# 要配慮者支援班の業務


1　配慮が必要な人の情報把握 …… 2

2　相談コーナーの設置 …… 3

3　定期巡回 …… 3

4　避難所運営のために必要な情報の共有 …… 4

5　配慮が必要な人などへの情報提供 …… 5

6　要配慮者が使用する場所などの運用 …… 6

7　食料・物資の配給時の個別対応 …… 7

8　女性や子どもへの暴力防止対策 …… 8

9　福祉避難所や医療機関との連携 …… 9

10　専門家の把握、派遣 …… 9


**プライバシーの保護**

　業務で知りえた個人情報は、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。

| 要配慮者支援班の業務１<br>**配慮が必要な人の情報把握** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

避難所等利用者登録票（様式集 p. 12-13） を用いる場合

## （１）情報把握

□ 総務班名簿係と連携し、避難所利用者（在宅避難者・車中泊避難者等を含む）のうち、配慮が必要な人を、組ごとに把握する。避難支援のための個別計画がある場合は、内容を確認する。

## （２）聞き取り

□ 避難所利用者でつくる組の代表者（組長）や、民生委員、保健師、DWAT（災害派遣福祉チーム）などの協力を得て、本人や家族などから支援に必要な情報を詳しく聞き取る。

□ 聞き取った事項はメモしておき、名簿係が管理・保管している避難所等利用者登録票　裏面（様式集 p. 13）に追記する。

＜聞き取り内容の例＞

・ 避難所等利用者登録票に書かれた「特に配慮が必要なこと」欄の確認
・ 持病や障害、アレルギーなど、身体やこころの状態
　同じ病気や障害でも人によって症状や注意する点は違うので、どんな配慮が必要か、本人や家族から具体的に聞き取る。
・ 家族や親せきなど日常生活を支援してくれる人の有無
・ かかりつけの病院、医師の名前
・ 通常使用している薬の種類と所持している数
・ 本人や家族が避けたい状況、パニックになりやすい環境の例など
・ 各障害者団体などの組織に所属している場合は組織名（安否確認対応）
・ 要望や意見など

＜聞き取り内容（個人情報など）の取扱い＞

・ 聞き取った情報は避難所運営のために最低限必要な範囲で共有することとし、個人のプライバシーに関わる内容は口外しない。

→要配慮者本人や家族に必ず確認！

・聞き取った情報を、避難所運営のために最低限必要な範囲で、避難所運営委員会や各運営班、組長と共有することを伝える。
・個人のプライバシーに関する内容は、口外しないことを伝える。
・必要に応じて、医師や保健師、民生委員など外部の支援者とも共有する場合があることも確認する。

| 要配慮者支援班の業務２（総務班と連携）<br>**相談コーナーの設置** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

□ 総務班と連携し、総合窓口の一角に、利用者からの苦情・相談・要望などを聞く「相談コーナー」を設置する。

□ 設置場所がわかるよう「相談コーナー」と表示する。

＜相談対応＞

・受付時間中は２名以上（総務班：１名、要配慮者支援班：１名）で対応する。（途中で交替してもよい。）

・個別相談が必要な場合は、プライバシーに配慮した相談室などを利用し、必ず２名以上で対応する。

・ビブスや腕章など相談の担当者が誰か分かりやすいように工夫する。

・窓口には女性も配置し、女性が相談しやすい環境をつくる。

・苦情、相談、要望への対応後の事務処理は、総務班が行う。

| 要配慮者支援班の業務３（屋外支援班、保健・衛生班と連携）<br>**定期巡回** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

□ 屋外支援班や保健・衛生班と連携し、民生委員や保健師の協力を得て、配慮が必要な人（在宅避難者・車中泊避難者等を含む）を定期的に巡回し、健康状態や意見、要望、必要な物資などを聞き取る。

□ 巡回で聞き取った内容は、医療・福祉等の外部の専門家と支援に必要な範囲内で共有し、支援者が交代する場合は適切に引き継ぐ。

□ 車中泊避難者等がいたら、エコノミークラス症候群や車の排気ガスによる健康被害防止のため、避難所（屋内）へ移動するよう勧める。本人の意思で車中泊を続ける場合は、弾性ストッキングの使用やリーフレット集を活用したエコノミークラス症候群などへの注意を呼びかける。

→使おう！リーフレット集

エコノミークラス症候群を予防しましょう（p. 3）

車中泊避難の８カ条（p. 4）

車中泊避難におけるエコノミークラス症候群リスクチェックシート（p. 5）

□ 巡回の際、こころの健康（資料集 p. 32）を参考に、具合の悪そうな人がいたら声をかけ、救護室の利用や保健師の面談、こころのケアの専門家の相談などを紹介する。

| 要配慮者支援班の業務４ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **避難所運営のために必要な情報の共有** | | |

□ 配慮が必要な人の支援方針を検討するため、個人情報を共有する必要がある場合は、避難所運営のために最低限必要な範囲で共有することとし、個人のプライバシーに関わる内容は絶対に口外しない。

□ 情報を共有する際は、個人を特定しなければならない場合を除き、個人が識別されないよう配慮する。

## （１）各運営班との情報共有

□ 配慮が必要な人に関する情報を、避難所運営のために必要な範囲で、関係する各運営班と共有する。

## （２）避難所運営委員会との情報共有

□ 配慮が必要な人やその家族からの意見・要望など、避難所運営のために必要な情報を避難所運営委員会の場で共有し、支援の方針を検討する。

## （３）医師や保健師、民生委員、DWAT（災害派遣福祉チーム）など外部の支援者との情報共有

□ 配慮が必要な人に関する情報を、その人の支援のために必要な範囲で、医師や保健師、民生委員、DWAT（災害派遣福祉チーム）など外部の支援者と共有し、支援者が交代する場合は情報を適切に引き継ぐための場を設ける。

| 要配慮者支援班の業務５ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **配慮が必要な人などへの情報提供** | | |

## （１）配慮が必要な人のための情報収集

□ 連絡・広報班と連携し、以下の情報など配慮が必要な人が必要とする情報を収集する。

＜配慮が必要な人に関する支援情報＞

・ 救護所の設置状況や医療対応できる避難所の状況
・ 近くの病院など医療機関の開業状況
・ 福祉避難所の受け入れ状況
・ 医療チームや保健師、DWAT（災害派遣福祉チーム）など医療や保健、福祉の専門家の巡回状況
・ 行政や管轄の保健所、医療機関などからの支援情報
・ 障害者団体などが設置する支援本部からの情報

## （２）配慮が必要な人への情報提供

□ 入手した情報は、避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（資料集 p.2～）や避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p.10）を参考に、配慮が必要な人やその家族などに知らせる。

□ 各障害者団体など要配慮者の支援を行う団体から情報提供を求められた場合は、本人の同意に基づき、できる限り協力する。

□ 外国人への情報提供には「災害時多言語表示シート」を活用するなど、可能な限り多様な手段を取るよう配慮する。

## （３）配慮が必要な人やその支援についての周知

□ 病気やアレルギー、障害などがあるため、食事や物資、衛生環境(トイレや風呂、シャワーなど)を利用する際に特別な配慮が必要な人がいることを理解し、接し方の注意や生活上の支援などで協力してもらうため、必要に応じて、管轄の保健所や市町村災害対策本部からパンフレットなどを入手し、避難所利用者へ配布する。

□ また、目の見えない人や耳の聞こえない人は見た目では障害があることが分かりにくいことがあるため、本人や家族の希望を聞き、配慮が必要であることを周囲に知らせるための工夫として、ヘルプマークや、各自治体で配布しているヘルプカードの活用、災害時バンダナ、ベスト等を身に着けてもらうことも考えられる。

| 要配慮者支援班の業務６ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **要配慮者が使用する場所などの運用** | | |

## （１）要配慮者の適切な配置、専用スペースの検討

- □ 総務班や施設管理班と連携し、避難所に必要な部屋・場所（資料集 p. 11～）や避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（資料集 p. 2～）、配慮が必要な人から聞き取った情報などをもとに、配置の見直しや個室への移動、要配慮者が使用する専用スペースの設置などを検討し、総務班が作成する配置計画に反映させる。
- □ 早急に移動させる必要がある場合は、他の避難所利用者に事情を説明し理解を求めたうえで、優先的に配置の変更を行う。

## （２）要配慮者が使用する場所の運用

- □ 保健・衛生班、施設管理班と連携し、避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（資料集 p. 2～）を参考に、マニュアル本編（避難所運営編）（p. 12）のうち、要配慮者が使用する場所を管理する。

＜要配慮者が使用する場所＞

避難所運営のために必要な部屋・場所（資料集 p. 11～）のうち、

介護室（ベッドルーム）、要配慮者用トイレ、更衣室、授乳室、おむつ交換場所、子ども部屋、相談室（兼静養室）など

## （３）必要な資機材の確保

- □ 要配慮者が使用する場所で使う資機材や物資の調達は、総務班や施設管理班と連携し、避難所に必要な部屋・場所（資料集 p. 11～）を参考に、内容や数、設置場所などを決めた上で、食料・物資班に依頼する。

| 要配慮者支援班の業務７ | 実施時期 | 展開期～ |
|---|---|---|
| **食料・物資の配給時の個別対応** | | |

## （１）物資の配給

□ 要配慮者が個別に必要な食料や物資について、避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（資料集 p. 2～）や、本人や家族からの要望をもとに、内容や数をまとめ、食料・物資班に調達を依頼する。

□ 食料・物資班や施設管理班と連携し、要配慮者用の物資の受け渡し方法や場所などについて検討する。

＜要配慮者用物資の受け渡し＞

・ 紙おむつ（大人用、子ども用）や粉ミルク、乳児用のおしりふき、生理用品など利用者が多く、頻繁に配布する必要のある物資は、あらかじめ受け渡し場所と方法を決めておき、避難所利用者全員に伝える。
・ 酸素ボンベやストーマ装具など、利用者が限られているものや高価なものは、要配慮者本人又はその家族に個別に受け渡しする。
・ 女性用の衣類や下着、生理用品など女性用の物資は、女性専用の部屋（更衣室など）に置くなど、女性が受け取りやすいよう配慮する。

## （２）食料の配給

□ 食料・物資班と連携し、食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの（資料集 p. 30）や避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（資料集 p. 2～）を参考に、本人や家族からの意見を踏まえ、避難所での食料の提供方法や、原材料表示の仕方、使用した食材がわかる献立表の作り方などのより良い方法を検討する。

＜食事に配慮が必要な方＞

・ 食物アレルギーのある人
・ 宗教上の理由で食べられないものがある人
・ 離乳食ややわらかい食事、ペースト食などが必要な人
・ その他、感覚過敏で特定のものしか食べられない人　　など

| 要配慮者支援班の業務８<br>**女性や子どもへの暴力防止対策** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

## （１）女性が使用する場所への配慮

- □ 女性用トイレ、更衣室、授乳室など女性が使用する場所は、監視が行き届きにくい場所や死角になる場所を避け、異性の目が気にならない場所に設置するなど工夫する。
- □ 避難所として使える場所に余裕があれば、女性が安心して過ごせる女性専用スペースを設ける。（生理用品や下着など女性用物資の配布や、着替えや仮眠場所としての利用、夜泣きする子どもを抱えた人の利用など）
- □ トイレ及びその動線上には照明をつける。

## （２）女性や子どもへの暴力防止対策の検討

- □ 施設管理班と連携し、避難所内の危険な場所や死角になる場所を把握しておく。
- □ 施設管理者、総務班、施設管理班と連携し、女性や子どもへの暴力を防ぐための対策を検討する。
- □ 必要に応じて近隣の警察署に巡回や、女性警察官の派遣を依頼する。

## （３）女性や子どもへの注意喚起

- □ 女性や子どもなどへの暴力や性的暴力の被害を防ぐため、防犯ブザーやホイッスルを配給し、携帯するよう呼びかける。また、**性犯罪・性暴力、ＤＶなどがおこらないみんなが安心して過ごせる避難所をつくろう（リーフレット集 p. 20）**を掲示し、避難所利用者全員に注意喚起を行う。
- □ 女性や子どもに対し、犯罪防止のための注意喚起を行う。

＜犯罪防止のための注意喚起＞

・危険な場所や死角になる場所やトイレには１人で行かない。
・必ず２人以上で行動する。
・なるべく明るい時間帯に行動する。
・移動する際はまわりの人に声を掛け合う。　　など

| 要配慮者支援班の業務９<br>**福祉避難所や医療機関との連携** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

- □ 連絡・広報班と連携し、近隣の福祉避難所の状況を確認する。
- □ 福祉避難所や近隣の医療機関、福祉施設が受け入れ可能な状態であれば、本人や家族の希望を聞いた上で、適切な施設に移動できるよう連絡・調整する。
- □ 福祉避難所への移動が決まった場合は、総務班に連絡する。（総務班は、退所に必要な手続きを行う。）

| 要配慮者支援班の業務 10（外部支援受入班と連携）<br>**専門家の把握、派遣** | 実施時期 | **展開期～** |
|---|---|---|

- □ 避難所利用者名簿などから避難所利用者の中に、要配慮者の支援が可能な人（保健師、介護福祉士などの専門職や、手話や外国語ができる人など）がいないか確認し、協力を依頼する。
- □ 保健師、介護福祉士など専門職員やDWAT（災害派遣福祉チーム）の派遣が必要な場合は、行政担当者（行政担当者がいない場合は総務班）を通じて、市町村災害対策本部に要請する。
- □ 手話通訳者や要約筆記者、外国人への情報提供のため外国語の通訳ボランティアの派遣、文書の翻訳が必要な場合は、外部支援受入班と連携して行政担当者（行政担当者がいない場合は総務班）を通じて、市町村災害対策本部または市町村災害ボランティアセンターや災害多言語支援センター等に要請する。