避難所運営マニュアル

【資料編】

年　　月　　日

はじめに

* 本マニュアルは、大規模な災害が発生し長期的な避難所生活をしなければならない時に、直後の初動期でも地域住民が協力して避難所運営を行うことができるような手引書として活用することを目的としています。

資料編　目次

避難所利用者の事情に合せた配慮の方法………………………資料編１

避難所利用者の事情に配慮した広報の例………………………資料編６

避難所利用者登録票　「英語」 　…………………………………資料編７

避難所利用者登録票　「中国語」　…………………………………資料編８避難所利用者登録票　「韓国語」　…………………………………資料編９世界地図……………………………………………………………………資料編10

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 |
| 要介護度の高い人 | 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 | * 感染症対策
* 医療機関や福祉避難所への連絡

→必要に応じて移送 |
| 寝たきりの人など |
| 自力での歩行が困難な人 | 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 | * 車いすで使用できる洋式トイレの優先使用
 |
| 体幹障害、足が不自由な人など |
| 内部障害のある人 | 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オストメイトストーマ用装具など咽頭摘出者気管孔エプロン、人工喉頭、携帯用会話補助装置など呼吸器機能障害酸素ボンベなど腎臓機能障害食事への配慮(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 | * 感染症対策
* 医療機関や医療機器メーカーへの連絡(器具や薬の確保)

→必要に応じ医療機関に移送オストメイト装具の洗浄場所を設置したトイレの優先使用 |
| 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 |
| 難病の人 | 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 | * 感染症対策
* 医療機関や医療機器メーカーへの連絡(器具や薬の確保)

→必要に応じ医療機関に移送 |
| 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。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | 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 |
| ぜんそくアトピー性皮膚炎食物アレルギー |
| 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、音声出入力装置、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」である旨を表示（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、ペットシーツ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) |
| 補助犬とは盲導犬、介助犬、聴導犬のこと |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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\*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 | 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。 | 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 |
| けがや病気の人 | * 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。
* 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。
* 必要に応じて近隣の医療機関に移送する。
 |
| 車やテントでの生活を希望する人 | * 目が届きにくく、情報伝達にも工夫が必要。
* 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。
* 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。
 |
| 避難所以外の場所に滞在する被災者 | * 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。
* 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。
 |
| 帰宅困難者 | 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。 |

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け、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て伝える。

＜配慮の例＞

|  |  |
| --- | --- |
| 目の見えない人(見えにくい人) | * 音声による広報
* 点字の活用
* サインペンなどで大きくはっきり書く
* トイレまでの案内用のロープの設置
* トイレの構造や使い方を音声で案内する　など
 |
| 耳の聞こえない人(聞こえにくい人) | * 掲示物、個別配布による広報
* 筆談
* メールやＦＡＸの活用
* 手話通訳者の派遣依頼
* 要約筆記者の派遣依頼
* 光による伝達(呼び出しの際ランプを点滅させる)
* テレビ（文字放送・字幕放送が可能なもの）　など
 |
| 外国人 | * 通訳、翻訳
* 避難所利用者から通訳者を募る
* 絵や図、やさしい日本語の使用
* 翻訳ソフトの活用
* 通訳者の派遣依頼　など
 |

＜様々な広報手段＞

|  |  |
| --- | --- |
| 音声による広報 | 館内放送、屋外スピーカー、拡声器・メガホンなど |
| 掲示による広報 | 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 |
| 個別配布 | ちらしなどを作成し、各組や各世帯、全員に配布するなど |
| 個別に声をかける | 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 |
| メールなどを活用 | メール、ＳＮＳ、インターネットを活用するなど |
| 翻訳・通訳 | 外国語、手話、点字などへの変換、筆談、絵や図の活用など |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 避難所利用者登録票　「英語」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。 | 避難所名 |  | 受付番号 |
|  |
| 記入日 Date |  年 YY　　 　月 MM　 　日 DD 曜日 Day of week | 記入者氏名 Name |  |
| 住所Address | 〒 Postal code: |
| 自治会・町内会名　Resident association/town council |  |
| 電話　Tel | -　　　　　- | 携帯電話　Mobile phone | -　　　　- |
| Fax | -　　　　　-　　　　 | E-mail | @ |
| その他連絡先Other contact | （親戚など）(such as a relative)　　Tel:　　　　　　　-　　　　 -〒 Postal code:　 　　　　Address  |
| 自宅の被害状況Post-disaster condition of your home | □ 全壊 Completely destroyed　　□ 半壊 Half-destroyed　　　□ 一部損壊 Partially destroyed□ 全焼 Completely burned　　　□ 半焼 Half-burned　 　□ 床上浸水 Flooding above floor level□ 流出 Washed away□ その他 Other (　　 　　　　　　　　　　 ) |
| 滞在を希望する場所Desired evacuation location | □ 避難所 Evacuation site 　□ テント（避難所敷地内に設営） Tent (within evacuation site property)□ 車両（避難所敷地内に駐車） Vehicle (parked within evacuation site property)　□ 避難所以外の場所 Location outside of the evacuation site (自宅 home / 他 other [　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 ]) |
| 避難所を利用する人（避難所以外の場所に滞在する人も記入）Family members using the evacuation site (those who sleep outside of the evacuation site must write their names as well). | 特に配慮が必要なことSpecial considerations required |
| 氏名　Name | 生年月日・年齢Date of birth and age | 性別Sex | 続柄Family Relationship | 国籍Nationality |
| Head of the household | （世帯主） | YY MM DD(　　) years old | □ 男M□ 女F |  |  | □ けが Injury　　　　□ 病気 Illness□ 介護が必要（食事・排泄など） Needs nursing care (meals, toilet, etc.)□ 歩行困難 Cannot walk easily □ 寝たきり Bedridden□ 視覚障害 Vision impaired □ 聴覚障害 Hearing-impaired□ 環境の変化が苦手・パニックになりやすい Cannot easily adjust to changes in environment/panics easily□ アレルギー Allergies 　□ 妊娠中 Pregnant□ その他 Other (　　　　　　　　　　　　　　　　　)日本語 Japanese language□ わかる Can speak □ 少しわかる Can speak a little□ わからない Cannot speak使える言語 Languages you can speak 　　　　　　　　　　　　(　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　) |
| Family member | （家族） | YY MM DD(　　) years old | □ 男M□ 女F |  |  |
| Family member | （家族） | YY MM DD(　　) years old | □ 男M□ 女F |  |  |
| Family member | （家族） | YY MM DD(　　) years old | □ 男M□ 女F |  |  |
| Pet | （ペット）□ 飼っていない None □ 飼っている Yes, we have→右欄へ Complete the section to the right | 種類（頭数） Type and no. of animals | □ 同伴希望（ペット台帳に記入） We want to keep our pet(s) with us (complete pet registration)□ 置き去り We left our pet at home□ 行方不明 We do not know the whereabouts of our pet(s) |
| 自家用車（避難所に駐車する場合）Family car (if you park within the evacuation site) | 車種 Type | 色 Color | ナンバー License plate No. |
| 安否確認のための情報開示 Would you like information about your safety posted for viewing?  |
| □ 希望する（Yes） □ 希望しない（No） |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 避難所利用者登録票　「中国語」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。 | 避難所名 |  | 受付番号 |
|  |
| 記入日 填写日 | 年　　　月　　　日（　　） | 記入者氏名 填写人姓名 |  |
| 住所住址 | 〒 |
| 自治会・町内会名 自治会・町内会名称 |  |
| 電話　电话 | （　　　）-　　　- | 携帯電話 手机 | （　　　）-　　　　-　　　　 |
| FAX传真 | （　　　）-　　　- | E-mail　邮箱 | 　　　　　　＠ |
| その他連絡先其他联络处 | （親戚など）（亲戚等）　　　　（　　　）-　　　　-〒 |
| 自宅の被害状況自家的受灾情况 | □全壊 全毁坏　□半壊 半毁坏　□一部損壊 部分毁坏　　□全焼 全烧毁　　□半焼 半烧毁　　□床上浸水 地面淹水　　□流出 冲走　□その他 其他(　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　) |
| 滞在を希望する場所希望逗留的场所 | □避難所 避难所　□テント（避難所敷地内に設営） 帐篷（在避难所占地内设营）□車両（避難所敷地内に駐車） 车辆（在避难所占地内停车）　□避難所以外の場所 避难所以外的场所(自宅 自家 / 他 其他（　　　　　　　　　　　　　　)) |
| 避難所を利用する人（避難所以外の場所に滞在する人も記入）利用避难所的人（逗留在避难所以外场所的人也要填写） | 特に配慮が必要なこと特别需要注意的事情 |
| 氏名 姓名 | 生年月日・年齢出生年月日・年龄 | 性別性别 | 続柄家庭关系 | 国籍国籍 |
| 户主 | （世帯主） | 年　月　日（　　）歳 岁 | □男□女 |  |  | □けが 伤痛　　　　　　　　□病気 患病□介護が必要（食事・排泄など） 需要护理（进餐・如厕等）□歩行困難 步行困难　　　□寝たきり 瘫痪在床□視覚障害 视觉障碍　　　□聴覚障害 听觉障碍□環境の変化が苦手・パニックになりやすい 不适应环境变化・容易惊慌失措　　□アレルギー 过敏　　□妊娠中 怀孕中□その他 其他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）日本語 日语　□わかる 懂　□少しわかる 略懂　□わからない 不懂使える言語 会说的语言　　　　　　　　　　　　（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| 家庭成员 | （家族） | 年　月　日（　　）歳 岁 | □男□女 |  |  |
| 家庭成员 | （家族） | 年　月　日（　　）歳 岁 | □男□女 |  |  |
| 家庭成员 | （家族） | 年　月　日（　　）歳 岁 | □男□女 |  |  |
| ペット宠物 | □飼っていない 没有饲养□飼っている 正在饲养　→右欄へ 填右栏 | 種類（頭数）种类（只数） | □同伴希望（ペット台帳に記入） 希望同行（填写宠物台账）□置き去り 留下不带走　□行方不明 行踪不明 |
| 自家用車(避難所に駐車する場合)私家车（在避难所停车的情况） | 車種 车种 | 色 颜色 | ナンバー 车牌号 |
| 安否確認のための情報開示 为了确认安全与否的信息公开 |
| 　□希望する 希望 　□希望しない 不希望 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 避難所利用者登録票「韓国語」 | 避難所名 |  | 受付番号 |
|  |
| 記入日 기입일 | 年 년　　　月 월　　　日 일(　　) | 記入者氏名 기입자성명 |  |
| 住所주소 | 〒 우 |
| 自治会・町内会名 자치회ㆍ마을회명 |  |
| 電話 전화 | (　　　)-　　　　- | 携帯電話 휴대전화 | (　　　)-　　　　- |
| FAX | (　　　)-　　　　- | メール 메일 | 　　　　　　　@ |
| その他連絡先기타 연락처 | （親戚など）(친척 등)　　　Tel:　　(　　　)-　　　　-〒 우 |
| 自宅の被害状況자택 피해 상황 | □全壊 완파　　□半壊 반파　 　□一部損壊 일부 손괴　　　□全焼 전소　　　□半焼 반소　　□床上浸水 마루 위 침수　　　　□流出 떠내려감　□その他 기타(　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　) |
| 滞在を希望する場所체류 희망 장소 | □避難所 대피소　□テント（避難所敷地内に設営） 텐트(대피소 부지 내에 설치)　□車両（避難所敷地内に駐車）차량(대피소 부지 내에 주차)　□避難所以外の場所대피소 이외의 장소(自宅 자택/他 기타(　　　　　　　　　　　　　　)) |
| 避難所を利用する人（避難所以外の場所に滞在する人も記入）대피소 이용자(대피소 이외의 장소에 체류하는 분도 기입) | 特に配慮が必要なこと특별히 필요한 배려 사항 |
| 氏名 성명 | 生年月日・年齢생년월일ㆍ연령 | 性別성별 | 続柄관계 | 国籍국적 |
| 세대주 | （世帯主） | 年 년　　月 월　　日 일(　　　　)歳 세 | □男남□女녀 |  |  | □けが 부상　　　　　　　　　　　□病気 질병□介護が必要（食事・排泄など）개호가 필요(식사ㆍ배설 등)□歩行困難 보행 곤란　　　　　　□寝たきり 거동 불가□視覚障害 시각 장애　　　　　　□聴覚障害 청각 장애□環境の変化が苦手・パニックになりやすい환경 변화에 부적응ㆍ패닉 상태에 빠지기 쉽다□アレルギー 알레르기　　　　　□妊娠中 임신 중□その他 기타(　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　)日本語 일본어　　　　 　　　　□わかる 가능　□少しわかる 조금 가능　　　　□わからない 불가능使える言語 사용 가능 언어　 (　　　　　　　　　　　　　　　　　　　) |
| 가족 | （家族） | 年 년　　月 월　　日 일(　　　　)歳 세 | □男남□女녀 |  |  |
| 가　족 | （家族） | 年 년　　月 월　　日 일(　　　　)歳 세 | □男남□女녀 |  |  |
| 가족 | （家族） | 年 년　　月 월　　日 일(　　　　)歳 세 | □男남□女녀 |  |  |
| 반려동물 | (ペット)□飼っていない　기르고 있지 않다□飼っている 기르고 있다　→右欄へ 오른쪽 기입란으로 | 種類（頭数）종류(마리 수) | □同伴希望（ペット台帳に記入）동반 희망(반려동물 대장에 기입)□置き去り 내버려 두고 옴□行方不明 행방불명 |
| 自家用車（避難所に駐車する場合）자가용 차량(대피소에 주차할 경우) | 車種 차종 | 色 색 | ナンバー 차량 번호 |
| 安否確認のための情報開示 안부 확인을 위한 정보 공개 |
| □希望する 희망한다 □希望しない 희망하지 않는다 |

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。