

7. 要配慮者支援班の業務

1	配慮が必要な人の情報把握	7-2
2	相談コーナーの設置	7-3
3	定期巡回	7-4
4	避難所運営のために必要な情報の共有	7-5
5	配慮が必要な人などへの情報提供	7-6
6	要配慮者が使用する場所などの運用	7-7
7	食料・物資の配給時の個別対応	7-8
8	福祉避難所や医療機関との連携	7-9
9	専門家の把握、派遣	7-9

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～
配慮が必要な人の情報把握		

(1) 情報把握

- 総務班と連携し、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、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、総務班が管理・保管している**避難所利用者カード 裏面（様式集 p. 13）**に追記する。

＜聞き取り内容の例＞

- ・ 避難所利用者カードに書かれた「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
- ・ 利用している障がい・介護サービスや事業所名
- ・ 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）	実施 時期	展開期～
相談コーナーの設置		

□ 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。

＜相談対応の例＞

- ・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。
- ・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	実施 時期	展開期～
定期巡回		

□ 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(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。

＜具体的な取組例＞

(1) 車中・テント生活者への支援

- ・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の対策を行う。
- ・総務班と連携し、車中・テントでの生活が長期にならないよう、本人の希望を聞いて、避難所建物内への移動を勧める。

(2) 避難所以外の場所に滞在する被災者

- ・情報班、食料・物資班と連携し、家族などの支援者がおらず、避難所へ自力で行くことができない人など、特に配慮が必要な人の情報を把握し、食料や物資の配布や情報提供の方法について検討する。
- ・自宅などでの生活の継続が困難となっている人がいる場合には、本人の希望を聞いた上で、近隣の福祉避難所などへの移送を検討する。

□ 巡回の際、具合の悪そうな人がいたら声をかけ、救護室の利用を勧めたり、保健師の面談や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。 □ 車中・テント生活者や避難所以外の場所に滞在する人のうち、配慮が必要な人の情報についても共有する。		
(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、民生委員など外部の支援者と共有する。		

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

□ 情報班と連携し、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
- ・ 福祉避難所や福祉避難室の受け入れ状況
- ・ 災害派遣医療チーム (DMAT) や災害派遣精神医療チーム (DPAT) 、保健師など医療や福祉の専門家の巡回状況
- ・ 行政や近隣の保健所、医療機関などからの支援情報
- ・ 障がい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 (巻末参考資料)**や**避難所利用者の事情に配慮した広報の例 (巻末参考資料)**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。

(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、近隣の保健所や市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。

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、**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(巻末参考資料)**、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、施設管理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、他の避難所利用者の協力を得て、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(巻末参考資料)**を参考に、**マニュアル本編(p. 10～14)**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＞

福祉避難室（ベッドルームや個室等）、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、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(巻末参考資料)**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、**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(巻末参考資料)**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

・ 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	実施 時期	展開期～
福祉避難所や医療機関との連携		
□ 情報班と連携し、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 9	実施 時期	展開期～
専門家の把握、派遣		
□ 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、社会福祉士、精神保健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、社会福祉士、精神保健福祉士など専門職員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、市災害対策本部に要請する。 □ 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、行政担当者（行政担当者がいない場合は総務班）を通じて、市災害対策本部または市災害ボランティアセンター等に要請する。		

8. 支援渉外班の業務

1	受け入れの検討	8-2
2	ボランティアの受け入れ	8-3
3	ボランティア受け入れの終了	8-4
4	その他	8-4

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。

支援渉外班の業務 1	実施 時期	展開期～
受け入れの検討		

(1) ボランティアに分担する仕事の検討

- 避難所の運営状況に応じて、各運営班の班長などに意見を聞いた上で、ボランティアに依頼したい内容や必要な人数を決める。

＜ボランティアなどに分担する仕事（例）＞

主な仕事の例	関係する運営班
・ 各種イベントの企画・実施	総務班
・ 各種情報の収集、発信	情報班
・ 水や食料、物資などの仕分け、運搬、配給	食料・物資班
・ 介護や看護の補助 ・ 清掃や防疫活動 ・ ペットの世話	保健・衛生班
・ 子どもの世話や遊び相手、学習支援、 ・ 被災者の話し相手 ・ 手話・筆話・外国語など情報伝達での支援	要配慮者支援班
・ 公共スペースの巡回	施設管理班
・ その他、危険を伴わない軽作業への協力	全般

(2) 避難所利用者から運営協力者を募る

- ボランティアの派遣要請をする前に、活動内容に応じて避難所利用者から希望者を募る。その際は、年齢や性別に関わりなく、子どもから大人まで幅広く声をかけ、本人の希望にそって役割を分担する。

(3) ボランティア支援申込書の受付・送付

- 避難所内で対応できない分について、ボランティアを必要とする場合は、**ボランティア支援申込用紙(様式集 p. 41)**に記入し、行政担当者（いない場合は総務班）に渡す。受け取った行政担当者は、市災害ボランティアセンターにFAXで送信する。
- 行政担当者（いない場合は総務班）は、**派遣職員依頼書(様式集 p. 40)**に発信日時、避難所名、派遣を希望する職種などを記入し、市災害対策本部にFAXで送信する。（FAXが使えない場合は、写しをとり、伝令など直接届ける。）

支援渉外班の業務 2	実施 時期	展開期～
ボランティアの受け入れ		

(1) ボランティア受け入れ窓口の設置

- 総合受付の一角に、白井市災害ボランティアセンターから派遣されたボランティアの受け入れ窓口を設置する。
- 避難所に直接ボランティアの申し入れがあった場合は、必ず白井市災害ボランティアセンターで受付をするよう伝える。
ただし、以前に当該避難所で支援をした経験のあるボランティアが直接訪れた場合については、**ボランティア受入票(様式集 p. 42)**に必要事項を記入してもらい、白井市災害ボランティアセンターに連絡する。その際にボランティア保険の加入等に関して、白井市災害ボランティアセンターの指示を受ける。

白井市災害ボランティアセンター 電話 () -

(2) 受け入れ事務

- 白井市災害ボランティアセンターからボランティアが派遣されたら、**ボランティア受付票(様式集 p. 43)**に必要事項を記入してもらう。
- 派遣されたボランティアに、**ボランティアの皆様へ(様式集 p. 44)**について、白井市災害ボランティアセンターから説明を受けているか確認する。受けていない場合は説明をする。
- 派遣されたボランティアが、白井市災害ボランティアセンターで配付された腕章や名札などを付けているか確認し、付けていない場合は目印となる腕章やビブス（ゼッケン）などを渡し、必ず着用してもらう。

(3) リーダーの決定

- 活動の内容ごとにグループをつくり互選でリーダーを決めてもらう。
(既にリーダーがボランティアセンターで決められている場合を除く)
- リーダーは、活動終了後に窓口に立ち寄るよう伝える。

(4) 活動の立ち合い

- ボランティアの活動中は、活動の内容に関わる運営班の班員が立ち会うようにする。活動の内容がどの運営班にも属さない場合は、支援渉外班の班員が立ち会う。

支援渉外班の業務 3	実施 時期	展開期～
ボランティア受け入れの終了		
□ ボランティアに任せる作業がなくなったら、白井市災害ボランティアセンターに連絡し、現在受け入れているボランティアへの連絡事項などについて確認する。 □ 現在受け入れているボランティアに、白井市災害ボランティアセンターからの連絡事項を伝える。		

支援渉外班の業務 4	実施 時期	展開期～
その他		
□ 継続的に活動をしているボランティアが避難所運営委員会に出席したときは、白井市災害ボランティアセンターに概要を説明する。		

9. 參考資料

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 寝たきりの人など	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つくり伝える、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
自力での歩行が困難な人 体幹障害、足が不自由な人など	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
内部障害のある人 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	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 <u>オストメイト</u> ストーマ用装具など <u>咽頭摘出者</u> 気管孔エプロン、人工喉頭、携帯用会話補助装置など <u>呼吸器機能障害</u> <u>酸素ボンベ</u> など <u>腎臓機能障害</u> 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) →必要に応じて医療機関に移送 <u>オストメイト</u> 装具の洗浄場所を設置したトイレの優先使用
難病の人 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。	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(ゆつくり伝える、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) →必要に応じて医療機関に移送

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、視覚障がい者団体など	視覚障がい者協会への連絡 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）
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、聴覚障がい者団体など	聴覚障がい者協会への連絡 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）
身体障がい者補助犬を連れた人	補助犬同伴の受け入れは身体障がい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、ペットシート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。	本人、家族のニーズを確認のうえ、福祉避難室（間仕切りや個室）などパニックになりにくい環境を用意する。 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	本人の状態に合わせて、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	知的障がい者施設や特別支援学校関係者、保健師、福祉専門職など	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。		感覚過敏で特定のもの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。	*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	保健師、福祉専門職など	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。		日頃服用している薬など	本人の状態に合わせてゆっくり伝える	保健師、精神保健福祉士、福祉専門職など	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たので注意。	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。

このほか、災害時に配慮が必要な人への支援については、
「災害時における要配慮者及び避難行動要支援者の避難支援の
手引き」も参考にすること。

災害時における要配慮者及び避難行動要支援者の避難支援
の手引き

<https://www.pref.chiba.lg.jp/bousaik/youenngo.html>

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 ・ 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