

# 三木市避難所運営マニュアル

～全員でつくる避難所生活～

令和5年 月

三 木 市

## 1. 避難者の受け入れ

避難所を開設した場合には、次の点に留意し、避難者を受け入れます。

- 施設管理者と協議し、使用するスペースや部屋へ避難者を誘導します。
  - ※乳幼児連れや要援護者のいる世帯に配慮します。
- 避難所開設当初は、避難者をできるだけ集約します。
- 避難者数を見ながら、使用スペースを増減させます。
- 収容人数を超えた場合
  - 近隣の避難所に余裕があれば、そちらへの避難を依頼します。
  - 市の災害対策本部に相談し、予備避難所（ネスタリゾート神戸・ビーンズドーム・三木山総合公園体育館）の開設について協議します。

## 2. 避難所運営組織

### 避難所運営委員会の設置

避難所開設当初は、避難所指定要員（市職員）や施設管理者などが運営の中心となります。しかし、多くの人々が避難する中で集団生活を行うこととなるため、できるだけ早く自主防災組織などで構成する避難所運営委員会を組織し、運営責任者を設置します。

また、責任や作業を一部の人で抱え込まず、役割分担により、避難者全員で避難所運営を行うことが大切です。

#### 構成メンバーの例

- ・自主防災組織の会長
- ・施設管理者
- ・消防団（分団長など）
- ・市の避難所指定要員
- ・その他

#### 役割の例

- ・避難所運営委員会の名簿の作成
- ・避難者に避難所運営委員会設置の趣旨、協力事項などを説明
- ・避難者による班編成
- ・定期的なミーティングの実施
- ・市の災害対策本部との連絡調整

組織の運営やリーダー層に男女双方のいろいろな立場の代表が入ることで、知識や経験が豊かな人の意見も反映できます。また、実際に生活する人の視点に立ったニーズを把握できる組織づくりをめざします。

## 班編成

- 各班の班長を選出します。

※班長は必要に応じて避難所運営委員会のミーティングに参加します。

- 各班の責任者（班長・副班長）には、男女双方を配置し、また、各班のメンバーは、性別・年齢がなるべく偏らないように留意します。

※男女双方が4割以上となるように努めます。

- 子どもや女性、障害のある人、高齢者など様々な人のニーズに対応できるよう、いろいろな立場の人が参画するように努めます。

### 班編成と役割の例

<b>総務班</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・避難所生活のルールづくり</li><li>・避難者名簿・避難所日誌の作成、避難者数の把握</li><li>・ボランティアの調整</li></ul>	<b>給食給水班</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・炊き出しの実施</li><li>・飲料水の確保</li></ul>
<b>情報広報班</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・避難者の呼び出し、問合せへの対応</li><li>・避難者への情報伝達</li></ul>	<b>物資管理班</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・物資の調達、管理、配付</li></ul>
<b>救護班</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・救護・介護の実施</li><li>・介護士などの派遣依頼</li></ul>	<b>生活環境班</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・トイレの確保、ごみの処理</li><li>・防疫衛生対策</li><li>・ペット対策</li><li>・更衣室などの確保</li><li>・防犯対策</li><li>・避難者の健康管理</li></ul>

### 避難所運営組織

### チェックリスト

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 避難所運営委員会の設置                | <input type="checkbox"/> 各班のメンバーは、性別・年齢が偏らないように配置    |
| <input type="checkbox"/> 避難所運営委員会のメンバーは性別が偏らないように配慮 | <input type="checkbox"/> 定期的なミーティングの実施               |
| <input type="checkbox"/> 避難所運営委員会名簿の作成              | <input type="checkbox"/> 避難所運営委員会、各班の役員に負担が偏っていないか確認 |
| <input type="checkbox"/> 避難所運営委員会設置の趣旨などを避難者に説明     | <input type="checkbox"/> 避難所運営委員会の委員、各班の班長などの休憩時間の確保 |
| <input type="checkbox"/> 避難者による班編成の実施               | <input type="checkbox"/> 市の災害対策本部との連絡調整              |

### 3. 避難所運営の流れ（例）

	発災日	
	避難者収容	～
市の避難所 指定要員	<input type="checkbox"/> 施設管理者と施設利用についての協議 <input type="checkbox"/> 避難所開設状況報告 避難所開設後すぐに実施	
	<input type="checkbox"/> 避難者数、世帯数の報告	⇒（定期的に）
	<input type="checkbox"/> 市災害対策本部に要請	⇒（随時）
	<input type="checkbox"/> 避難所の管理	⇒（随時）
施設管理者	<input type="checkbox"/> 施設の使用の可否の確認	
避難所 運営委員会	<input type="checkbox"/> 避難所運営委員会の設置・各班の編成 <input type="checkbox"/> 避難所レイアウトの作成	
総務班	<input type="checkbox"/> 避難者名簿の作成 ※避難所開設直後は人数の把握のみ	⇒（随時）
	<input type="checkbox"/> 家族票の作成（避難者）	⇒（随時）
	<input type="checkbox"/> アレルギーや持病の確認 ※各種様式は避難所セット内の開設用物資として中に入っています	⇒（随時）
情報広報班		
救護班	<input type="checkbox"/> 仮設救護所の開設 ※避難所開設後すぐに実施 <input type="checkbox"/> 要援護者の受入	⇒ <input type="checkbox"/> 病人・負傷人の収容
給食給水班		
物資管理班	<input type="checkbox"/> 必要物資の不足数の確認 <input type="checkbox"/> 避難者ニーズの把握（アレルギー対応）	⇒（随時） ⇒（随時）
生活環境班	<input type="checkbox"/> トイレの確認（断水している場合） （使用できない場合）	⇒ <input type="checkbox"/> プールなどの水を使用 ⇒ <input type="checkbox"/> 仮設トイレを依頼
		<input type="checkbox"/> 男女別の更衣室確保

	⇒ 2日目	⇒ 3日目以降
24時間 ~	48時間 ~	72時間 ~
<input type="checkbox"/> 定期的なミーティングの実施 <input type="checkbox"/> 入退所者の管理 <input type="checkbox"/> 避難所日誌の作成 <input type="checkbox"/> 避難所ルールづくり	⇒ (随時) ⇒ (随時) ⇒ (毎日) <input type="checkbox"/> ボランティアの要請・受入れ	⇒ (随時)
<input type="checkbox"/> 掲示板の設置 <input type="checkbox"/> 連絡文書・チラシなどの作成	⇒ (随時)	
<input type="checkbox"/> 救護体制の確保 (介護等ボランティア) ⇒ <input type="checkbox"/> 福祉避難所へ避難 (市の福祉班と調整)		
<input type="checkbox"/> 炊き出し・食料配布の開始 <input type="checkbox"/> 給水の開始	⇒ (随時) ⇒ (随時)	
⇒ <input type="checkbox"/> 物資調達 <input type="checkbox"/> 管理・配付	⇒ (随時)	
⇒ <input type="checkbox"/> トイレの清掃 ⇒ <input type="checkbox"/> 汲み取りの連絡 <input type="checkbox"/> 避難所内の清掃 <input type="checkbox"/> ごみ集積場の確保 <input type="checkbox"/> 防犯対策の実施 (見回りなど)	⇒ (定期的に) ⇒ (定期的に) ⇒ (定期的に) <input type="checkbox"/> ごみ回収を連絡 ⇒ (随時)	⇒ (定期的に)

## 4. 避難所レイアウト

避難所によって、部屋数や広さなどが異なります。

施設管理者、市の危機管理担当職員、避難所指定要員で話し合い、男女別の更衣室、乳幼児のいる家族向けの部屋、障害のある人や高齢者など配慮が必要な人の個別スペースとして利用する部屋（会議室・教室など）を決めています。個別の部屋が不足する場合は、ダンボールやカーテンなどを利用して確保しましょう。

### レイアウトを決める際の注意点

- 車いすの通行や物資・食料の運搬など必要な通路を確保します。
- 土足禁止エリアを決めます。
- 情報を共有しやすいように掲示板を設置します。
- ごみ集積場は、衛生面を考慮するため生活スペースから離し、回収しやすいスペースに設置します。
- トイレが使用できない場合に設置する仮設トイレなどは、衛生面や安全面を配慮します。
- 緊急車両・給水車などの駐車スペースを確保します。
- やむを得ず学校の運動場へ駐車する場合は、駐車スペースをなるべく端に確保し、ロープなどで場所を明示します。
- 自動車・オートバイなどは、所有者の氏名などを車体に明記し、責任を持って管理します。

### 個別スペースの例

#### 屋内スペース

- 乳幼児のいる家族向けの部屋
- 感染症などの人の部屋
- 单身女性、女性のみのお世帯の部屋
- 要援護者の部屋
- 男女別の更衣室（女性側には授乳室やおむつ替え用のスペースも）
- 子どもの遊び場や勉強スペース

#### 屋外スペース

- 男女別の仮設トイレ
- 多目的仮設トイレ
- 女性用品配付場所
- ペット専用スペース
- 男女別の物干し場



## 避難所レイアウト チェックリスト

- 施設管理者と施設利用についての協議
- 車いすの通行や物資・食料の運搬などに必要な通路の確保
- ごみ集積場（衛生面・回収を考えて生活スペースから離す）
- 仮設トイレ設置場所
- 掲示板（見やすい場所）
- 炊き出しスペース
- 物資保管場所
- 物資・食料配布場所
- 給水車駐車スペース
- 緊急車両駐車スペース
- 喫煙所設置場所
- 個別スペースの確保
  - 乳幼児のいる家族向けの部屋
  - 感染症などの人の部屋
  - 単身女性、女性のみのお世帯の部屋
  - 要援護者の部屋
  - 女性用・男性用を設置
    - 更衣室
    - トイレ
    - 専用の部屋
    - 物干場
  - 授乳・おむつ替えスペース
  - 女性用品配布場所
  - 子ども向け（勉強・遊びスペース）
  - ペット専用スペース

## 5. 各班の役割

各班は次の点に留意し活動します。

- 性別や年齢によって役割を固定化しないようにします。
- 避難者数の変更に伴い、適宜、再編成します。
- ボランティアや物資、仮設トイレ、給水などを市に要請する場合は市の避難所指定要員や避難所運営委員会が市の市災害対策本部に連絡します。

### 総務班

#### 避難者名簿・避難所日誌の作成、避難者数の把握・報告

- 避難者名簿の担当者を決めます。
- 避難者名簿は、避難者が作成する入退所届により作成します。
  - ※発災直後は繁忙となるので、避難者数の把握のみとし、名簿は落ち着いてから作成するようにします。
- 退所するときは、避難者名簿に退所年月日を記入します。
  - また可能な範囲で、退所理由、退所先を確認し、「避難者名簿」「避難者家族票」に記入します。
    - ※「避難者名簿」「避難者家族票」などの様式は、各避難所に設置している避難所開設用物資の中にあります。
    - ※名簿の個人情報やDV被害者などの個人的な事情の取扱い及び保管に注意します（目的外に使用しない）。
    - ※避難者数、世帯数の報告は市の避難所指定要員が行います。
    - ※避難者の保有資格（医療職、介護職水道、電気など）を把握し、避難者家族票を記入するように努めます。
- 「避難所日誌」を毎日作成します。

## 避難所生活のルールづくり

- 避難所では、多くの方が共同して生活するため、ルールづくりが大切になります。
- 子どもや若者、女性、障がいのある方、高齢者などの意見を聞きながらルールづくりをします。

共同生活に関して	生活物資などの受け取りに関して
<ul style="list-style-type: none"><li>・点灯・消灯時間など</li><li>・携帯電話などの使用</li><li>・所持品の自己管理</li><li>・禁止行為の申し合わせ</li><li>・喫煙場所</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・食料・食材の受け取り</li><li>・食料の仕分け、配付</li><li>・調理（当番）</li></ul>
生活環境に関して	その他
<ul style="list-style-type: none"><li>・身の回りの清掃・片付け</li><li>・避難所の施設やその周辺の清掃（当番）</li><li>・ごみの処理方法</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・トラブルへの対応</li><li>・各種相談所の設置</li><li>・ペットの飼育場所や管理方法</li></ul>

## ボランティアの調整

- ボランティア担当者を決めます。
- 避難所運営にボランティアが必要なときは、役割や人数などを把握し、市の避難所担当職員（市の福祉班）に依頼します。
- ボランティア担当者は、ボランティアの役割分担、業務指示などをします。

### 総務班 チェックリスト

- 「避難者名簿」の作成（個人情報となるので保管に注意）
- 「避難者家族票」の作成を避難者に依頼（個人情報となるので保管に注意）
- 退所者の整理（「避難者名簿」「避難者家族票」への記入）
- 「避難所日誌」の作成
- 避難所生活のルールづくり
- ボランティアの調整（依頼など）

## 情報広報班

### 避難者の呼び出し、問い合わせへの対応

●呼び出し、問い合わせ電話の対応、避難者への連絡をします。

●呼び出しは、放送や伝言メモの掲示により行います。

※避難者から折り返し連絡することを原則とし、電話がつながったままでの呼び出しはやめましょう。

### 避難者への情報伝達

●情報担当者を決めます。

●避難所内に広報コーナー（掲示板など）を設置し、障害のある人や外国人などにも配慮した連絡文書やチラシなどを提示・配付します。

### 臨時の公衆電話の設置など

●災害時特設公衆電話の設置を市の避難所指定要員に依頼します。

●携帯電話などの通信機器の充電場所を決めます。

## 情報広報班      チェックリスト

- 避難者の呼び出し、問い合わせへの対応方法・手段の確認
- 避難所内に広報コーナー（掲示板など）を設置
- 障害のある人や外国人などにも配慮した連絡文書・チラシなどの作成
- 災害時特設公衆電話の設置依頼
- 携帯電話などの通信機器の充電場所の設置

## 救護班

### 救護・介護の実施

- 仮設救護所（保健室や個別の部屋など）を設置し、病人や負傷者を収容します。
- 当面は、家族や避難者同士で協力して障害のある人や高齢者などの要援護者の介護にあたるよう依頼します。
- 市の避難所指定要員から市の福祉班に連絡し、個々の避難者の状況に応じた対応の指示を受けます。
- 避難者の中に医療関係者がいる場合は協力を求めます。
- 緊急に治療が必要な場合は、救急車を要請します。

### 介護士などの災害ボランティアの派遣依頼

- 市の避難所指定要員から市の福祉班に、介護士などの災害ボランティアの派遣を依頼します。

### 遺体が搬送されたとき

- 遺体が搬送されたときは、そのまま収容し、市の避難所指定要員から、市の福祉班に連絡します。
- 市の避難所指定要員は、死亡者の氏名、年齢、性別、住所、遺族の連絡先、搬送者の氏名、搬送時刻、遺体のあった場所などを記載したメモを遺体の上に置きます。

## 救護班      チェックリスト

- 仮設救護所（保健室や個別の部屋）の設置
- 家族や避難者に協力を依頼
- 医療関係者がいる場合は協力を依頼
- 介護士などの災害ボランティアの派遣を依頼
- 遺体が搬送された場合は市へ連絡

## 給食給水班

### 炊き出し

- 食料の供給状況を踏まえて炊き出しを行います。
- 炊き出しは原則避難所で行いますが、施設管理者と協議のうえ、炊き出しスペースを確保します。
- 避難者が協力して行います。
- 炊き出しに使用した食材を確認し、アレルギーのある人が誤まって食べないように注意します。

### 給水

- 市の避難所指定要員や市の上下水道班に飲料水の給水を依頼します。
- 飲料水用のポリタンク、掃除用のポリバケツなどの必要物資は、市の避難所指定要員や市の福祉班に依頼します。  
※物資が届くまでは、施設の備品を使用します。
- 給水車の駐車スペースを確保します。
- 飲料水の搬送は、交代で対応できるよう多くの避難者に協力を求めます。

### 給食給水班      チェックリスト

- 炊き出しスペースの確保
- 炊き出しをすることを避難者に伝え、協力を依頼
- 食事制限のある人への注意
- 飲料水の給水を依頼
- 飲料水の搬送の協力を避難者に依頼
- 給水車の駐車スペースの確保

## 物資管理班

### 物資の調達

- 配慮が必要な人のニーズを把握します。
- 食料や生活必需品が不足するときは、物品名、数量などを把握し、市の避難所指定要員や市の福祉班に依頼します。
- 物資の到着時刻などを避難者に知らせます。
- 避難所で必要な物資は次を参考にしてください。

#### 共通用品

- 毛布、フロアマット  
(ダンボールやアルミレジャーマット)
- 食料 (アレルギー対応含む)
- コップ、スプーンなど
- 飲料水
- トイレットペーパー
- ウェットティッシュ
- 消毒用アルコール
- 下着、マスク、タオル
- 衣類 (防寒着、夏用)
- 暖がとれるもの
- 懐中電灯、電池

#### 女性用品

- 生理用品
- サニタリーショーツ (生理用下着)
- 中身の見えないごみ袋またはチャック  
つきのビニール袋
- 防犯用ホイッスル、ブザー

#### 介護用品

- 大人用おむつ
- おしりふき
- 介護食 (お粥、流動食など)
- スプーン、ストローなど
- 車いす

#### 乳幼児用品

- 粉ミルク (アレルギー対応含む)
- 離乳食 (アレルギー対応含む)
- 乳幼児用飲料水 (軟水)
- 哺乳瓶、消毒剤、器具、湯沸かし器具
- 乳幼児用おむつ
- おしりふき

#### 各避難所に設置している物品

##### 共通

- 事務用品 (避難者名簿など)
- 特設公衆電話
- マンホールトイレ
- 間仕切りパーテーション
- 毛布

##### 拠点避難所 (公民館)

- 食料

## 物資の管理・配付

- 物資保管場所を決め、集約して管理します。  
※避難所へ直接寄贈されることもあります。
- 適量の物資を調達するため、避難者数を考慮します。  
※物資の数量には、市の避難所指定要員やボランティアなども含めます。
- 物資の数量が避難者数より少ない時は状況を説明し、公平に配布します。
- 食料の配付は、食事制限のある人（アレルギー対応食、介護食など）に配慮します。
- 生理用品などの女性用品は、男性には要望しにくいので、女性担当者が対応します。  
※女性専用スペースや女性トイレに常備しておくなど工夫します。
- やむを得ず車などに避難している人にも物資を配布します。

### 物資管理班      チェックリスト

- 避難者のニーズの把握（特に乳幼児、女性、障害のある人、アレルギーのある人、高齢者など配慮が必要な人のニーズを聞く）
- 生活必需品などの不足数の把握
- 物資保管場所の確保
- 生活必需品などの管理と配付
- 女性担当者の配置
- 車などに避難している人への物資の配付

## 環境班

### トイレ

- 施設内のトイレが利用できるか確認します。
- 水道が断水している場合は、プールの水を使用するなど対策を考えます。
- 仮設トイレが必要な場合は、設置場所を確保したうえで、市の避難所指定要員や市の環境班に依頼します。
  - ※トイレは男性よりも女性の方が混みやすいことから、女性用トイレの数を多めに設置することも検討します。
  - ※障害のある人や高齢者が利用しやすい仮設トイレ（洋式）も設置します。
- 仮設トイレには「避難者専用」と明示します。
- 仮設トイレを使用するときは、トイレットペーパーを流さずにごみ袋に入れるよう周知します。

### 防疫、衛生対策

- トイレ・仮設トイレの清掃、消毒、殺菌は当番を決めて行います。
- トイレの手洗い消毒液の交換は、当番を決めて毎日行います。
- 汲み取りは、状況を見て早めに連絡します。
- 簡易風呂、簡易シャワー、洗濯機などの設置場所を確保します。

### ごみの処理

- ごみ集積場の設置場所を確保します。
  - ※ごみ集積場は回収しやすい場所で、生活スペースから離します。
- 避難者各自で可燃・不燃ごみに分別するよう、貼紙などで知らせます。

### 避難者の健康管理

- 市の福祉班による各種相談を実施します。
  - ※保健師による巡回健康相談、栄養士による巡回栄養相談、災害時要援護者に対する巡回相談など。
- 孤独によるストレスを解消するため、声掛けを心がけます。
- 身体機能維持とエコノミークラス症候群の防止のため、適度な水分補給と定期的な体操など軽い運動を避難者全員で行います。
- 簡易ベットなどを設置し、障害のある人や高齢者などの要援護者の寝起きが容易に

できるように努めます。

## 更衣室の確保

●プライバシー保護のため、男女別の更衣室を確保します。

## 防犯対策

●生活環境の激変によるDVやセクハラ、ストーカー、性暴力、虐待などを予防します。

●災害直後から照明の確保に努めます。

●防犯担当者は男女双方が担い、特に被害を受けやすい子どもや女性が相談しやすい安全な環境の改善に努めます。

●貼紙などで注意喚起し、警察との連携、見回りの強化などを実施します。

●子どもや女性に対する暴力などの防止のため、トイレの設置は、安心して使用できる場所を選び、照明をつけるなど、防犯・安全に配慮します。

## ペット対策

●動物が苦手な人やアレルギーのある人もいるので、ペットによるトラブルが発生しないよう、飼育スペースの確保や飼育方法などのルールを周知します。

## 環境班 チェックリスト

- 施設内のトイレの確認（使用可能かどうか）
- トイレが使用できない場合は仮設トイレを依頼（女性用トイレを多めに。障害のある人や高齢者が利用しやすい仮設トイレを設置）
- 仮設トイレ設置場所の確保及び「避難者専用」の貼紙
- し尿の汲み取りの連絡
- トイレの清掃、消毒、殺菌の実施及びトイレの手洗い液の交換
- 可燃・不燃ごみの分別の周知及び避難所内の清掃を避難者で実施
- 避難者への声掛けや水分補給、定期的な体操などによる健康管理の実施
- プライバシー保護のため、男女別の更衣室の確保
- 防犯担当者の設置（男女双方が担う）
- 防犯対策（照明の確保及び就寝場所や女性専用スペースなどの巡回警備）
- ペットの飼育スペースの確保、飼育方法などのルールづくり

## 6. 配慮が必要な人のニーズを聞く

避難所では悩みや不足している物資に関する要望をなかなか口にできません。

特に女性や障害のある人、高齢者は、困っていても我慢しがちで、ニーズを把握することは容易ではありません。

誰にとっても、安全・安心な避難所であるためには、みんなで協力し、ニーズを把握できる環境づくりに努めましょう。

(配慮が必要な人のニーズ一例)

### 乳幼児・妊産婦

#### ■困っていること

- ・おむつ、衛生用品（ウェットティッシュ）
- ・粉ミルク（お湯、哺乳瓶、消毒剤）
- ・離乳食
- ・授乳場所
- ・栄養面、寒さ、医療、生育面の不安
- ・安静な場所（妊産婦）

#### ■必要とする支援・配慮

- ・おむつや食料などの配達
- ・衣類・毛布の配付（多めに）
- ・授乳室、相談室、温かい部屋の確保
- ・間仕切りによる個別スペース

### 保育園児・幼稚園児・小学生

#### ■困っていること

- ・おもちゃ、遊び場
- ・環境変化に対する不安
- ・赤ちゃん返り
- ・子どもが離れない

#### ■必要とする支援・配慮

- ・親子で安心して過ごせる時間・場所の確保
- ・心理面の専門支援
- ・おもちゃや遊び場の確保
- ・分かりやすい表現

### 中学生・高校生

#### ■困っていること

- ・将来への不安、進学悩み
- ・家族への気遣い
- ・避難所運営への参加による疲労  
(意見が言えない)

#### ■必要とする支援・配慮

- ・勉強スペースや相談室の確保
- ・若者代表者（男女）の意見  
が反映できる避難所運営

### 女性

#### ■困っていること

- ・トイレ・生理用品
- ・プライバシーや治安面の不安
- ・下着を干す場所

#### ■必要とする支援・配慮

- ・男女別の更衣室やトイレの設置
- ・女性専用の物干場の確保
- ・女性用品の配布場所の確保
- ・女性の物資担当者の配置
- ・防犯対策の実施

## アレルギーのある人

### ■困っていること

- ・環境の変化（ストレス）による悪化
- ・アレルギー対応食品の不足
- ・アレルギー食品の誤食
- ・アレルギー疾患への理解不足

### ■必要とする支援・配慮

- ・相談室・個室の確保
- ・アレルギー対応商品の調達
- ・アレルギー疾患への理解（周知）

## 外国人

### ■困っていること

- ・情報が入りにくい
- ・要望を伝えにくい
- ・生活習慣などの違い

### ■必要とする支援・配慮

- ・コミュニケーションボード
- ・多言語による情報提供、通訳（電子辞書など）

## 認知症の人

### ■困っていること

- ・状況を理解できない、判断できない、不安・要望を伝えられない
- ・新しいことを覚えられない
- ・周囲への気遣い（家族）

### ■必要とする支援・配慮

- ・落ち着ける部屋、家族との同室
- ・介助者や付き添いの確保
- ・医療支援や家族への声掛け

## 障害のある人

### ■困っていること

- ・車いすでの移動（階段、段差）
- ・洋式トイレがない、トイレが離れている
- ・床での寝起きや座ることが困難
- ・情報が入りにくい
- ・自分の状況を伝えにくい
- ・慣れない場所での生活によるパニック
- ・物資の配布などで並ぶことが困難

### ■必要とする支援・配慮

- ・車いす、歩行器、つえの確保
- ・車いすが通れるスペースの確保
- ・段差の解消、洋式トイレの設置、簡易ベッドの確保
- ・きめ細やかな情報提供の工夫（点字器、筆談、手話通訳、ピクトグラムによる表示、コミュニケーションボード（絵や図、文字で表示）、分かりやすい表現など）
- ・個別スペースの確保（落ち着ける部屋、家族との同室）
- ・介助者や付き添いの確保
- ・物資の個別配付

## 高齢者（介護などを必要とする人）

### ■困っていること

- ・食事、排せつ、着替えなど
- ・階段や段差がある、手すりがない
- ・床での寝起きや座ることが困難
- ・薬・病気など
- ・周囲への気遣い
- ・聞こえにくい

### ■必要とする支援・配慮

- ・おむつ、衛生用品、スプーンなどの介助補助具の確保
- ・洋式トイレ、ベッドやいす、手すり、つえの確保
- ・医療支援や家族への声掛け
- ・介助者や付き添い、話し相手の確保
- ・食事、排せつ、着替えなどの介助
- ・丁寧な声掛け

