

# 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	配慮が必要な人への情報提供	5
6	要配慮者が使用する場所の運用	6
7	食料・物資の配給時の個別対応	7
8	女性や子どもへの支援・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、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	実施 時期	展開期～
<b>配慮が必要な人の情報把握</b>		
<p>(1) 情報把握</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 総務班名簿係と連携し、避難所利用者（避難所以外の場所に滞在する人を含む）のうち、配慮が必要な人を、グループごとに把握する。</li> <li>□ 避難支援のための個別支援台帳がある場合は、内容を確認する。             <ul style="list-style-type: none"> <li>* 個別支援台帳 自力で避難することが難しい人を避難させるために、名簿情報をもとに市・自主防災会・自治区・民生委員・消防団などが中心となって、避難の具体的な方法などについて個別にまとめた台帳のこと。</li> </ul> </li> </ul> <p>(2) 聞き取り</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 避難所利用者でつくるグループの代表者（グループ長）や、民生委員などの協力を得て、本人や家族などから支援に必要な情報を聞き取る。</li> <li>□ 聞き取った事項は<b>避難者名簿（様式集 p.3&lt;裏面&gt;）</b>に追記する。</li> <li>□ 外国人、聴覚障がい者、知的障がい者などの情報を聞き取る際は、コミュニケーション支援ボードを活用する。</li> </ul> <p><b>&lt;聞き取り内容の例&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 避難者名簿に書かれた「特に配慮が必要なこと」欄の確認</li> <li>・ 持病や障がい、アレルギーなど、身体やこころの状態</li> <li>・ 文化・宗教の関係で食べられないものの有無</li> <li>・ 家族や親せきなど日常生活を支援してくれる人の有無</li> <li>・ 通常使用している薬の種類と所持している数</li> <li>・ 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</li> <li>・ 各障がい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）</li> <li>・ 要望や意見など</li> </ul> <p><b>&lt;聞き取り内容（個人情報など）の取扱い&gt;</b> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">要配慮者本人や家族に必ず確認！</span></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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、グループ長と共有することを伝える。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>		

要配慮者支援班の業務 2 (総務班と連携)	実施 時期	展開期～
<b>相談コーナーの設置</b>		
<p>□ 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。</p> <p>□ 設置場所がわかるよう「相談コーナー」と表示する。</p> <p><b>&lt;相談対応&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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）。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・コミュニケーション支援ボード（職員用備品ケース内に収納）を活用し、外国人などの避難者の情報を正確に聞き取る。</li> <li>・苦情、相談、要望への対応後の事務処理は、総務班が行う。</li> </ul>		

要配慮者支援班の業務 3	実施 時期	展開期～
<b>定期巡回</b>		
<p>□ 保健・衛生班と連携し、民生委員などの協力を得て、配慮が必要な人(避難所以外の場所に滞在する人を含む)を定期的に巡回し、状況や意見、要望、必要な物資などを聞き取る。</p> <p>□ 巡回の際、<b>こころの健康（資料集 p.31）</b>を参考に、具合の悪そうな人がいたら声をかけ、救護室の利用や医師による巡回診療や保健師などによる巡回健康相談などを紹介する。</p> <p>□ 相談を利用する際は、<b>巡回診療 予約簿(様式集 p.31)</b>や<b>巡回健康相談・育児相談 予約簿(様式集 p.33)</b>を活用する。</p>		

要配慮者支援班の業務 4	実施 時期	展開期～
<p><b>避難所運営のために必要な情報の共有</b></p>		
<p>□ 配慮が必要な人の支援方針を検討するため、個人情報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。</p> <p>□ 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。</p> <p>(1) 各運営班との情報共有</p> <p>□ 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。</p> <p>(2) 避難所運営委員会との情報共有</p> <p>□ 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。</p> <p>(3) 医師や保健師、民生委員など外部の支援者との情報共有</p> <p>□ 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、民生委員など外部の支援者と共有する。</p>		

<p>要配慮者支援班の業務 5</p>	<p>実施 時期</p>	<p>展開期～</p>
<p><b>配慮が必要な人への情報提供</b></p>		
<p>(1) 配慮が必要な人のための情報収集</p> <p>□ 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。</p> <p><b>&lt;配慮が必要な人に関する支援情報&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 応急救護所の設置状況</li> <li>・ 近くの病院など医療機関の開業状況</li> <li>・ 福祉避難所の受け入れ状況</li> <li>・ 医療や福祉の専門家の巡回状況</li> <li>・ 障がい者団体などが設置する支援本部からの情報</li> </ul> <p>(2) 配慮が必要な人への情報提供</p> <p>□ 入手した情報は、<b>避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(資料集 p.10～)</b>や<b>避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.22)</b>を参考に、配慮が必要な人やその家族などに知らせる。</p> <p>□ 各障がい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。</p> <p>(3) 配慮が必要な人やその支援についての周知</p> <p>□ 病気やアレルギー、障がいなどがあるため、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、リーフレットを避難所利用者へ配布する。</p>		

要配慮者支援班の業務 6	実施 時期	展開期～
<b>要配慮者が使用する場所の運用</b>		
<p>(1) 要配慮者の適切な配置、専用スペースの検討</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 総務班や施設管理班と連携し、避難所運営のために必要な部屋・場所(資料集 p.2～)や避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(資料集 p.10～)、配慮が必要な人から聞き取った情報をもとに、配置の見直しや個室への移動、要配慮者が使用する福祉避難室(救護室、介護室、子ども部屋などの専用スペース)の設置を検討する。</li> <li>□ 早急に移動させる必要がある場合は、他の避難所利用者の協力を得て、配置の変更を行う。</li> </ul> <p>(2) 要配慮者が使用する場所の運用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 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.10～)を参考に、マニュアル本編(p.11)のうち、要配慮者が使用する場所を管理する。</li> </ul> <p><b>&lt;要配慮者が使用する場所&gt;</b></p> <p>避難所運営のために必要な部屋・場所(資料集 p.2～)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</p> <p>(3) 必要な資機材の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 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、避難所運営のために必要な部屋・場所(資料集 p.2～)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。</li> </ul>		

要配慮者支援班の業務 7	実施 時期	展開期～
<b>食料・物資の配給時の個別対応</b>		

## (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.10～)**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、避難所利用者に伝える。
- ・ 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。
- ・ 性的マイノリティに該当する人に対して、プライバシーが守られた物資の受け取りができるように配慮する。

## (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.23)**や**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(資料集 p.10～)**、**配給食品の受入・配布時の注意点(資料集 p.24)**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。参考：**献立表(リーフレット集 p.20)**

### <食事に配慮が必要な方>

- ・ 食物アレルギーのある人
- ・ 文化・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、ペースト食が必要な人 など

要配慮者支援班の業務 8	実施 時期	展開期～
<h2>女性や子どもへの支援・暴力防止対策</h2>		
<p>(1) 女性が使用する場所への配慮</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 女性用トイレ、更衣室、授乳室など女性が使用する場所は、異性の目が気にならない場所に設置するなど工夫する。</li> <li>□ 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）。</li> </ul> <p>(2) 子どもへの支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ ボランティアの協力などを得て、避難した子どもたちの保育を支援する。</li> <li>□ 避難スペースに余裕があれば、子どもたちの遊び場（部屋）を確保し、夜間は勉強部屋として利用できる場所の確保に努める。</li> </ul> <p>(3) 女性や子どもへの暴力防止対策の検討</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 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。</li> <li>□ 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。</li> <li>□ 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。</li> </ul> <p>(4) 女性や子どもへの注意喚起</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 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。</li> <li>□ 女性や子どもに対し、犯罪防止のための注意喚起を行う。</li> </ul> <p><b>&lt;犯罪防止のための注意喚起&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人目のないところやトイレには1人で行かない</li> <li>・ 必ず2人以上で行動する</li> <li>・ なるべく明るい時間帯に行動する</li> <li>・ 移動する際はまわりの人に声を掛け合う など</li> </ul>		

要配慮者支援班の業務 9	実施 時期	展開期～
<b>福祉避難所や医療機関との連携</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 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。</li> <li>□ 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。</li> <li>□ 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）。</li> </ul>		

要配慮者支援班の業務 10	実施 時期	展開期～
<b>専門家の把握、派遣</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 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。</li> <li>□ 専門職員の派遣が必要な場合は、市職員（市職員がいない場合は総務班）を通じて、市災害対策本部に要請する。</li> <li>□ 手話通訳者や要約筆記者、外国語の通訳ボランティアの派遣が必要な場合は、市職員（市職員がいない場合は総務班）を通じて、市災害対策本部に要請する。</li> </ul>		