

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

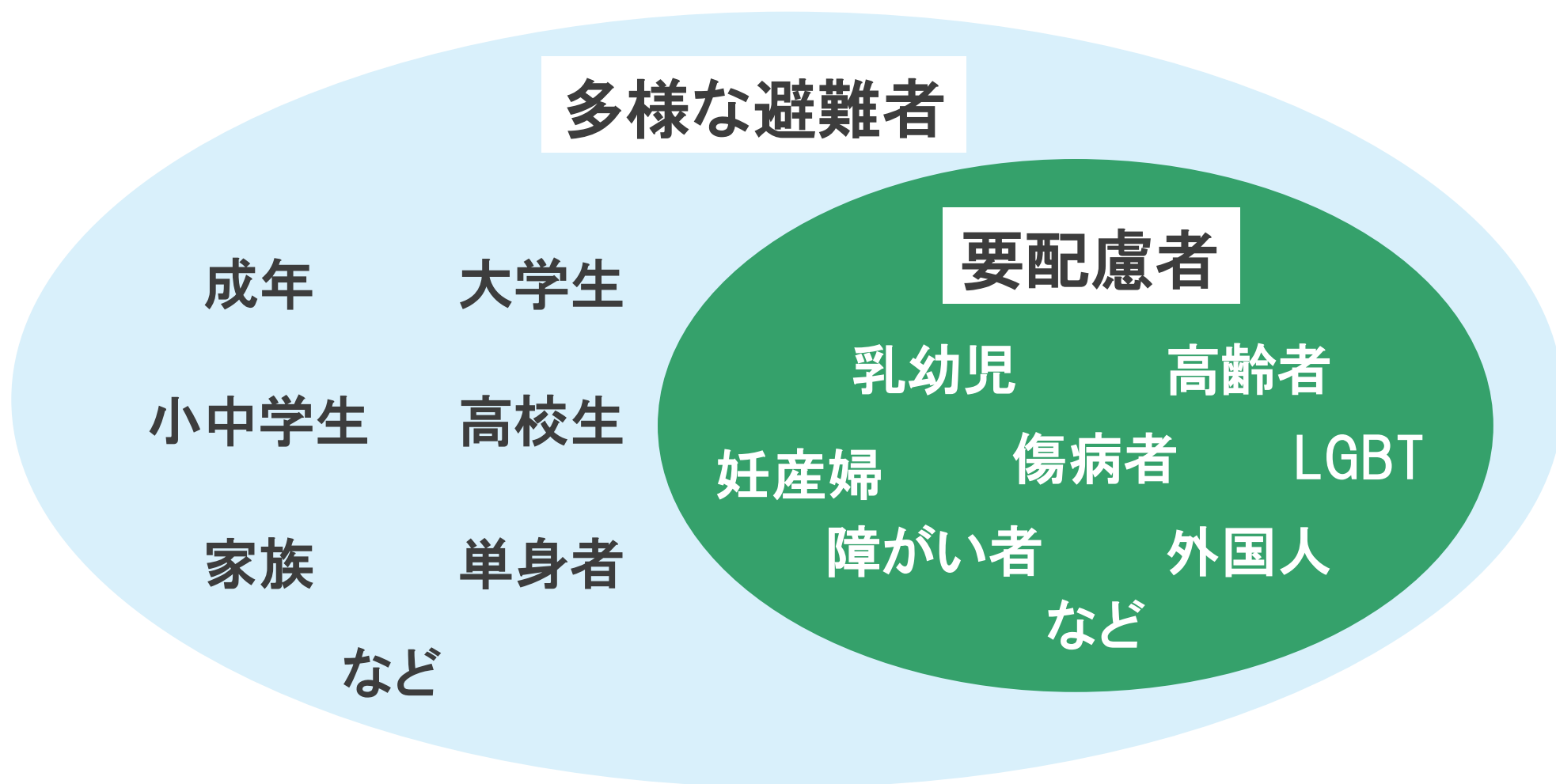
<目次>

- 要配慮者の地域ぐるみでの支援体制 P. 4～31
- 災害ボランティアの受入、被災地への応援協力 P.33～35

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



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

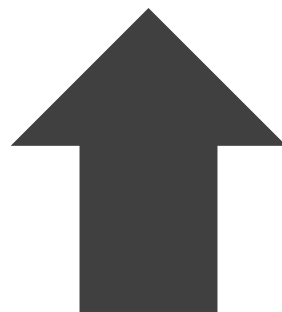
避難行動要支援者とは

要配慮者

高齢者、障がい者、難病患者、乳幼児、妊産婦、外国人、LGBTなど特に配慮を要する者

避難行動要支援者

要配慮者のうち、災害時等に自ら避難することが難しく、特に支援が必要な者
(介護が必要な高齢者や一定程度の障がいを持つ方など)



災害時の避難支援

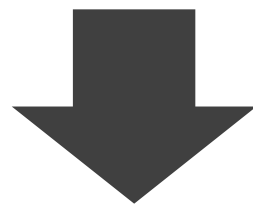
避難支援等関係者

避難行動要支援者の避難支援等に関する者

避難行動要支援者名簿とは

避難行動要支援者名簿

平成25年の災害対策基本法改正に伴い、市町村長は避難行動要支援者名簿（在宅生活等の災害時要援護者のうち、災害時に避難支援を要する方）の作成が義務となった。



令和3年5月、避難行動要支援者ごとの「個別避難計画」の作成が市町村の**努力義務**となった。

避難行動要支援者名簿は個人情報取り扱いに注意が必要ですが、全国的に活用が進んでいます。

【実例】 避難行動要支援者名簿情報の提供方法(横浜市)

個人情報の取り扱いに注意し、避難支援等関係者へ名簿情報を提供する必要があります。

※提供方法の一例

- ・同意方式
個人情報提供に対し、同意をした要援護者の情報を記載
- ・情報共有方式
個人情報の提供を望まない方は「拒否」の意思表示をし、「拒否」の意思表示をしていない要援護者の情報を記載
- ・手上げ方式
要援護者名簿への登録・支援の希望を取り、登録・支援を希望者した要援護者の情報を記載

避難行動要支援者に対する避難支援者選定方法

集約された情報は、避難行動要支援者の範囲について整理し、**支援対象を明確にする必要**があります。
また、事前に避難支援等関係者を指定しておく取り組みも迅速な避難に繋がります。

※避難支援者の選定方法の一例

- ・東京都文京区(文京区避難行動要支援者避難支援プラン(全体計画))
原則、要支援1人に対し、2名以上の安否確認者を配する
- ・神奈川県平塚市(平塚市避難行動要支援者避難支援指針)
避難支援者は、マッチング方式やチームディフェンス方式(※1)を参考に、
二つの方式を併用することなども含め、地域の実情に即し選出する
- ・富山県富山市(富山市避難行動要支援者支援マニュアル)
地域支援者は、できるだけ近所の方でかつ複数の方を
選定するのが望ましい

※1 マッチング方式とは、避難行動要支援者に対して、1～2人程度の避難支援者を決める方式
チームディフェンス方式とは、自治会(自主防災組織)の組等の複数のメンバーで避難支援を行う方式

救急医療情報キットとは？

自宅で急に具合が悪くなり緊急通報した際に、既往症や服薬状況などを伝えられない場合があります。

その様な際に、駆け付けた救急隊員などが迅速に対応できるよう、医療情報や緊急連絡先などを記入した救急情報用紙と保険証・診察券・薬剤情報提供書の写しなどを入れて冷蔵庫に保管しておくものです。



**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**

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 <u>体力が著しく低下</u> したり、環境の激変で <u>認知症状が悪化</u> 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 <u>情報を得にくい</u> 。車いす等の方は <u>トイレに行くのも大変だった</u>
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いたため、 <u>目安箱などを設置</u> して配慮した
服薬のある方	薬を <u>いつどのくらい飲む</u> のか、 <u>どこの病院に通院</u> 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、 <u>間違ったニュアンスで伝わってしまう</u> ことがあった

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



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。



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く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

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



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。



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

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



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。



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

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



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。



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

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



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。



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・ジャンバー等)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)知的障がい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**

対応方法と連携・協力先(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」など「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に対応する
- 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

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

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

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

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

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: 菅磨志保



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

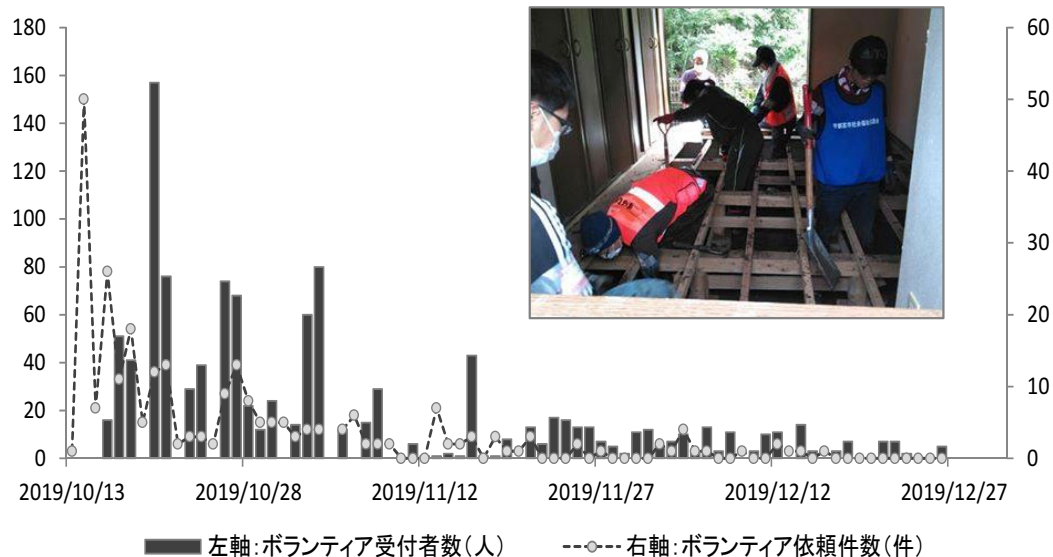
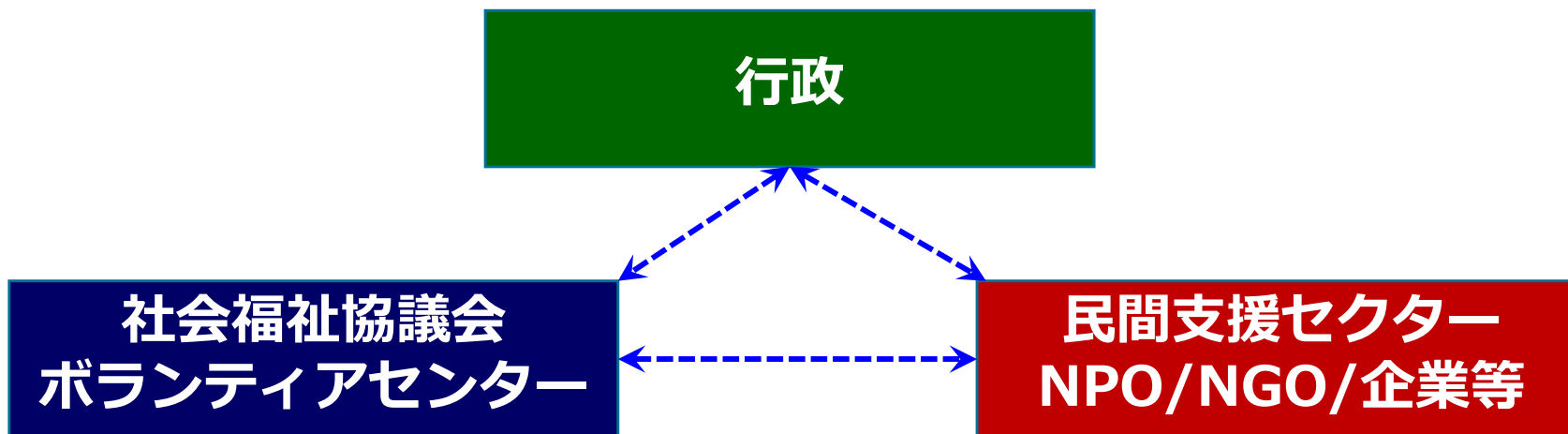


家屋内外の片付けをしている様子(宮城県)



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

被災者支援の仕組み—災害時三者連携—



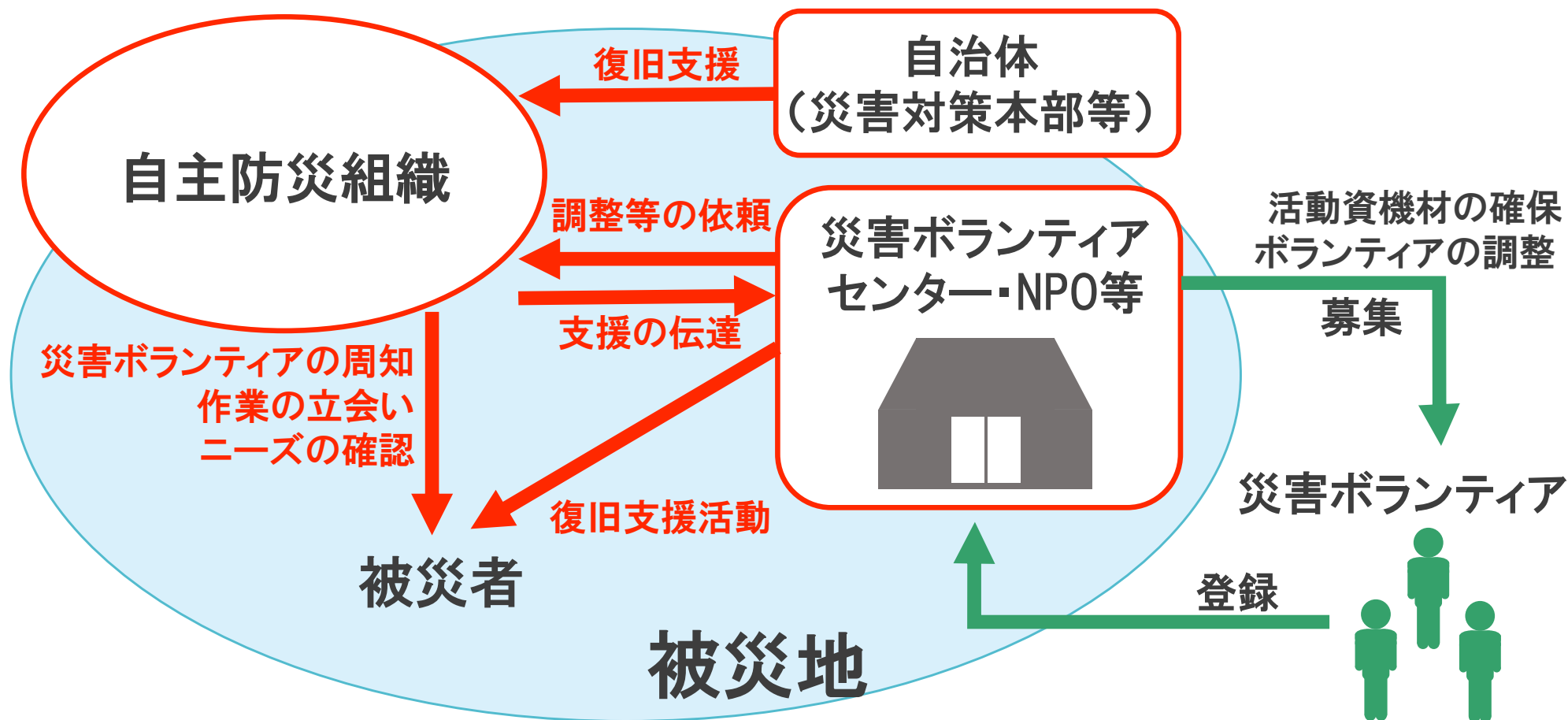
- 開設期間 2019年10月16日～2020年3月31日
- 受付件数 **1,129人** (延べ) ・ 活動件数 **265件**

住宅修繕等の**専門ボランティア**による相談会
被災者の居場所づくり・食品等の支援

参考資料： 令和元年台風第19号 栃木県宇都宮市「うつのみや暮らし復興支援センター」

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



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

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**