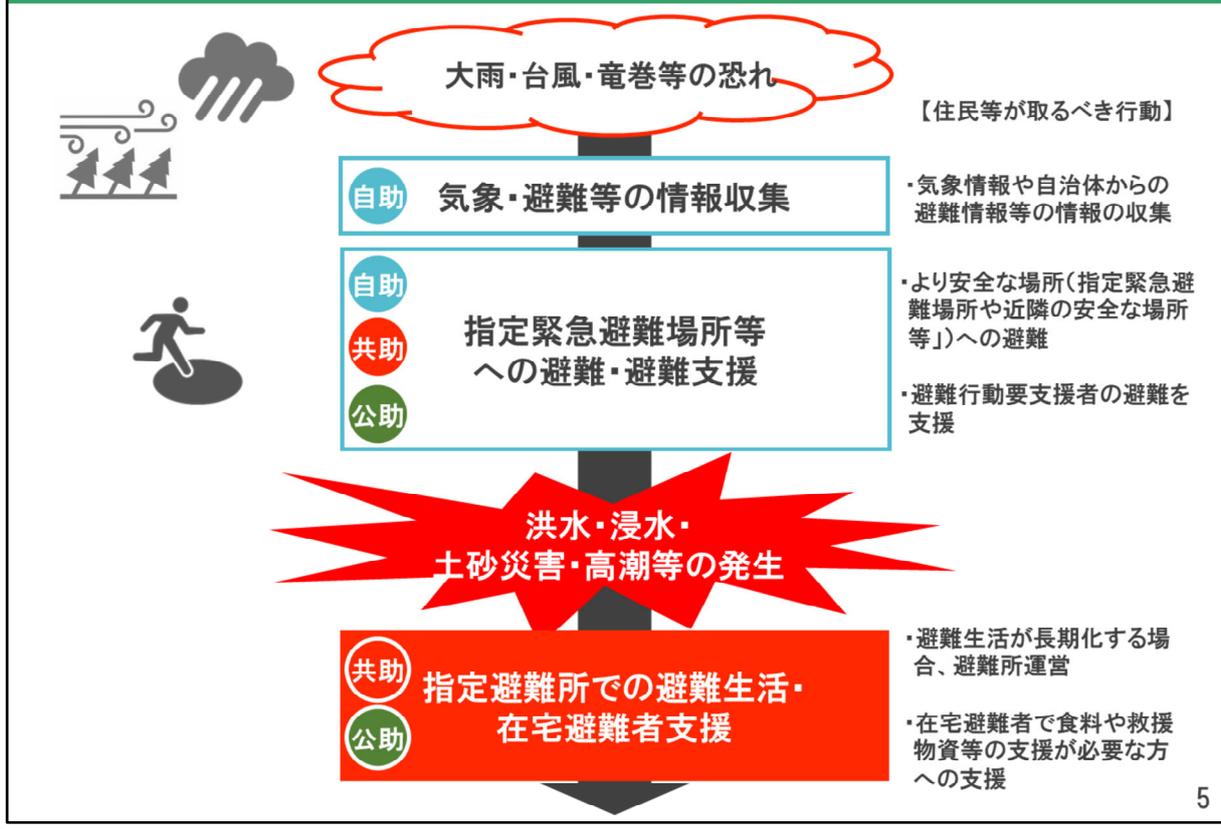
【補足説明】

- この単元の目標を伝えます。

5分

1. 災害時にとるべき行動

災害発生前後にとるべき行動(主に自助・共助)



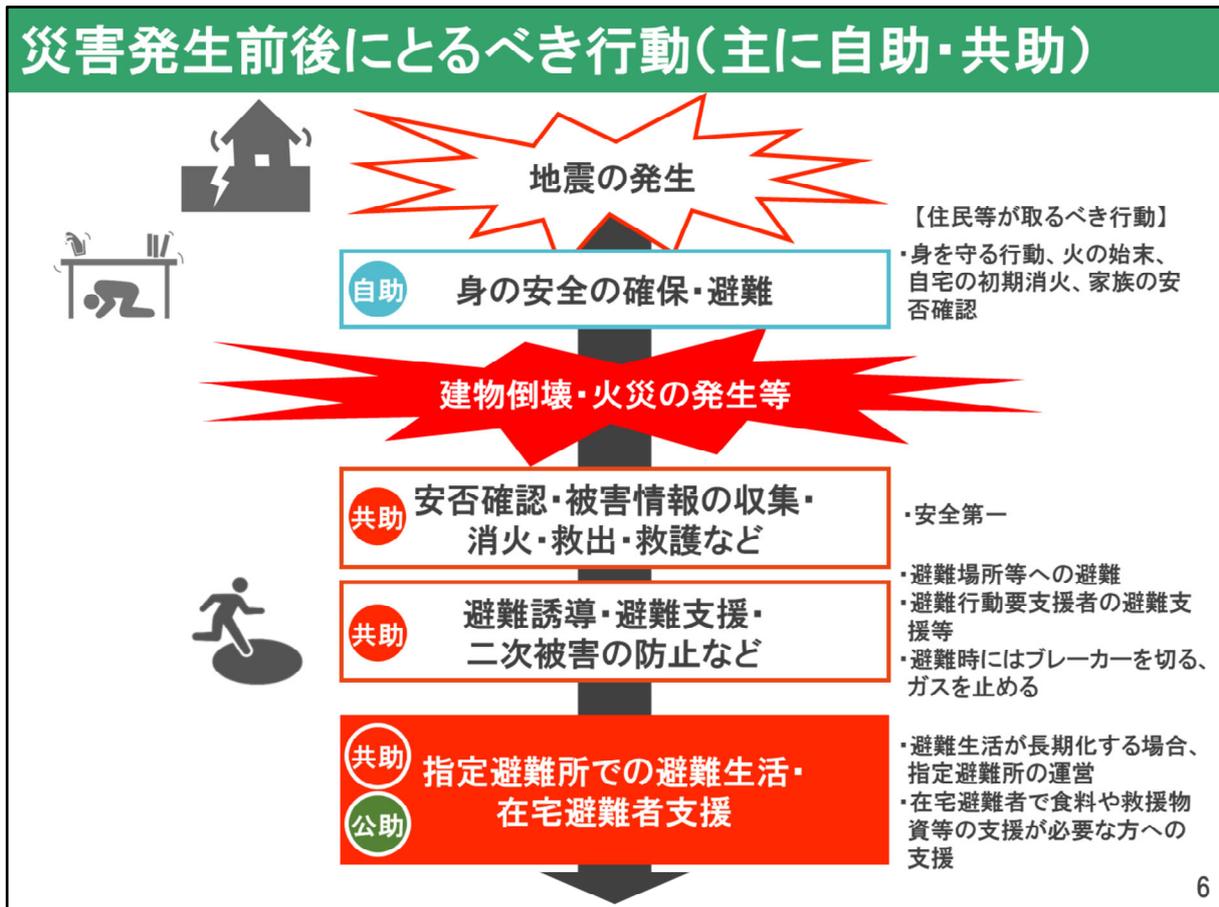
【補足説明】

- 自助～共助～公助による災害対応の流れを、「風水害」「地震」に分けて、それぞれ「→」の流れで説明します。

風水害

- 自助**：気象・避難情報等の収集した情報にもとづき、避難が必要な場合は避難します。
- 共助**：避難する際、地域の住民にも避難を促す。また足が不自由な方や一人では避難できない方が近くにいれば、地域の住民と協力して避難支援をします。避難支援を行うときは、あくまでも自分のいのち、安全が第一です。
- 共助**：災害による被害が大規模で、避難生活が長期化する場合、避難所での避難生活となります。在宅避難をしている被災者への支援も考慮する必要があります。

災害発生前後にとるべき行動(主に自助・共助)



【補足説明】

- ・ 自助～共助～公助による災害対応の流れを、「風水害」「地震」に分けて、それぞれ「→」の流れで説明します。

地震

自助：地震の揺れを感じたら、身の安全を確保し、その後は家族の安全を確認します。必要に応じて自宅の初期消火、避難を行います。

共助：まずは地域の住民の安否確認です。地域の建物や道路、川、上下水道、電気、ガス等の被害情報の収集。地域のどこかで火災が発生している場合は初期消火を行います。

崩れた家等に住民が閉じ込められている場合、消防団、消防・自衛隊などと協力して救出・救護します。

救出・救護する際は、あくまでも自分のいのち、安全が第一です。危険な状況下では2次災害を引き起こす可能性があります。

共助：避難所への避難誘導、お年寄りや体が不自由な人などへの避難支援を行います。

共助：災害による被害が大規模で、避難生活が長期化する場合、避難所での避難生活となります。在宅避難をしている被災者への支援も考慮する必要があります。

避難をする場所について

「避難所」と「避難場所」の役割の違いを理解しましょう

指定緊急避難場所

「火災が迫っている」、「建物が倒壊しそう」といった状況のとき、いのちを守るために一時的に避難する安全な場所のこと

指定避難所

大地震の揺れ等で自宅が倒壊・焼失等をしてしまい、生活する場所がなくなってしまった方が、一定期間の生活を送る施設のこと

なお、避難者の状況によっては福祉避難所に移送することがある

※福祉避難所

指定避難所では避難生活が困難な、高齢者や障害者、妊婦など、災害時に援護が必要な人たち(要援護者)に配慮した市町村指定の避難施設。福祉避難所は必要に応じて開設される(はじめから福祉避難所が指定避難所として開設されるのではない)。

7

【補足説明】

- 目的：一時的に避難する
 - 指定緊急避難場所
命を守るために一時的に避難する安全な場所（公園、学校など）
内閣府ホームページより（以下）
「災害対策基本法では、市町村長は、防災施設の整備の状況、地形、地質そのほかの状況を総合的に勘案し、必要があると認めるときは、災害時の円滑かつ迅速な避難のための立退きの確保を図るため、一定の基準を満たす施設又は場所を、指定緊急避難場所として指定しなければならないものとされている。」
- 目的：一定期間の生活を送る
 - 指定避難所
生活をする場所がなくなってしまった方が、一定期間の生活を送る施設（学校の体育館など）
 - 福祉避難所
指定避難所では避難生活が困難な方が一定期間の生活を送る施設。
専門のスタッフ等によるケアや医療的支援が必要とする方の場合（老人福祉施設、障害者支援施設など）福祉避難所の指定基準として定められています（『福祉避難所の確保・運営ガイドライン』内閣府 平成28年4月より）。

1. 災害時にとるべき行動

- まとめ -

- 災害時にとるべき行動、避難所と避難場所の役割の違いを理解し、適切な行動をとりましょう

8

【補足説明】

- 中項目「1. 災害時にとるべき行動」で学んだことをまとめます。

55分

2. 避難所の開設・運営

○避難所運営の担い手

避難所生活の「質の向上」のため、自主防災組織等が中心となり、市区町村と協力して運営を行いましょよう

過去の災害では、自治体職員が避難所対応で手一杯になり、他の災害対応業務の実施に支障が生じた

●自主防災組織等

避難所運営の中心的役割を担うことが期待されている(各業務の主担当、女性の参画が重要)

●市区町村からの派遣職員

災害対策本部との情報収集・伝達
ボランティアの調整

●避難者

避難所運営への自主的な協力

●施設管理者

施設管理・維持



10

【補足説明】

● 避難所運営の担い手

地域の防災組織

- ✓ 各業務としては、情報取得・管理・共有、食料・物資管理、トイレの確保・管理、避難者の健康管理等があります。
- ✓ 女性の参画が重要です。

市区町村の派遣職員

- ✓ 避難所における受援体制や運営サイクル（会議、運営ルール、実施手順等）の確立、防犯対策などを行います。

避難者

- ✓ 要配慮者への配慮も各自が行う必要があります。

施設管理者

- ✓ 避難所内の空間配置図の作成等も行います。

避難所の開設・運営の流れ

避難所は、使用可否の判断の後、開設決定の判断が
されてから、運営されます

避難所としての使用可否の判断

① 避難所施設の開錠	【主に行政】(市区町村の開錠担当者や施設管理者) ● 施設を開錠後、施設の安全確認を行う
② 施設内外の安全点検	● 市区町村の災害対策本部と連携し、開設の可否を判断する
③ 避難所の開設決定	
④ 避難者の受け入れ	● スペースの確保・避難者の誘導・受け入れ
⑤ 避難者の把握	● 避難者名簿の作成
⑥ 備蓄物資の配布	● 避難者の状況を把握し、備蓄物資を配布
⑦ 運営の本格化	● 運営体制の確立・避難所機能の確保 (トイレ・スペース等) ● 生活ルールの設定・多様な被災者への対応・ 健康管理・衛生管理など質の向上 ● 在宅避難者への物資・情報等の提供 ● 災害ボランティアを活用した運営

協力
行政
自主防災
組織等
避難者

※上記の役割は参考であり、自治体等により異なります。

11

【補足説明】

- 避難所は鍵を開ければ使えるのではありません。市区町村において使用可能かを判断した上で、開設を決定します。

避難所としての使用可否の判断

- まず、施設が避難所として使用できるかを確認する必要があります。そのために、安全点検を行います。

避難所の開設決定後

- 運営体制を確立（災害対策本部との連携、受入れの準備等）し、各担当半班に分かれて活動します。発災後は情報が多いため、情報の集約が重要です。運営は、行政、自主防災組織等、避難者が協力して運営します。できれば、自主防災組織等と避難者が積極的に避難所運営にあたるのが大切です。

■■市の避難所開設の準備

避難所となる施設を開錠した後に、安全点検を行い、使用可能な場合は、避難所として開設されます

赤字・赤枠箇所(2箇所)について、研修を行う地域の情報に置き換えて下さい。

施設の開錠

- ・ 市区町村職員・施設管理者が開錠の担当者となる
(日中・夜間それぞれの担当が必要)
- ・ この時点で避難者は受け入れず、**まずは避難所が使えるかどうか判断する**

施設の安全性の確認

- ・ 施設の構造被害・内部被害の**目視確認を行い、危険箇所は「立入禁止」「危険・さわるな」といった掲示や、トラロープ・カラーコーンといったものも活用して立入禁止を明示する**

【確認箇所の例】

建物周辺(火災、地すべり等)、構造被害(傾斜、柱や床、壁等)、内部被害(天井・窓ガラス・散乱物等)

12

【補足説明】

- ・ 本スライドの赤枠の内容は、研修を行う地域における担当者の情報に置き換えて下さい。
- ・ 避難所となる施設を開錠した後、安全点検を行い、使用可否を判断する流れを具体的に見ていきます。
 - ・ 施設の開錠を行います。
 - ・ 市区町村職員・施設管理者が開錠の担当者です。
 - ・ この時点で避難者は受け入れず、まずは避難所が使えるかどうか判断します。
 - ・ 施設の安全性を確認します。

市の避難所開設の準備

全国にはチェックリストを用いて自主防災組織等で安全確認を行えるよう訓練に取り組んでいる地域もあります

研修を行う地域で、安全確認のチェックリストや項目が決まっている場合は、その地域の情報に置き換えて下さい。

1. 避難所の開設		
避難者による自主開設	・建物内にいる避難者をまとめ、建物の安全確認をする	<input type="checkbox"/>
2. 建物の安全確認	・建物は傾いていない ・火事は発生していないか、ガス漏れはないか ・建物に入きなびひ割れはないか ・窓ガラスなどの危険な落下物はないか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3. 避難所管理責任者等	・避難所管理責任者が到着したか ・施設管理者が到着したか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4. 避難者受入れスペースの確保・指定	・事前計画に基づき安全な部屋を確保し、誘導する。 ・室内の倒壊物などは、避難者に協力を求めて処理する。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5. 避難所の本部を設置	・施設管理者と共に、業務場所の安全確認 ・放送設備、非常用設備などの確認	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6. ライフラインの確認		
	・電気が使えるか ・放送設備が使用できるか ・無線が使用できるか ・上水道が使えるか ・電話が使えるか ・FAXが使えるか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7. 非常用設備及び物資の確認	・水、食料、生活物資のは備蓄されているか。	<input type="checkbox"/>
本部への要請事項の整理	・応援職員は必要か	<input type="checkbox"/>

参考：東京都「避難所開設チェックリスト」より引用

13

【補足説明】

- 本スライドの内容は、研修を行う地域における安全確認のチェックリストや項目が決まっている場合、置き換えて下さい。
- 災害時には、チェックリストをもとに確認できるようにしておくことが必要です。

大規模災害時の避難所状況



写真:内閣府ホームページ



写真:国土交通省「震災伝承館」



写真:内閣府「熊本地震保健士派遣記録」



写真:内閣府「熊本地震保健士派遣記録」

14

【補足説明】

- 広域に渡って地震・津波の被害が発生した東日本大震災や、震度7の揺れに二度にわたり見舞われた熊本地震、中部や東日本を中心に浸水や土砂災害が発生した台風19号など、近年日本では、大きな被害を引き起こす災害が発生しています。

【参考情報】

- 事例1、4)平成23年3月東日本大震災：三陸沖を震源とし、震度7の揺れと広域に渡る津波で19,689名の死者、2,563名の行方不明者を出しました。
- 事例2、3)平成28年4月熊本地震：震源10数キロの地震により、震度7の揺れを観測した後も、活発な地震活動が続きました。

避難所では、大勢の方々が過ごすことや被災状況により、様々なことが起こります
避難所で起こる困りごとをイメージしてみましょう

【補足説明】

- 受講者に、「大勢の避難者が一つの場所で過ごす避難所生活をイメージしてみましょう」と投げかけます。
- 何人かの受講者を指名して、答えてもらってもよいです。
- 受講者の答えを受けて、「大勢の避難者が一緒に生活するためには何が必要でしょうか」と、次のワークショップにつなげます。



こんなとき、どうする？

あなたが運営者の立場だったら、どうするか考えてみましょう！

【問い】1分

- 避難者の中の、赤ちゃんのお母さん達から、「授乳やオムツを替えたりしたいが、他の人に見えない場所を使わせてくれないか？」と相談されました。あなたはどうか対応しますか？
 - A. 体育館の一部にスペースを作る
 - B. 小さな部屋を使ってもらおう
 - C. その他

16

【補足説明】

- 「あなたが運営者の立場だったら、どうするか考えてみましょう」と問いかけ、問題を読み上げ、自分ならどうするか、選択肢の中から選んでもらいます。



こんなとき、どうする？

【グループ検討】5分

- グループで、自分ならどうするか、それはなぜか、よりよい方法はないか、について意見を交換してみましょう。



17

【補足説明】

- 先ほど選んで頂いた意見について、自分ならどうするか、それはなぜか、よりよい方法はないか、について、グループで意見交換をするように促します。
- グループでの意見交換が落ち着いたら（もしくは制限時間がきたら）、いくつかグループを指定して、どのような意見が出たか発表してもらうとよいでしょう。
- 検討時間や発表の実施等は、講義時間等に合わせて調整して頂いても構いません。

避難所の空間の確保

避難所利用者が生活する場所には、様々な空間が必要になります

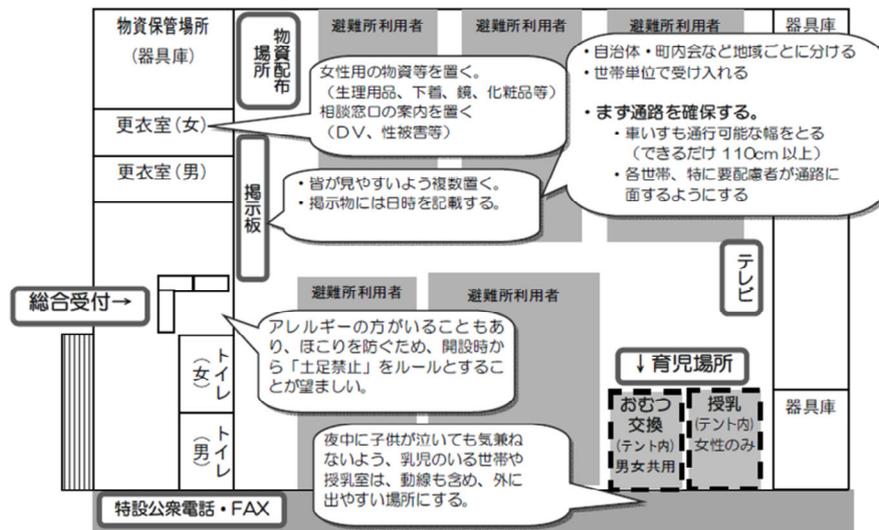


図. 避難所レイアウト例(避難所利用者が生活する場所)

参考: 東京都「避難所管理運営の指針 ダイジェスト版」

18

【補足説明】

- 避難所利用者が生活する場所には、様々な空間が必要になることを東京都の『避難所管理運営の指針 ダイジェスト版』の例を使って説明します。
- トイレや更衣室を女性と男性で分けることや、乳児への世話で必要となるスペース、物資保管の場所などが必要になります。
- 入口から中を見ていきましょう。
 - 総合受付 (外部からの支援受付など)
 - 入口: アレルギーの方などもある可能性があるため、土足禁止とすることが望ましい
 - 物資保管場所
 - 避難所利用者 (薄いグレーのスペース): 居室 (プライバシーへの配慮で衝立などが設けられることもある)
 - 更衣室・トイレ (男女): それぞれ分けておくことが必要
 - 物資配布場所
 - 掲示板 (避難生活が長くなるにつれ掲示物が増える)
 - おむつ交換場所: 男女共用
 - 授乳スペース: 女性のみ



こんなとき、どうする？

あなたが運営者の立場だったら、どうするか考えてみましょう！

【問い】1分

- 避難所には、耳や目が不自由な方など、様々な方がこられる可能性があります。そのような方には支援が必要ですが、外見だけで分からないことも多く、どのようなことに困るのかも様々です。どのように把握したらいいのでしょうか？

- A. 一人ずつ聞く
- B. 自己申告してもらう
- C. その他

19

【補足説明】

- 「あなたが運営者の立場だったら、どうするか考えてみましょう」と問いかけ、問題を読み上げ、自分ならどうするか、選択肢の中から選んでもらいます。



こんなとき、どうする？

【グループ検討】5分

- グループで、自分ならどうするか、それはなぜか、よりよい方法はないか、について意見を交換してみましょう。



20

【補足説明】

- 先ほど選んで頂いた意見について、自分ならどうするか、それはなぜか、よりよい方法はないか、について、グループで意見交換をするように促します。
- グループでの意見交換が落ち着いたら（もしくは制限時間がきたら）、いくつかグループを指定して、どのような意見が出たか発表してもらおうとよいでしょう。
- 検討時間や発表の実施等は、講義時間等に合わせて調整して頂いても構いません。

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しましょう

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、**避難所運営に積極的に協力**してもらう人を確保する

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**してもらおう(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)
- **個人情報のため、情報管理を徹底**する
- 受け入れ時は、代表者氏名や人数、配慮が必要かななどを把握する

21

【補足説明】

- 避難者名簿の活用
避難生活開始後、避難している人が変わることもありますので、避難者を把握することが必要です。
- ポイント
スマートフォンなどが普及し、様々な情報を写真で撮影し、拡散することも可能になっているため、情報管理(特に外部から来た人に対して情報を教える際のルールなど)を厳重に行う必要があります。

避難者名簿の項目例

避難者名簿の活用を踏まえ、あらかじめ避難名簿の様式を整えておきましょう

避難者名簿の項目例	
入所年月日	自宅の被害状況
氏名(世帯主、家族)	特に配慮が必要なこと
年齢(世帯主、家族)	運営に協力できること (特技・免許等)
性別(世帯主、家族)	安否確認への対応 (公開・非公開)
住所	自家用車の駐車の有無 (自家用車の情報)
電話番号	ペットの状況(同伴希望等)

22

【補足説明】

- 避難者の状況をできるだけ詳細に把握し、その情報を活用するために、どんな情報を把握したほうがよいか、あらかじめ考えておきましょう。
- それを基に、地域の避難所の避難者名簿の様式を整えておくことで、いざというときにでもスムーズに対応ができます。



こんなとき、どうする？

あなたが運営者の立場だったら、どうするか考えてみましょう！

【問い】1分

- 災害の規模が大きく、避難所での生活が長引きそうです。夜の消灯時間を22時としていましたが、幼稚園のお子さんのお母さんたちから、「子どもが21時頃眠たくなるが、明るくて寝れないので、何とかならないか？」と相談されました。どのように対応しますか？

- A. 消灯時間を21時にする
- B. 我慢してもらう
- C. その他

23

【補足説明】

- 「あなたが運営者の立場だったら、どうするか考えてみましょう」と問いかけ、問題を読み上げ、自分ならどうするか、選択肢の中から選んでもらいます。



こんなとき、どうする？

【グループ検討】5分

- グループで、自分ならどうするか、それはなぜか、よりよい方法はないか、について意見を交換してみましょう。



24

【補足説明】

- 先ほど選んで頂いた意見について、自分ならどうするか、それはなぜか、よりよい方法はないか、について、グループで意見交換をするように促します。
- グループでの意見交換が落ち着いたら（もしくは制限時間がきたら）、いくつかグループを指定して、どのような意見が出たか発表してもらうとよいでしょう。
- 検討時間や発表の実施等は、講義時間等に合わせて調整して頂いても構いません。

避難生活上の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です

避難所生活に必要なルール(例)

- **避難所全体共通**のルール記載項目(例)

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(例)

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(例)**

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です。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

参考:東京法規出版「いのちと健康を守る 避難所づくりに活かす18の視点」

25

【補足説明】

- 避難所生活に必要なルール例

避難所生活は他者との共同生活になる為、様々なトラブルの発生が予想されます。平時と異なる被災生活では制約されることも多いため、ルールを定めることが必要です。状況に応じて必要なルールを決定していく必要があります。

- 人間関係づくりが避難生活の心身の健康に重要

共同生活を送る中で、困ったときに助け合える環境を構築できるよう、人間関係づくりへの気配り（ひと声かけるなど負担の少ないものなどから始めてもよい）が必要です。

避難所生活上の課題の発生

避難所は様々な人達との集団生活のため、色々な課題が発生し、その対応が必要となります

共通の課題

- **生活空間に制限が生じる**
プライバシーの確保が難しい、ライフライン(トイレ・浴室など)が使えないなど
- **衛生環境が著しく悪化する**
トイレ環境の悪化、清掃が行き届かないなど
- **健康問題が生じる**
エコノミークラス症候群、生活不活発病、感染症など
- **個別対応に限界がある**
配慮が必要な方への対応、ペットへの対応など
- **女性・暮らし目線の配慮が行き届かない**
女性特有に配慮すべきことへの対応、性別固定役割、DV被害など

日頃から課題への対応を考えておきましょう。地域の状況を踏まえて、必要な取り決めを作るなどの取組みを進めましょう。

26

【補足説明】

- 避難所生活上の共通課題
避難所生活をする中で起きる課題に対して、各役割ごとに順次対応していく体制が求められます。また、季節によっても発生する問題が変わります。その状況に応じて、問題の発生をあらかじめ想定しておくことが望ましいです。
- 行政が行うことと自主防災組織等が行うことを区別して、課題への対応（必要な取り決めを作るなど）を考えるために、自分たちの自治体の担当者へ相談し、行政の協力を得ながら取り組んでいくことが望ましいです。

2. 避難所の開設・運営 - まとめ -

- 避難所運営の中心的役割を担うために、安全確認やルールの設定等の必要性を理解しましょう

27

【補足説明】

- 中項目「2. 避難所の開設・運営」で学んだことをまとめます。

まとめ

- 災害時にとるべき行動、避難所と避難場所の役割の違いを理解し、適切な行動をとりましょう
- 避難所運営の中心的役割を担うために、安全確認やルールの設定等の必要性を理解しましょう

28

【補足説明】

- この単元、「避難所開設・運営の流れと発生する課題」で学んだことをまとめます。

【本教材について】

- テーマ： 3. 避難所の運営を円滑に進めるには
- 単元名： 2 要配慮者への支援と災害ボランティアの受入
- 所要時間： 60分程度
- 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. 実際に研修を行う前に、何人かのグループを作り、練習し合う場を設けることもよい研修とするうえで効果的です。
 4. 避難所、要配慮者支援、ボランティアについて、自治体による支援メニュー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

避難所の運営を円滑に進めるには

要配慮者への支援と
災害ボランティアの受入

学習目標と内容

●学習目標

避難所を円滑に運営するために必要な要配慮者への支援や災害ボランティアの受入について理解する

<目次>

- 要配慮者の地域ぐるみでの支援体制 P. 4～26
- 災害ボランティアの受入、被災地への応援協力 P.27～30

3

【補足説明】

- この単元の目標を伝えます。

1. 要配慮者の地域ぐるみでの支援体制

多様な避難者と要配慮者とは

避難所には様々な避難者がおり、その中でも特に配慮を要する「要配慮者」がいます



5

【補足説明】

- 避難所には、様々な避難者が集まりますが、その中には特段の配慮を要する「要配慮者」がいます。
- 要配慮者とは、乳幼児、高齢者、妊産婦、傷病者、障がい者、外国人、LGBT などの方で特に配慮が必要な方です。

要配慮者への支援の必要

- これまでの災害では・・・
高齢者などを中心に、逃げ遅れによって被災したり、過酷な避難所生活で病気にかかったりした
- このような**要配慮者**への避難の支援や避難所生活での配慮などは、その人の身近な存在である隣近所同士で助け合うことが基本
- 平常時に地域で支援体制をつくっておくことが必要

参考：内閣府防災「避難行動要支援者の避難行動に関する取組指針」

6

【補足説明】

- 普段利用しているサービスや支援が受けられなくなるなどの環境の変化、避難先でなじめなかったりなど、様々なリスクを抱えます。
- 困っていてもそれを表にださない、だせない要配慮者もいます。
- 地域には、どんな要配慮者が住んでいるのか、どんなことに困るのか、どんな支援が必要なのか、を理解しましょう。
- 支援には、専門的な能力やスキルが必要な場合もあるため、社会福祉協議会等とも協力するなどの支援体制づくりも大切です。

災害時における要配慮者が抱える困難の例

災害時に要配慮者は様々な困難を抱えることになります

要配慮者	対応の実態
避難所で生活している 高齢者	冬のような寒さから体力が著しく低下したり、環境の激変で認知症状が悪化した方がいた
身体に障がいを持つ方	目や耳が不自由な方は情報を得にくい。車いす等の方はトイレに行くのも大変だった
小さな子供がいる家庭	意見をなかなか言いづらいついて感じていたため、目安箱などを設置して配慮した
服薬のある方	薬をいつどのくらい飲むのか、どこの病院に通院しているのかなどを把握し対応することが大変だった
外国人の避難者	言語の違いから、間違ったニュアンスで伝わってしまうことがあった

参考：社会福祉法人東京都社会福祉協議会「東日本大震災 高齢者、障害者、子どもを支えた人たち」

参考：社会福祉法人東京都社会福祉協議会「『災害に強い福祉』要配慮者支援活動事例集」

7

【補足説明】

- 被災者情報を台帳のような形で管理することが望ましいです。その際、情報の管理はルールに基づき厳重に行うことが必要です。
- 実際の被災現場での意見を参考に、平時から要配慮者に対する対応や備えを検討しておく必要があります。

要配慮者の方が
避難生活において
どんなことに困るのか
考えてみましょう

8

【補足説明】

- 受講者に、「要配慮者の方が、避難生活においてどんなことに困るのか考えてみましょう」と投げかけます。
- （何人かの受講者を指名して、どのような要配慮者をイメージしたかを答えてもらってもよいでしょう。）
- 受講者の答えを受けて、「要配慮者（車いすの方、赤ちゃんを抱えた母親、外国人、目が見えない人、耳が聞こえない人 のいずれか）がどんなことに困るのでしょうか？」と、次のワークショップにつなげます。

複数のワークショップを用意しています。研修を行う地域の事情に合うワークショップを選んで下さい(60分の単元の場合は3つが標準的)。

車いすの方は、避難所での生活で
どんなことに困るでしょうか
また、どんな支援が必要でしょうか

【補足説明】

- 受講者に、「では、今から〇つ目のワークショップを行います」と宣言します。
- 「車いすの方は、避難所での生活でどんなことに困るでしょうか。また、どんな支援が必要でしょうか」と投げかけます。
- (何人かの受講者を指名して、答えてもらってもよいでしょう)
- 車いすの介助の経験のある方はおられますかなど質問し、答えてもらって、「では、これから皆さんで話し合ってください」と、次のグループ検討につながりやすいでしょう。



避難所の運営をイメージしましょう

【グループ検討】10分

- 避難所での生活において、車いすの方はどんなことに困るでしょうか。また、どんな支援が必要になるでしょうか。グループで話し合ってみましょう。



10

【補足説明】

- 誰からでもいいので、発言を促します。
- 車いすで介助された方、ケガで車いすを使った経験がある方がいれば発言を促します。（ただし、他の参加者の発言も引き出したいため、特定に人にかたよらないように注意する）
- 車いすには一人で乗ることができない方も多いです。
- トイレなども専用のものでないと使いづらいです。

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

対応方法と連携・協力先(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
- トイレなどの介助は、未経験者や力が十分でない人が行うと事故につながる恐れがあるため、家族や経験者の協力を得ることが重要
- 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

参考:京都市「福祉避難コーナー設置ガイドライン」

11

【補足説明】

- 車いすであることで困ることと、避難所であることで困ることの両方への対応が必要になります。
- 障がい者自身が、周囲に負担をさせていると感じ、自宅に戻ってしまう事例もあります。
- 避難所のバリアフリー化というハード面、対象者への対応方法検討というソフト面の両方から支援を行う必要があります。

複数のワークショップを用意しています。研修を行う地域の事情に合うワークショップを選んで下さい(60分の単元の場合は3つが標準的)。

赤ちゃんを抱えた母親の方は、避難所での生活で、どんなことに困るでしょうか
また、どんな支援が必要でしょうか

【補足説明】

- 受講者に、「では、今から〇つ目のワークショップを行います」と宣言します。
- 「赤ちゃんを抱えた母親の方は、避難所での生活で、どんなことに困るでしょうか。また、どんな支援が必要でしょうか」と投げかけます。
- (何人かの受講者を指名して、答えてもらってもよいでしょう。)
- 「女性ではなく男性の方はどう思いますか？」など質問し、答えてもらって、「では、これから皆さんで話し合ってください」と、次のグループ検討につながりやすいでしょう。



避難所の運営をイメージしましょう

【グループ検討】10分

- 避難所での生活において、赤ちゃんを抱えた母親の方はどんなことに困るでしょうか。また、どんな支援が必要になるでしょうか。グループで話し合ってみましょう。



13

【補足説明】

- 誰からでもいいので、発言を促します。
- 子育てした経験から（男女問わず）発言を促します。（どうした点が困るのかを具体的に発言してもらおう。）
- 赤ちゃん特有の問題という視点で考えてみるよう促します。
- 主として母親が行うことが多いことを考えてみるよう促します。

乳幼児を持つ保護者への対応

避難所で困ること

- **プライバシーを守れる**場所が必要(授乳室、おむつ交換室)
- **哺乳瓶の消毒**が困難な場合がある
- 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)

対応方法と連携・協力先(例)

- 授乳スペースやおむつ交換スペース等を確保する
- 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)
- おむつが無い場合は、タオルを代用する
- 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

参考:京都府「福祉避難コーナー設置ガイドライン」

14

【補足説明】

- 乳幼児を持つ保護者であることで困ることと、女性であることで困ることの両方への対応が必要になります。
- 支援物資の受け取りも、乳幼児がいると受け取りに遅れることがあるなど配慮する必要があります。
- 必需品物資の備蓄状況や受け入れ予定などを対象者へ共有するとよいです。

複数のワークショップを用意しています。研修を行う地域の事情に合うワークショップを選んで下さい(60分の単元の場合は3つが標準的)。

日本語が話せない外国人の方は、
避難所での生活で、どんなことに
困るでしょうか
また、どんな支援が必要でしょうか

【補足説明】

- 受講者に、「では、今から〇つ目のワークショップを行います」と宣言します。
- 「日本語が話せない外国人の方は、避難所での生活で、どんなことに困るでしょうか。また、どんな支援が必要でしょうか」と投げかけます。
- (何人かの受講者を指名して、答えてもらってもよいでしょう。)
- 「外国人と接して困ったことなどないですか？」あるいは、「外国人からこのような困ったことを聞いた」など質問し答えてもらって、「では、これから皆さんで話し合ってください」と、次のグループ検討につながりやすいでしょう。



避難所の運営をイメージしましょう

【グループ検討】10分

- 避難所での生活において、日本語が話せない外国人の方はどんなことに困るでしょうか。また、どんな支援が必要になるでしょうか。グループで話し合ってみましょう。



16

【補足説明】

- 誰からでもいいので、発言を促します。
- 外国人と接した経験から発言を促します。
- 自分が海外で災害にあった場合を想像してみるよう促します。
- 使えるツールにはどんなものがあるか考えてみるよう促します。

日本語が話せない外国人への対応

避難所で困ること

- 言葉の壁で情報が得られないため、ルールを理解など**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

対応方法と連携・協力先(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や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

参考:京都市「福祉避難コーナー設置ガイドライン」

17

【補足説明】

- 災害に関する知識や経験がない場合があり、日本人よりも不安になりやすいことを念頭におく必要があります。母国語で話すと安心するため、同国出身同士で集まって大きな声で話すこともあります（不安解消の仕方も国や文化によって異なります）。避難所のルールを伝えれば理解してくれます。
- 平時から地域に住む外国人との接点を作っておくことも大切です。

複数のワークショップを用意しています。研修を行う地域の事情に合うワークショップを選んで下さい(60分の単元の場合は3つが標準的)。

視覚障がい者の方は、避難所での生活で、どんなことに困るでしょうか
また、どんな支援が必要でしょうか

【補足説明】

- 受講者に、「では、今から〇つ目のワークショップを行います」と宣言します。
- 「視覚障がい者の方は、避難所での生活で、どんなことに困るでしょうか。また、どんな支援が必要でしょうか」と投げかけます。
- (何人かの受講者を指名して、答えてもらってもよいでしょう。)
- 「避難所がどういうところなのかイメージして考えてみて下さい」など質問し答えてもらって、「では、これから皆さんで話し合ってください」と、次のグループ検討につながりやすいでしょう。



避難所の運営をイメージしましょう

【グループ検討】10分

- 避難所での生活において、視覚障がい者の方はどんなことに困るでしょうか。また、どんな支援が必要になるでしょうか。グループで話し合ってみましょう。



19

【補足説明】

- 誰からでもいいので、発言を促します。
- 視覚障がい者と接した経験から発言を促します。
- 避難所のイメージをもとに話し合ってもらようよう促します。
- どのように情報を伝えるかを考えてもらようよう促します。

視覚障がい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

対応方法と連携・協力先(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
- パソコンなどで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:京都市「福祉避難コーナー設置ガイドライン」

20

【補足説明】

- 健常者と比べ新しい情報を入手しづらいことを理解した上で、配慮を心掛ける必要があります。
- 視覚障がい者にとっては、避難所では非常に困難な状況におかれてしまうため、ときどき声をかけるなどの配慮が求められます。

複数のワークショップを用意しています。研修を行う地域の事情に合うワークショップを選んで下さい(60分の単元の場合は3つが標準的)。

聴覚障がい者の方は、避難所での生活で、どんなことに困るでしょうか
また、どんな支援が必要でしょうか

【補足説明】

- 受講者に、「では、今から〇つ目のワークショップを行います」と宣言します。
- 「聴覚障がい者の方は、避難所での生活で、どんなことに困るでしょうか。また、どんな支援が必要でしょうか」と投げかけます。
- (何人かの受講者を指名して、答えてもらってもよいでしょう。)
- 「音で伝えることなどどのようなことがあるでしょうか？」など質問し答えてもらって、「では、これから皆さんで話し合ってください」と、次のグループ検討につながりやすいでしょう。



避難所の運営をイメージしましょう

【グループ検討】10分

- 避難所での生活において、聴覚障がい者の方はどんなことに困るでしょうか。また、どんな支援が必要になるでしょうか。グループで話し合ってみましょう。



22

【補足説明】

- 誰からでもいいので、発言を促します。
 - ✓ 音で伝えることが聞こえなかった経験などを投げかけ、その回答から発言を促します。
 - ✓ 音が聞こえないことで、どのようになる可能性があるのか（孤立してしまうなど）話し合ってもらいます。
 - ✓ 耳が聞こえない方がいるのかどうか、どのように見分けるのかを考えてもらうように促します。。
 - ✓ どのように情報を伝えるかを考えてもらいます。

聴覚障がい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**

対応方法と連携・協力先(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って伝達
- 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・ジャンパー等)を用意
- 「手話通訳・要約筆記が必要な人はいますか」などの張り紙を用意

参考:京都府「福祉避難コーナー設置ガイドライン」

23

【補足説明】

- 健常者と比べ新しい情報を入手しづらいことを理解した上、配慮を心掛ける必要があります。
- 聴覚障がい者本人に聴覚障がい者であることが分かる目印(スカーフ、リボンなど)を付けてもらうとコミュニケーションがとりやすいです。
- テレビを設置した場合、衛星放送の(認定NPO法人)障害者放送通信機構「目で聴くテレビ」では聴覚障がい者のために手話、字幕による放送を行っています。
- 聴覚障がい者用情報受信装置(CS放送受信機)「アイ・ドラゴン4」というものもありますので、活用してもよいでしょう。

要配慮者ごとの配慮のポイント

要配慮者のそれぞれの特性に応じた、配慮や支援が必要になります

困りごとを抱える方	困りごと	必要な配慮/支援(例)
肢体不自由者	避難所を安全に利用できない等	介助者や支援者の確保等
難病患者	特殊機器/受診を要する等	常時使用する医療機器や薬の調達等
視覚障がい者	目視による状況把握ができない等	手すりの設置、障害物の撤去等
聴覚障がい者	音声による情報が伝わらない等	印刷物で伝達、手話通訳者の確保等
高齢者	体調を崩しやすい等	優先的な安否確認と避難誘導等
妊産婦や乳幼児	素早い行動ができない、授乳等	介助者や支援者の確保等
外国人	コミュニケーションが困難等	ピクトグラムの活用、通訳の確保等
LGBT	トイレ・物資(衣類等)が男女別	多目的トイレの準備、サイズ別で分類

24

【補足説明】

- 要配慮者のそれぞれの特性を知り、その特性に合わせた配慮や支援が必要であることを説明します。
- これらの特性を台帳等で管理することが望ましいです。その際、台帳は個人情報扱うため、厳重に管理を行う必要があります。

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、必要な支援を行いましょう

配慮が必要な方への対応

- **まずヒアリングを実施**

ヒアリング後に実施

- **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:東京都「避難所管理運営の指針 解説版」

25

【補足説明】

- 避難者カードや、相談窓口、医師・保健師、ケアマネージャー等の巡回相談の機会を通じて本人や家族から丁寧に聞き取りを行う必要があります。
- 個室などを用意し、プライバシーに配慮します。
- 外見からでは分かりにくい「精神的なケア」についても配慮が求められます。
- 避難生活の長期化で支援の必要性が高い要配慮者についても理解しておくことが必要です。
 - (例) 1 慢性疾患患者、持病のある方(生活習慣病、虚弱高齢者など)
 - (例) 2 集団生活に馴染むことが困難な方(精神疾患患者・認知症患者・発達障害児・乳幼児・妊産婦など)

1. 要配慮者の地域ぐるみでの支援体制 - まとめ -

- 要配慮者それぞれの事情にあわせて必要な配慮や支援を行うことが必要です

26

【補足説明】

- 中項目「1. 要配慮者の地域ぐるみでの支援体制」で学んだことをまとめます。

10分

2. 災害ボランティアの受入、被災地への応援協力

様々な活動を支援するボランティア

災害ボランティアは、被災地で多様な支援活動を行い、活躍しています

活動例

避難所でのお手伝い(炊き出し、洗濯など)

話し相手、子どもの遊び相手、託児代行

水害の際の泥出し

暮らしに必要な情報の提供支援、家の片付け

ペットの世話

暮らしのお手伝い(買い物、家事手伝いなど)

配食サービス、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

復興期における地域おこしのお手伝いなど



避難所での足湯の様子(新潟県刈羽村)
写真提供: 菅原志保



家屋周辺の泥だしをしている様子(福井県)
写真提供: 蓮本浩介



家屋内外の片付けをしている様子(宮城県)



現地に到着したボランティアバスの様子
写真提供: 特定非営利活動法人みえ防災市民会議

参考: 内閣府「地域の「受援力」を高めるために(<http://www.bousai.go.jp/kyoiku/pdf/juenryoku.pdf>)」

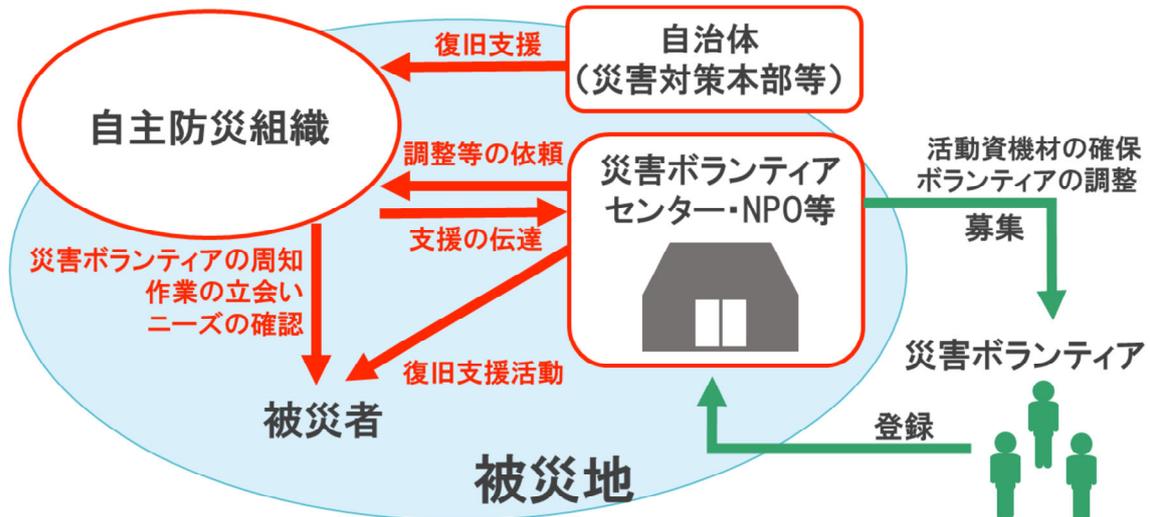
28

【補足説明】

- 災害ボランティアは、被災した地域の復旧や復興、被災された人たちへの寄り添いやお手伝いなどに大きな役割を果たします。
- 地域外のボランティアの力をうまく引き出すことは、被災地の復旧や復興を早めるなど、地域防災力を高めることにつながります。
- 災害ボランティアの活動の例を写真でみていきます。
 - 家屋周辺の泥出しをしている様子(福井県) ...水害時の活動
 - 崩れた土蔵の片付けをしている様子(石川県輪島市) ...地震の時の活動
 - 家屋内外の片付けをしている様子(宮城県)
 - 現地に到着したボランティアバスの様子
- ボランティアの活動の重要性は災害対策基本法にも明記されており、国・地方公共団体はボランティアとの連携に努めなければならないと規定されています。

ボランティアを受け入れる

時間の経過とともに支援のニーズが変わることを把握して、必要なボランティアを受け入れ、避難所運営や地域の復旧活動に協力してもらいましょう



参考: 消防庁「自主防災組織の手引」

29

【補足説明】

- ボランティアに支援をお願いする際には、そのとき、どんな支援が必要とされているのかという地域のニーズをできるだけ具体的に伝えることが重要です。
- 発災直後から、復旧、復興と時間の経過とともに、地域のニーズは変わっていきますので、その把握のための情報収集も重要です。

2. 災害ボランティアの受入、 被災地への応援協力 - まとめ -

- 災害ボランティアによる活動は重要であり、平時からボランティアを受け入れるためのニーズを把握することが重要です

30

【補足説明】

- 中項目「2. 災害ボランティアの受入、被災地への応援協力」で学んだことをまとめます。

まとめ

- 要配慮者それぞれの事情にあわせて必要な配慮や支援を行うことが必要です
- 災害ボランティアによる活動は重要であり、平時からボランティアを受け入れるためのニーズを把握することが重要です

31

【補足説明】

- この単元、「要配慮者への支援と災害ボランティアの受入」で学んだことをまとめます。