

1. 避難者支援部の業務

全期間

● 居住スペースでの日常の避難者対応

①/A班……避難所生活の秩序維持と日常全般的な支援・対応

②/B班……「災害時要援護者」への対応と環境整備

* 安心して平穏な共同生活のための **避難所キーマンの役割** を担います。

班長との信頼関係づくりをはじめ、適切、かつ丁寧な対応を必がけます。

* 生活環境、食事関連、その他、様々な要望・苦情・相談などの「第一窓口」となる場合もあります ⇒ 適切に対応・判断して、それぞれの担当部署に取り次ぎます。

■ A班 —— 避難者全体の「日常対応」

- 「負傷者・要配慮者」が避難所開設の前に集まってくるケースも考えられます。応急場所の確保と手当て、受付開始までの一時待機場所を事前に準備します。

2. 避難所の秩序維持（総務部・施設管理部関連）

全期間

● 総務部・避難者支援部・施設管理部の共同作業

- 迷惑行為やトラブルのない避難生活のために「避難所・秩序の維持」に努める。
 - 合同で定期巡回し、生活・衛生環境の維持、トラブルの未然防止に努める。
 - ⇒ 「避難所の使用ルール」の順守（p.52）
 - ⇒ 目に余る行為等には積極的に声をかけ、トラブルが発生した時は、班長と協力して速やかに対処する
- 定期巡回の実施要領は、避難所の実情に合わせて別途作成する（p.73）

3. 定期巡回（避難者支援部・総務部・施設管理部関連）

全期間

- * 3部合同で避難所内を定時巡回する（体制・時間帯・ルート・腕章など要領作成）
 - ⇒ 居住スペースおよび避難所全体を巡回し、秩序維持・暴力防止と不審者排除、生活状況や意見要望、必要な物資などを聞き取る。
 - ⇒ 配慮が必要な人の巡回は、民生委員と同行巡回し、同様の聞き取りをする（1日数回）
- 聞き取った意見・要望等は関係部に報告し、必要事項は適切に対処する。

4. 在宅避難者の把握と対応

全期間

1. 在宅避難者の把握（総務部関連 p.60）

* 総務部が行う「被災状況調査」を元に、個別に「在宅避難者」を把握する。
調査に漏れた該当者があれば、関係者情報などを元に随時調査・補充する。

在宅避難者名簿の作成

2. 支援対策の作成と実施

* 必要な支援対策対応の具体的な方法を、関係対策部と協議・作成、実施する。

- ⇒ 食料・飲料水、その他の個別に必要とする物資など
- ⇒ 個別の連絡方法、支給物資の受け渡し方法（時間・場所など）
- ⇒ その他の必要事項

5. 相談コーナーの設置

全期間

* 総務部と合同で、避難者の「要望・苦情・相談」などを聞く「相談コーナー」を受付の一角に設置する（窓口対応は：原則/9時～17時 p.69）

相談対応

- ・ 受付時間中は「2名以上」で対応する（総務部・避難者支援部合同）
- ・ 個別相談が必要な場合は、プライバシーに配慮して相談室など別室で、2名で対応する。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。
- ・ 要望・苦情・相談への対応後の事務処理は、総務部が行う。
- ・ 専門的な内容の場合は、行政対策本部に連絡して必要な対応を要請する。

屋外避難者の対応

屋外テント・車中泊の避難者

- 屋外テント者も車中泊者も「班」の編成、および「班長」を選出し、避難所内と同様の諸業務を取り進めます。万一「要配慮者」があれば、後述の「6～11」に準じて対応します。
- 屋外避難者の通常対応は、各対策部の業務範囲の中でそれぞれ進めますが、避難者支援部は、常に全体の目配り・フォローに努めます。
- 屋外避難者には、体育館スペースの状況に併せて「屋内移動」を勧めます（強制はしません）

■ B 班 —— 配慮が必要な人たちへの対応

■特別支援プロジェクト・民生委員と密接に連携します

6. 配慮が必要な人の情報把握

全期間

1. 情報把握

*総務部・名簿班と連携し、配慮が必要な人を「班単位」で把握する。

⇒「避難者名簿登録票①②」(様式7/p.105・106) —— 要配慮の基礎情報

2. 聞き取り

*必要に応じ、本人・家族から「支援に必要な情報」を聞き取る(民生委員同席)

⇒聞き取った事項は「避難者名簿登録票」に追記メモし、手当てが必要な事項は、関係先に伝えて早期に対処する。

聞き取り内容の事例 —— ●体や心の“今”の状態と要望事項

⇒同じ病気や障害でも人によって症状や注意点が違うので、どんな配慮が必要か、本人や家族から具体的に聞き取る。

- ・かかりつけの病院名、通常服用している薬の種類、現在所持している数量
- ・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

本人・家族に必ず伝えること

- ・プライバシーに関する内容は口外しない。
- ・避難所運営のため、最低限必要な範囲で、対策本部・対策部・班長などと情報を共有する場合がある。

7. 避難所運営に必要な情報の共有

全期間

●個人情報最低限必要な範囲でのみ共有し、内容は口外しない。

共有する時は、個人特定せざるを得ない場合を除き、特定されないよう配慮する。

1. 対策本部内での情報共有

*本人・家族からの意見や要望など、運営のために必要な情報は対策本部の内で共有し、支援の方針を検討する。

2. 外部支援者との情報共有

*その人の支援のために必要な範囲で、医師や保健師など、外部の支援者と共有する。

8. 医療情報の提供

全期間

- 情報広報部・保健衛生部と連携し、配慮が必要な人が必要とする情報を収集する。
入手した情報は、速やかに本人・家族に個別に伝える。

配慮が必要な人への医療支援情報

- ・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
- ・福祉避難所の受入れ状況
- ・災害派遣医療チームや保健師など医療福祉の専門家の巡回状況
- ・行政や保健所、医療機関からの支援情報

全避難者に共通する情報・必要な情報は全員に伝える

9. 使用場所などの運用

全期間

1. 適切な配置、専用スペースの検討
 - *本人家族の要望を元に、配置の見直しや個室への移動、専用スペースの設置等を検討し、必要に応じて総務部作成の配置計画に反映させる。
2. 使用する場所の管理と運用
 - *施設管理部・保健衛生部と連携し、要配慮者が使用する場所を管理する。
3. 必要な資機材の確保
 - *必要な資機材や物資は、内容・数量・使用場所を決めて早目に物資部に依頼する。

10. 「食料物資」配給の個別対応

全期間

1. 物資の配給
 - *個別に必要な食料や物資は、本人・家族の要望を元に内容・数量をまとめて、食料物資部に依頼する ⇒ 居住スペースの要配慮者は班長がまとめる。
 - *物資等の受け渡し場所・方法等を食料物資部と相談する。
- ### 物資の受け渡し
- ・利用者が多く、頻繁に配布する物資は受け渡し場所を決めて全員に伝える。
 - ・利用者が限られている物や高価な物は、本人・家族に個別に受け渡す。
 - ・女性用品類は女性専用部屋（更衣室）に置くなど、受け取りやすいようにする。
2. 食料の配布
 - *本人・家族の意見を踏まえ、より良い提供方法を食料物資部と相談する。
 - *食物アレルギーなど、食事に配慮が必要な人への配慮と管理に留意する。

11. 専門家の把握・派遣

全期間

- 避難者の中に、要配慮者の支援対応が可能な人がいるか確認し、協力要請する。
 - ⇒ 保健師・介護士などの専門職や、手話・外国語ができる人など
 - ⇒ 参考/避難者名簿登録票・記入者（資格を持ったOBの人を含む）
- *保健師・介護福祉士など専門職の派遣、および手話通訳や要約筆記者、外国語の通訳ボランティアの派遣が必要な場合は、行政担当者を通じて、行政対策本部に要請する ⇒ 災害ボランティアセンター等

12. 福祉事務所・医療機関情報

全期間

- *情報広報部・保健衛生部と連携して、近隣の福祉避難所の状況を確認する。
- *福祉事務所や福祉施設、近隣の医療機関が受け入れ可能であれば、本人や家族の希望を聞いた上で、行政本部を通じて適切な施設に移動できるよう調整する。
 - ⇒ 福祉避難所等への移動が決まった場合は、総務部・名簿班に連絡する。
 - ⇒ 総務部は、退所に必要な手続きと移動手段等を手配する。

13. 「一時避難場所」対応

避難所開設前 (P.29)

- *発災後、一時避難場所・統括責任者は直ちに現場に直行し、現場の仕切りと統率に当たります。（避難誘導部・避難者支援部員/ブロックごとに複数名、別途指名）

要配慮者対応は、マニュアルには書き切れない事柄が多く出てきます。
それぞれのところで誠実に丁寧に話をし、
最善の方途で対応できるよう心がけます。

場内『土足厳禁』

張り紙

掲示……●受付入口に「靴入れビニール袋」

雨天時対応

受付入口に「傘立て」「傘入れビニール袋」配置

●雨具の場内持ち込みは禁止