



福祉避難所 運営マニュアル (本編)

豊 橋 市
令和4年4月

◆はじめに

自然災害が頻発している近年、平成30年6月大阪府北部地震、平成30年7月豪雨、平成30年台風第21号、平成30年9月北海道胆振東部地震、令和元年東日本台風などの多数の大規模災害が発生し、多くの死傷者や甚大な被害が発生しています。そして、令和2年の新型コロナウイルスの感染拡大をはじめ、ウイルス感染と自然災害などが重なる複合災害も現実には発生しています。

大規模災害が発生すると、市内各地に避難所が開設されます。避難者には、健康な人もいれば、障害を持った方、持病を持った方、子どもから高齢者まで、様々な方々があり、その中には避難所（学校の体育館など）での生活が困難な方がいます。

市では、避難所（学校の体育館など）での生活が困難な方のために、地域福祉センターなど市内10カ所を福祉避難所に指定しています。

平時から、このマニュアルを参照し、施設管理者と十分に話し合い、福祉避難所開設当初から円滑な運営ができるよう備えを進めましょう。

<本マニュアルの構成>

- ◇ 本編
- ◇ 福祉避難所要員の業務
- ◇ 様式集

本福祉避難所運営マニュアルは、3部構成で、「感染症を考慮した避難所運営ガイドライン」の内容を反映させるとともに、国の最新の指針等を反映させるため一部改定を行いました。

目次

福祉避難所とは	1
福祉避難所等の対象者区分表.....	1
指定避難所一覧	2
福祉避難所一覧	3
福祉避難施設（災害時における要配慮者の受入協定締結施設）	3
福祉避難所を運営するための基本方針 ...	4
福祉避難所の開設から撤収までの流れ	5
災害発生当日～2日目(初動期)の対応	7
1 安否確認	8
2 福祉避難所開設（避難者の受入れ準備）	9
3 情報収集・伝達手段の確保	11
4 備蓄している水や食料、物資の確認	11
5 災害対策本部への連絡	11
3日目～1週間程度(展開期)の対応	12
1 福祉避難所などの運営のための業務（展開期）	13
2 生活相談員の確保	13
3 避難者受付	14
レイアウト例（福祉センター等の場合）	17
4 要配慮者に配慮した運営	18
共通	18
高齢者	19
認知症の方	20
肢体不自由の方	21
視覚障害の方	22
聴覚、音声・言語障害の方	23
盲ろうの方	24
精神障害の方	25
知的障害の方	26
発達障害の方	27
内部障害の方	28
難病の方	29

妊産婦	30
乳幼児	31
アレルギー疾患の方	32
LGBT等性的少数者の方	32
身体障害者補助犬を連れた方	32
外国人	32
5 定期的な健康管理の実施	33
6 感染症が疑われる場合の対応	34
7 運営スタッフの感染防止対策	35
8 衛生環境の整備（消毒、清掃、洗濯）	36
9 トイレの設置	37
10 安全対策	38
11 定期的な換気	38
12 ゴミの分別・管理	39
13 支援ニーズの把握、支援要請	39
14 支援者の受入れ	39

1週間目～3週間程度(安定期)の対応 40

1 福祉避難所運営のための業務の継続（安定期）	41
2 集約・統合・閉鎖の準備	41

ライフライン回復時(撤収期)の対応 42

1 避難所の統合・閉鎖に向けた準備	43
2 統合・閉鎖に向けた説明会の開催協力	43
3 避難所の閉鎖準備	43
4 避難所の閉鎖	43

福祉避難所とは

福祉避難所は、地震や風水害その他の災害が発生した場合、市が設置する指定避難所（小・中学校）等での生活において特別な配慮を必要とする方の二次的な避難所です。「被災者の支援拠点・情報拠点」として、食料、水、物資の配給、様々な情報や医療、保健、福祉支援等を提供します。

項目	第一・第二指定避難所	福祉避難所
避難所が開設される時	市は被害状況等から次の①②③のうち状況に応じた避難情報を発令し、避難所開設を決定します。 ①高齢者等避難（警戒レベル3） ②避難指示（警戒レベル4） ③緊急安全確保（警戒レベル5） ※①②③に限らず自主避難者が避難してきた場合は開設します。	第一・第二指定避難所（以下、「指定避難所」という。）の避難者の中に、福祉避難所の対象者がおり、福祉避難所開設の必要性があると認められる場合に、市が開設を決定します。 発災当初から利用することはできません。
避難受入れの対象者	災害により現に被害を受けた又は被害を受けるおそれのある者で避難を必要とする者	高齢者、障害者、妊産婦、難病患者、乳幼児など避難生活において特別な配慮を必要とするため、指定避難所での生活が困難な者（要配慮者）で、医療機関などに入所・入院するに至らない程度の者及びその介助者

《福祉避難所等の対象者区分表》

対象者（アセスメントの目安）※1			高
医療機関へ移送	身体状況の悪化により、入院加療（医療処置や治療）を要する要配慮者	医療機関	↑ 緊急性
緊急入所の可能性が高い	要介護3以上／全介助（区分5、6）／全盲ろう者／高齢者で身体障害1級／重度知的障害者／吸引、酸素等が必要／認知症（高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上）／意思疎通不可（知的、精神的、パニック）	福祉避難施設 （協定締結施設で、緊急入所が可能な施設）	
福祉避難所の検討が必要	一部介助／車イス利用者／要介護1、2／視覚障害（全盲ろう者除く）／トイレ介助が必要／強度自閉症／歩行難、歩行不安定／他害、奇声、異食	福祉避難所 （地域福祉センターなど） 福祉避難施設（本編 p.3 参照）	
指定避難所での支援検討が必要	要支援1、2／聴覚障害（避難生活が可能）／高齢者世帯／家族支援がある／弁当などで体調管理が可能／地域等に介助者がいる	指定避難所（市内の小中学校、校区市民館等）	

※1：NPO 法人さくらネット提供

対象者数 → 多

避難所一覧

第一指定避難所・・・71カ所
第二指定避難所・・・95カ所

校区	名称	電話	洪水	津波	応急 救護所
賀茂	賀茂校区市民館	88-1421	△		
	賀茂小学校	88-0400	△		
西郷	西郷校区市民館	88-1422			
	西郷小学校	88-0271			
下条	下条校区市民館	88-1420	△		
	下条小学校	88-2350	△		
玉川	玉川校区市民館	88-5441			
	石巻地区市民館	88-1317			
	玉川小学校	88-0007			
	石巻中学校	88-0006			◆
嵩山	嵩山校区市民館	88-1412			
	嵩山小学校	88-0008			
石巻	石巻校区市民館	88-1424			
	石巻小学校	88-0010			
前芝	前芝校区市民館	32-3750	△	△	
	前芝小学校	31-0500	△	△	
	前芝中学校	31-0507	△	△	◆
	梅敷防災センター※1	-	△	△	
津田	津田校区市民館	31-9644	△	△	
	津田小学校	31-4429	△	△	
下地	下地校区市民館	53-4481	△		
	下地小学校	54-2233	△		
	北部中学校	52-3108	△		◆
大村	大村校区市民館	53-9658	△		
	北部地区市民館	53-4212	△		
	大村小学校	52-4235	△		
牛川	牛川校区市民館	53-9533			
	青陵地区市民館	61-9285			
	牛川小学校	52-2616			
	青陵中学校	54-2165			◆
鷹丘	鷹丘校区市民館	61-9821			
	東陵地区市民館	64-8088			
	鷹丘小学校	63-2633			◆
	東陵中学校	66-2671			
吉田方	吉田方校区市民館	31-9651	△	△	
	吉田方地区市民館	32-3978	△	△	
	吉田方小学校	31-2055	△	△	◆
	吉田方中学校	31-4887	△	△	
松葉	松葉校区市民館	53-4794	△		
	松葉小学校	52-0265	△		
八町	八町校区市民館	53-9472			
	豊城地区市民館	53-3304			
	八町小学校	52-1184			◆
	豊城中学校	54-1275			
	豊橋公会堂	51-3077			
旭	旭校区市民館	53-4795			
	旭小学校	52-2934			
	藤ノ花女子高等学校	61-5468			
東田	東田校区市民館	61-9822			
	東田小学校	62-0448			
	仁連木老人福祉センター	62-0213			
	豊橋競輪場	61-3136			
	市立豊橋高等学校	62-0278			
花田	花田校区市民館	31-9612			
	花田小学校	31-4517			◆
	羽田中学校	31-3145			
羽根井	羽根井地区市民館	32-5050			
	羽根井小学校	31-0375			
新川	新川校区市民館	54-1590			
	新川小学校	52-3148			◆
	中部中学校	54-8108			
松山	松山校区市民館	56-5818			
	中部地区市民館	53-0638			
	松山小学校	52-0484			
	前田南地区体育館	53-0103	△		
	向山校区市民館	53-4477			
向山	向山小学校	52-0396			
	豊橋東高等学校	61-3146			
	豊橋商業高等学校	52-2256			
	豊校区市民館	61-9860			
	豊岡地区市民館	61-5632			
豊	豊小学校	63-2331			
	藤ノ花女子第二体育館	63-3793			
	岩田校区市民館	61-9861			
	岩田小学校	61-2607			
	豊岡中学校	61-3278			◆
岩田	豊丘高等学校	62-3281			
	多米校区市民館	61-9823			
	東陽地区市民館	61-7741			
多米	多米小学校	62-6167			
	東陽中学校	62-8116			◆

※1・・・梅敷地区津波防災センター

※「△」印は洪水・津波で浸水する恐れがあります。

※「◆」印は応急的な救護活動を行う場所です。

校区	名称	電話	洪水	津波	応急 救護所
牟呂	牟呂校区市民館	31-9650	△	△	
	牟呂地区市民館	32-4615	△		
	牟呂小学校	31-3101	△	△	◆
	牟呂中学校	31-2550	△	△	
	汐田校区市民館	47-4761	△	△	
汐田	汐田小学校	47-3220	△	△	
	青少年センター(中央棟)	46-8925	△	△	
	中野校区市民館	48-4003			
中野	南陽地区市民館	48-6576			
	中野小学校	48-2075			◆
磯辺	磯辺校区市民館	46-9440			
	磯辺小学校	45-2608			
	南陽中学校	48-5620		△	
	アイブラザ豊橋	46-7181			
福岡	福岡校区市民館	45-9680			
	福岡小学校	45-2328			
	豊橋中央高等学校	54-1301	△		
	栄校区市民館	45-9675			
栄	南部地区市民館	47-0974			
	豊橋工業高等学校	45-5635			
	栄小学校	45-5497			
	南部中学校	45-1228			◆
	時習館高等学校	45-3171			
	愛知大学	47-4111			
	つつしが丘校区市民館	64-5109			
つつしが丘	つつしが丘小学校	64-5121			
	飯村校区市民館	61-9892			
飯村	飯村小学校	63-3165			
	東部中学校	63-1355			
	東部地区市民館	63-3810			
岩西	岩西小学校	61-2557			◆
	二川校区市民館	41-1240			
二川	二川地区市民館	41-0551			
	二川小学校	41-0550			◆
	視聴覚教育センター	41-3330			
	谷川校区市民館	41-4963			
谷川	谷川小学校	41-0501			
	大崎校区市民館	25-2045			
大崎	大崎小学校	25-1720			
	植田校区市民館	25-2046			
植田	植田小学校	25-2619			
	南稜中学校	25-1318			
	芦原校区市民館	45-9718	△		
芦原	芦原小学校	48-1216	△		
	高師老人福祉センター	46-2557			
	芦原小学校内児童クラブ	48-1330	△		
	高師校区市民館	45-9716			
高師	本郷地区市民館	46-8487			
	高師小学校	45-8216			◆
	本郷中学校	48-3116	△		
	幸校区市民館	45-9666			
	高師台地区市民館	48-1321			
幸	幸小学校	45-8105			
	高師台中学校	46-4310			◆
	豊橋サイエンスコア	44-1111			
	老津校区市民館	23-1485			
	老津小学校	23-0025			
老津	章南中学校	23-1328			◆
	家政高等専修学校	23-0127			
	杉山地区市民館	23-2216			
	杉山小学校	23-0069			
大清水	大清水校区市民館	25-1243			
	南稜地区市民館	26-0010			
	大清水小学校	25-2418			◆
野依	野依校区市民館	25-2146			
	野依小学校	25-2186			
天伯	天伯校区市民館	45-9709			
	天伯小学校	45-6165			
二川南	二川南校区市民館	41-4964			
	二川南小学校	41-6991			
	二川中学校	41-0702			
富士見	富士見校区市民館	23-1402			
	富士見小学校	23-3232			
豊南	豊南校区市民館	21-2845			
	高豊地区市民館	21-2824			
	豊南小学校	21-2102			
	高豊中学校	21-2101			◆
高根	高根校区市民館	21-2941			
	高根小学校	21-2105			
小沢	小沢校区市民館	21-2844			
	小沢小学校	21-1410			
細谷	細谷校区市民館	21-2943			
	五並地区市民館	21-2729			
	細谷小学校	21-1900			◆
細谷	細谷中学校	21-1149			

福祉避難所一覧

名称	所在地	電話番号
石巻老人福祉センター	石巻本町字市場 7	88-3302
下地老人福祉センター	下地町字宮前 52-1	55-2117
大岩老人福祉センター	大岩町字東郷内 4-5	41-7340
障害者福祉会館（さくらピア）	東新町 15	53-3153
つつじが丘地域福祉センター	佐藤五丁目 22-16	64-4510
大清水地域福祉センター	大清水町字大清水 546	25-6141
総合福祉センター（あいトピア）	前畑町 115	57-2601
八町地域福祉センター	八町通五丁目 9	52-1341
牟呂地域福祉センター	牟呂町字内田 22-2	31-8885
くすのき特別支援学校	野依町字上ノ山 3-2	29-7660

福祉避難施設(災害時における要配慮者の受入協定締結施設)

番号	名称	区分	所在地	電話番号
1	永生苑豊橋	入所	大村町字花次 83	55-5011
2	王寿園	入所	小松原町字浜 41	21-3511
3	喜寿園	入所	前芝町加藤 381-2	34-1414
4	彩幸	入所	西赤沢町字深山 95	23-6011
5	作楽荘	入所	王ヶ崎町字上原 1-145	48-5111
6	さわらび荘	入所	浪ノ上町 7-2	54-3501
7	第二さわらび荘	入所	野依町字山中 19-17	37-1209
8	谷川王寿園	入所	中原町字西荒神 11	41-5011
9	ジュゲム	入所	野依町字山中 19-1	46-7501
10	みのり	入所	大村町字山所 77	51-1336
11	赤岩荘	入所	多米町字大門 10	66-1123
12	尽誠苑	入所	大脇町大脇ノ谷 74-54	65-2727
13	豊橋ケアセンター	入所	嵩山町字松田 55	88-7211
14	ベルヴューハイツ	入所	青竹町字青竹 96	33-8111
15	明陽苑	入所	八通町 64-3	33-3121
16	カサデヴェルデ	入所	杉山町字泉原 139-1	23-5552
17	カサブランカ	入所	三ノ輪町字本興寺 3-60	69-1701
18	天伯	入所	天伯町字六ツ美 33-1	48-1113
19	常盤	入所	宮下町 1-1	62-3370
20	大清水彩幸	入所	東大清水町 181-1	25-3361
21	倶楽荘	入所	川崎町 216-2	32-2300
22	斯楽荘	入所	石巻本町字大清水 80	43-5446
23	真寿苑	入所	牟呂町字東明治郷下 1	39-8100
24	高師王寿園	入所	高師本郷町字竹ノ内 107	47-7400
25	幸王寿園	入所	西幸町字浜池 323	38-8711
26	やまなみ王寿園	入所	中原町字西荒神 11	41-5011
27	あかね荘	入所	野依町字山中 19-12	48-2825
28	シーサイド吉前	入所	吉前町字西吉前新田 131-3	33-8800
29	自由の杜	入所	老津町字池上 106-2	23-5181
30	玉藻荘	入所	野依町字山中 19-21	47-1050
31	豊橋ちぎり寮	入所	高師町字北原 1-107	61-0117
32	みゆき	通所	西幸町字笠松 85	87-4718
33	つむぎのて	通所	雲谷町字上ノ山 113-2	43-0511
34	豊生ら・ばるか	通所	菰口町四丁目 2-2	31-3120
35	弥生王寿園	通所	弥生町字東豊和 2-1	38-0220
36	授産所ふくふく	通所	中原町字西荒神 20-1	65-5788
37	しろがね	通所	野依町字山中 19-12	48-1032
38	童里夢	通所	石巻町字野田 6-5	87-0800
39	フラワーサーチ	複合	東高田町 670	65-2121

福祉避難所を運営するための基本方針

1 福祉避難所では、地域の人々の安全を確保し、生活を再建するための支援を提供します。

- 福祉避難所は、災害から命を守るために安全に避難できる場所を提供します。
- 福祉避難所は、災害で住家に被害を受けた人や、電気、水、ガスなどライフラインの機能が低下して住家での生活が困難になった人が生活できるよう、必要な支援を行います。
- 福祉避難所での生活支援の主な内容は以下の4つです。

生活場所の
提供

水・食料、
物資の提供

衛生的環境
の提供

生活・再建
情報の提供

- 安否確認のための個人情報は、事前に公開の可否を確認し公開してもよいとした人の分のみ公開します。
- 生活支援を適切に行うため、避難所を利用する人の情報を登録します。

2 福祉避難所は、地域のライフラインが復旧する頃まで設置し、復旧後はすみやかに閉鎖します。

- 福祉避難所は、福祉避難所となる施設の本来業務の早期再開に努めるため、地域のライフラインの復旧状況に合わせて統廃合などを行います。
- 福祉避難所閉鎖後、住家をなくした人は、応急仮設住宅などの長期受入れ施設へ移動します。

3 福祉避難所の後方支援は、災害対策本部が主に行います。

- 福祉避難所は、被災者に提供する水・食料、物資などの供給を受けるため、災害対策本部と定期的に連絡をとります。
- 福祉避難所では、災害対策本部から派遣された保健師、福祉部や健康部の職員などの支援を受け、被災者の心身の健康の確保を支援します。

福祉避難所の開設から撤収までの流れ

災害
発生

災害発生当日～2日目 (初動期) p.7

施設管理者は、災害発生時の混乱のなかで施設利用者などの安全を確保しつつ施設の運営体制を立て直し、福祉避難所が開設できるような体制づくりを行います。

災害が
起きた時

- 自分と施設利用者等の身の安全を確保(シェイクアウト)



提供 効果的な防災訓練と防災啓発提唱会議

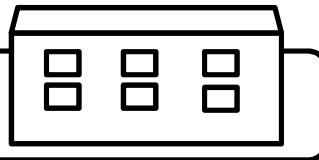
自身の安全が
確保できたら

- 福祉避難所要員又は施設管理者は、福祉避難所となる施設の建物や設備の安全確認

被害状況を確
認したら

- 災害対策本部へ連絡 (p.11 第1報)

運営体制の確立

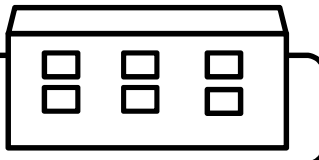


- 避難所開設アクションカードに基づき開設準備 → **避難所開設BOX (様式集 p. 42)** を入手
- 福祉避難所開設 (避難者の受入れ準備) (p. 9)
- 情報収集・伝達手段の確保 (p. 11)
- 備蓄している水や食料、物資の確認 (p. 11)
- 災害対策本部への連絡 (p. 11 第2報)

3日目～1週間程度 (展開期) p.12

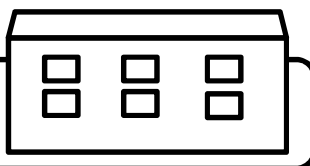
福祉避難所が開設される時期です。この時期は災害発生による混乱が解消されず、衛生環境の悪化、食料や物資の円滑な確保が困難なことがあります。

福祉避難所



- 避難所開設アクションカードに基づき、受付設置 → **避難所開設BOX (様式集 p. 42)** を入手
- 生活相談員の確保 (p. 13)
- 避難者受付 (p. 14)
 - ・総合受付、専用スペース受付 (p. 15)
 - ・利用者登録、体調の確認 (p. 16)
- レイアウト例 (p. 17)

福祉避難所



- 要配慮者に配慮した運営 (p. 18)
- 定期的な健康管理の実施 (p. 33)
- 感染症が疑われる場合の対応 (p. 34)
- 運営スタッフの感染防止対策 (p. 34)
- 衛生環境の整備 (p. 36)
- トイレの設置 (p. 37)
- 安全対策 (p. 38)
- 定期的な換気 (p. 38)
- ゴミの分別・管理 (p. 39)
- 支援ニーズの把握、支援要請 (p. 39)
- 支援者の受入れ (p. 39)

災害救助法が適用された災害で、福祉避難所の開設期間が7日間を超える場合は、延長手続きのため、あらかじめ災害対策本部に連絡します。

1 週間目～3 週間程度 (安定期) p.40

人々の要望が多様化する時期です。避難生活の長期化による心身の機能の低下に注意します。

- 福祉避難所運営のための業務の継続 (p. 41)
 - ・福祉避難所要員等の業務 (別冊)
- 集約・統合・閉鎖の準備 (p. 41)

ライフライン回復時 (撤収期) p.42

福祉避難所の集約や統廃合などにより、施設本来の業務再開準備を行います。

- 福祉避難所の統合・閉鎖に向けた準備 (p. 43)
- 統合・閉鎖に向けた説明会の開催協力 (p. 43)
- 福祉避難所の閉鎖準備 (p. 43)
- 福祉避難所の閉鎖 (p. 43)

災害発生当日～2日目(初動期)の対応

■福祉避難所開設のタイミング

市は、福祉避難所となる施設の被害状況や指定避難所での生活が困難で、福祉避難所に移送する必要がある要配慮者数、受入れ可能人数等を総合的に判断し、福祉避難所の開設の有無を決定します。

■福祉避難所要員(市職員)の対応

福祉避難所の開設決定を受け、福祉避難所要員は、直ちに福祉避難所に向かいます。

■業務体制

業務を安全かつ確実にを行うため、可能な限り2人以上で行ってください。

■初動期の業務の流れ

次ページ以降を参考に業務を行ってください。

1 安否確認(まずは、自分の安全を守ります)

(1) 災害が起きた時

- 自分と施設利用者等の安全を確保します。

＜安全確保の例＞

地震でゆれている間：自分の身を守る行動をとる

浸水の危険がある時：安全な場所または上層階に逃げる など

身を守る3つの安全行動



提供 効果的な防災訓練と防災啓発提唱会議

(2) 自身の安全が確保できたら

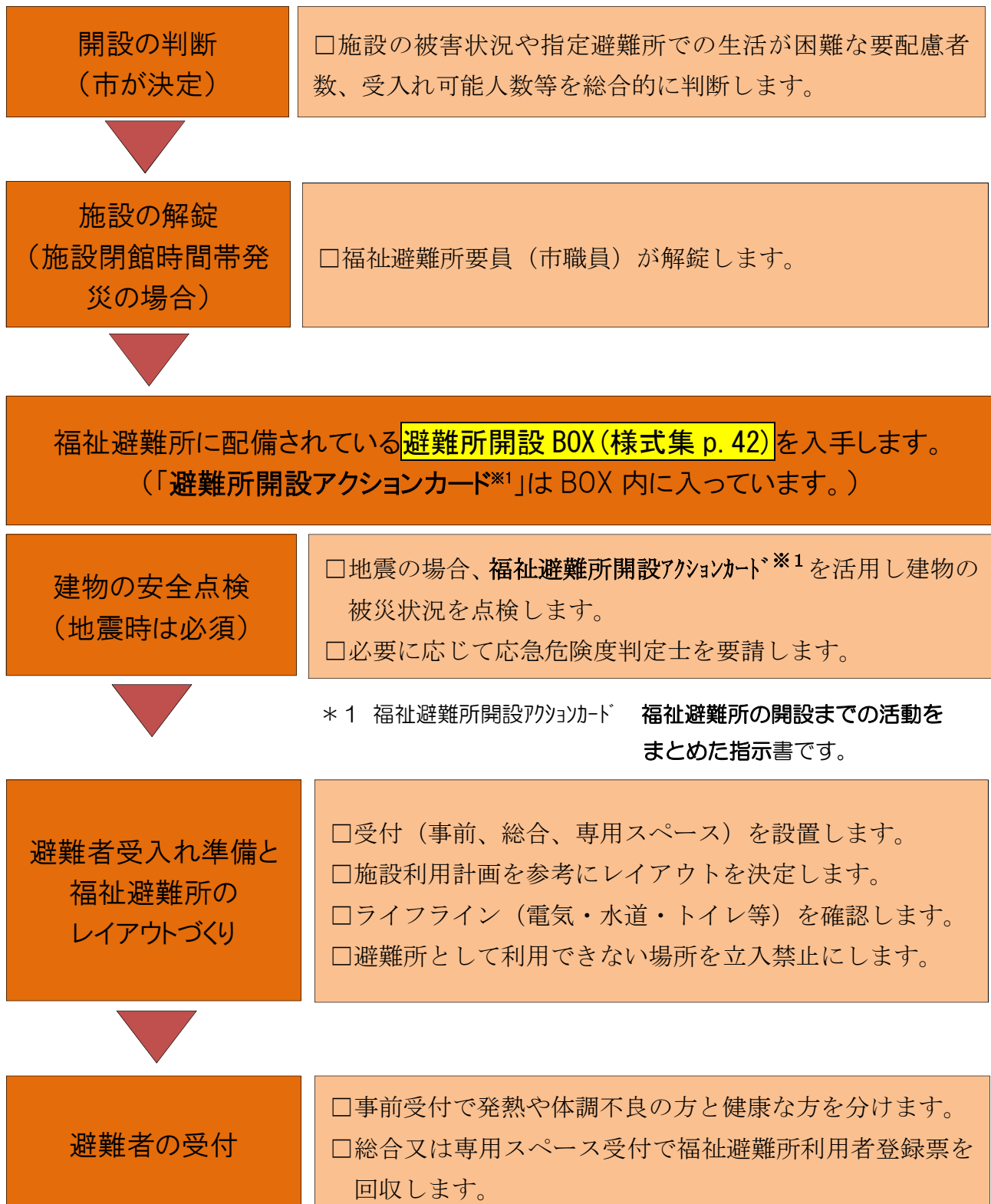
- 声をかけあい、負傷者等がないか確認します。
- 事前に自分で決めている避難先に移動します。(分散避難※を意識) けがなどで手当てが必要な人は、**応急救護所(p. 2)**へ搬送します。
- 避難所へ行く人、自宅に戻る人など様々な方がいることが想定されるが、避難所以外の場所に滞在する人は、避難所で物資等の提供を受けるため **避難所利用者登録票(豊橋市避難所運営マニュアル様式集 p. 10-11)** を最寄りの避難所へ提出するよう周知します。

※分散避難・・・避難所での新型コロナウイルス感染拡大を防ぐため、様々な避難先に分散して避難すること。

2 福祉避難所開設(避難者の受入れ準備)

ここでは、福祉避難所を開設することになった場合に、避難者を円滑に受入れるためのポイントをまとめています。

(1) 福祉避難所開設の流れ



(2) 建物の安全点検 ～余震等の二次災害を防ぐため、安全点検は必ず実施します～

地震の場合、建物・設備が大きな被害を受けている可能性があります。そのため、福祉避難所として使用を開始する前に必ず建物の安全点検を実施します。福祉避難所としての使用を開始していても、余震等により新たな被害を受けた場合は、再度安全点検を実施します。

ア 安全点検の主体

福祉避難所となる施設が開館しているときは施設管理者が実施します。福祉避難所となる施設の閉館時間帯であれば、原則、福祉避難所要員が実施します。

イ 安全点検の手順

福祉避難所開設アクションカードに基づき点検 (可能な限り2名以上)

- 建物から離れて安全な場所から目視で建物外観を確認→建物内部を確認
- 点検途中に余震等があった場合は、建物外にすぐに退避します。

利用禁止に近い事象か「判断に迷う」場合又は
福祉避難所開設アクションカードで一つでもがあった場合

- 災害対策本部へ専門家による応急危険度判定の要請をします。

利用禁止に該当する事象が「ない」場合

- 危険が想定される区域を立入禁止にします。
- 夜間の場合、照明を確保します。

利用禁止に該当する事象が明らかに「ある」場合

- 災害対策本部に福祉避難所が使用できないことを連絡します。

避難者受入れ準備を開始

- 福祉避難所要員等が準備を開始します。

受入れ準備が整ったら、避難者を建物内に誘導

3 情報収集・伝達手段の確保

- 情報収集・通信手段の確保・設置につとめ、情報を収集します。機材などがない場合は災害対策本部に要請します。

＜初動期に必要な情報・機材など＞

初動期に必要な情報	必要な機材など
安否情報	□防災無線
医療救護情報	□電話（衛星電話、携帯電話）
被害情報	□FAX（2台（1台は聴覚障害のある人専用））
ライフラインなどの復旧情報	□パソコン
水・食料や生活物資の供給情報	□テレビ（文字放送・字幕放送が可能なもの）
葬儀・埋葬に関する情報	□ラジオ
	□プリンタ、コピー機
	□拡声器
	□非常用電源（発電機、バッテリー）
	□各種電池（予備）
	□情報収集・連絡用の自転車やバイク
	□ホワイトボード、掲示板

4 備蓄している水や食料、物資の確認

（1）状態や数を確認

- 備蓄品及び救助用資機材のチェックリスト（福祉避難所）（様式集 p. 44）を参考に、備蓄している水や食料、物資の状態や数を確認します。
- 足りない分は物資依頼伝票（様式集 p. 32）や食料依頼伝票（様式集 p. 36）で、災害対策本部に要請します。

5 災害対策本部への連絡

- 施設や利用者、職員の状況が把握できたら福祉避難所状況報告書（初動期）（様式集 p. 30）を用い、FAX、電話、防災無線などで、災害対策本部に連絡します。

＜連絡のタイミング＞

- 第1報：被害状況確認後、すみやかに
- 第2報：開設準備が整い次第報告
- 第3報以降：1日1回午前9時を目安

電話	51-2055
FAX	56-2122

- 第3報以降は福祉避難所状況報告書（様式集 p. 31）を用いて連絡します。

3日目～1週間程度(展開期)の対応

展開期は、福祉避難所の運営を始める時期です。福祉避難所内外の衛生環境に注意が必要です。また、物資等の円滑な入手が困難なことが予想される中で運営することが求められます。

■業務体制

福祉避難所要員が派遣され、運営を始めます。
また、避難者の受入れを開始します。

■展開期の業務の流れ

次ページ以降を参考に業務を行ってください。

1 福祉避難所などの運営のための業務(展開期)

- **福祉避難所でのきまり(様式集 p. 1-4)**は情報掲示板に貼るなどして、福祉避難所を利用する人全員に確実に伝わるようにします。

2 生活相談員の確保

- 要配慮者に対する生活支援や心のケア、相談などの支援が行えるよう生活相談員の確保に努めます。
- 生活相談員は概ね10人の要配慮者に対して、1人配置することが望ましいです。
- 人材が不足する場合は、**派遣職員依頼書(様式集 p. 39)**を使用して災害対策本部へ依頼します。

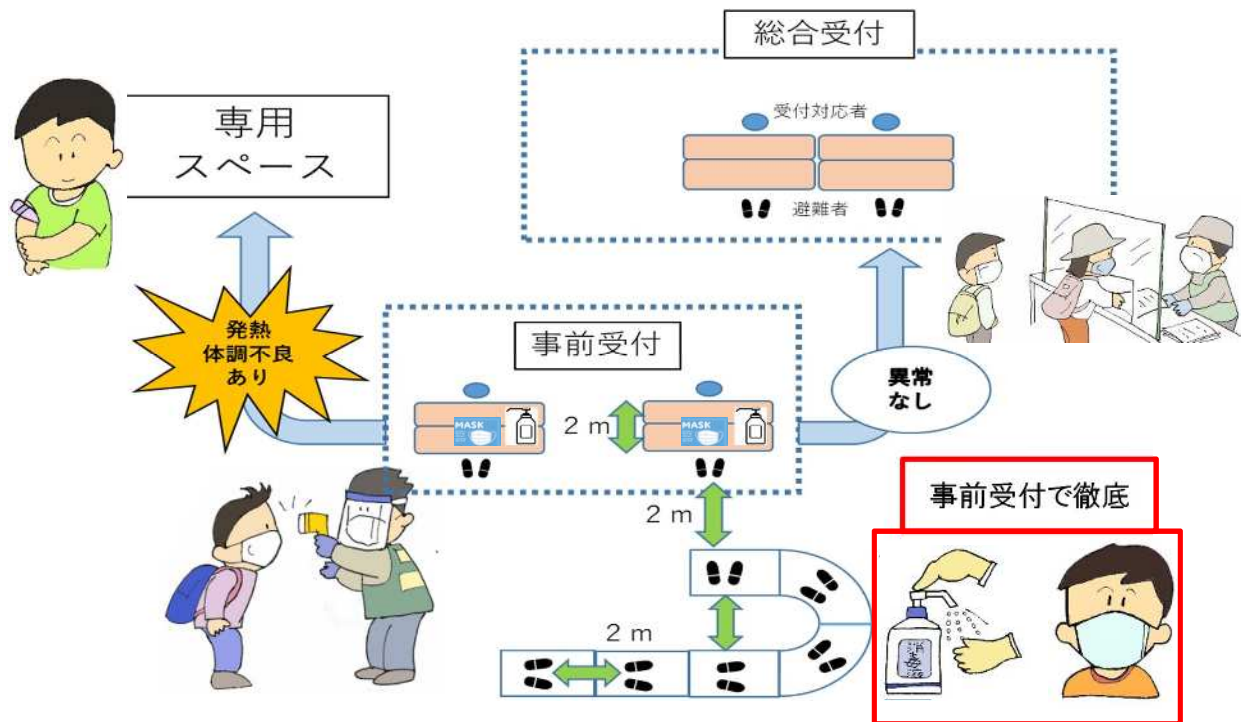
<生活相談員の役割>

- ・ **生活相談票(様式集 p. 18-19)** を用いて相談記録を作成します。高齢者、障害者(児)などには**生活相談票高齢・障害者(児)用(様式集 p. 18)**を、妊婦、乳幼児などには**生活相談票妊婦・乳幼児用(様式集 p. 19)**をそれぞれ使用します。
- ・ 生活相談員は要配慮者の日常生活上の支援や相談業務のほか、関係機関との調整等の業務も行います。
- ・ より細かな要望等については**受付メモ(様式集 p. 24)**も使用し、記録します。

3 避難者受付

ここでは、受付で感染予防のための最低限押さえるべきポイントと手順をまとめています。

<受付レイアウト例>



(1) 事前受付（対象：避難者全員）

体調不良の方を早期に発見できるように、福祉避難所入口の外に設置します。

<設置手順>

- ① 間隔（2m）を空けて並ぶ際の位置をテープ等で指定します。
- ② 机上にマスク、消毒液、非接触型体温計、筆記用具、受付時健康状態チェックリストを用意します。
- ③ 受付者はマスク及びフェイスシールドを装着し、必要に応じてビニール手袋を装着します。

<実施すること>

- ① 避難者にマスクの装着、手指の消毒を徹底させます。
- ② 非接触型体温計による検温及び受付時健康状態チェックリストにより福祉避難所内の居住場所を判断します。
- ③ 発熱者や体調不良者を専用スペースへ、体調に問題がない方は総合受付に誘導します。

<用意するもの>

机、いす、マスク、消毒液、フェイスシールド、ビニール手袋、仕切り板、非接触型体温計、用箋挟、福祉避難所利用者登録票（様式集 p. 5-8）、受付時健康状態チェックリスト（様式集 p. 14）、筆記用具、啓発用チラシ、受付看板

(2) 総合受付（対象：体調に問題がない方）

福祉避難所内避難スペース入口に設置します。

<設置手順>

- ① 受付者と避難者との間に仕切り板を設置し、啓発チラシを掲示します。
- ② 机の上に消毒液、筆記用具、福祉避難所利用者登録票を用意します。
- ③ 受付者はマスクを装着し、必要に応じてビニール手袋やフェイスシールドを装着します。

<実施すること>

- ① 福祉避難所利用者登録票の回収及び避難者名簿を作成します。

※但し、事前に避難者の情報が把握できている場合（**避難所利用者登録票（豊橋市避難所運営マニュアル様式集 p. 10-11）**の写しを持参した場合等）は、ここで新たに登録票を記入してもらう必要はありません。

- ② 避難者に健康状態チェックシートを渡し、居住スペースへ誘導します。

<用意するもの>

机、いす、マスク、消毒液、フェイスシールド、ビニール手袋、仕切り板、用箋挟、**福祉避難所利用者登録票（様式集 p. 5-8）**、**健康状態チェックシート（様式集 p. 15）**、筆記用具、啓発用チラシ、受付看板

(3) 専用スペース受付（対象：体調不良者など）

総合受付とは別に体調不良者の受付を専用スペース入口付近に設置します。

<設置手順>

- ① 受付者と避難者との間に仕切り板を設置し、啓発チラシを掲示します。
- ② 机の上に消毒液、筆記用具、福祉避難所利用者登録票を用意します。
- ③ 受付者はマスク及びフェイスシールドを装着し、必要に応じてビニール手袋を装着します。

<実施すること>

- ① 福祉避難所利用者登録票の回収及び避難者名簿を作成します。

※但し、事前に避難者の情報が把握できている場合（**避難所利用者登録票（豊橋市避難所運営マニュアル様式集 p. 10-11）**の写しを持参した場合等）は、ここで新たに登録票を記入してもらう必要はありません。

- ② 避難者に健康状態チェックシートを渡し、専用スペースへ誘導します。

<用意するもの>

机、いす、マスク、消毒液、フェイスシールド、ビニール手袋、仕切り板、用箋挟、**福祉避難所利用者登録票（様式集 p. 5-8）**、**健康状態チェックシート（様式集 p. 15）**、筆記用具、啓発用チラシ、受付看板

(4) 利用者登録（総合受付や専用スペース受付で実施）

- 避難者ごとに**福祉避難所利用者登録票（様式集 p. 5-8）**を記入してもらいます。（ペット同行の場合は、**ペット登録台帳（様式集 p. 12）**にも記入してもらいます。）

<登録時の注意>

- ・安否確認の問い合わせに対応するため、住所と氏名を公開してよいか確認します。
- ・障害のある人、病気、アレルギー疾患のある人、妊産婦、乳幼児、高齢者、女性、LGBT等性的少数者、子ども、外国人など、避難生活で特に配慮を要することがあるか確認します。
- ・季節性インフルエンザ等の感染症流行の可能性がある場合、マスク未着用者に対して、マスクを配布し着用をお願いします。
- ・身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）を連れての方への対応については、p.32を参照してください。

<福祉避難所の対象でない人が避難してきたときは>

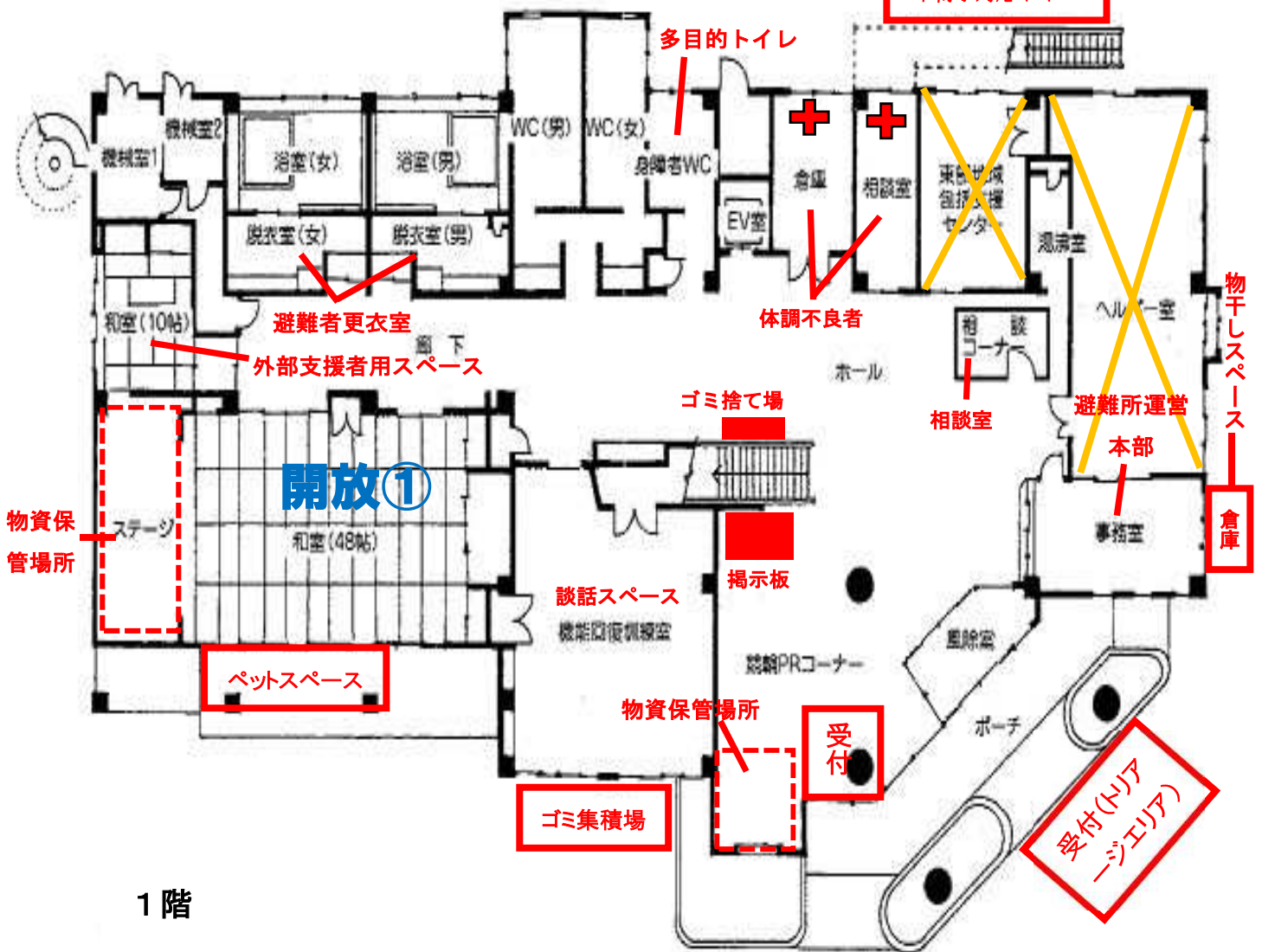
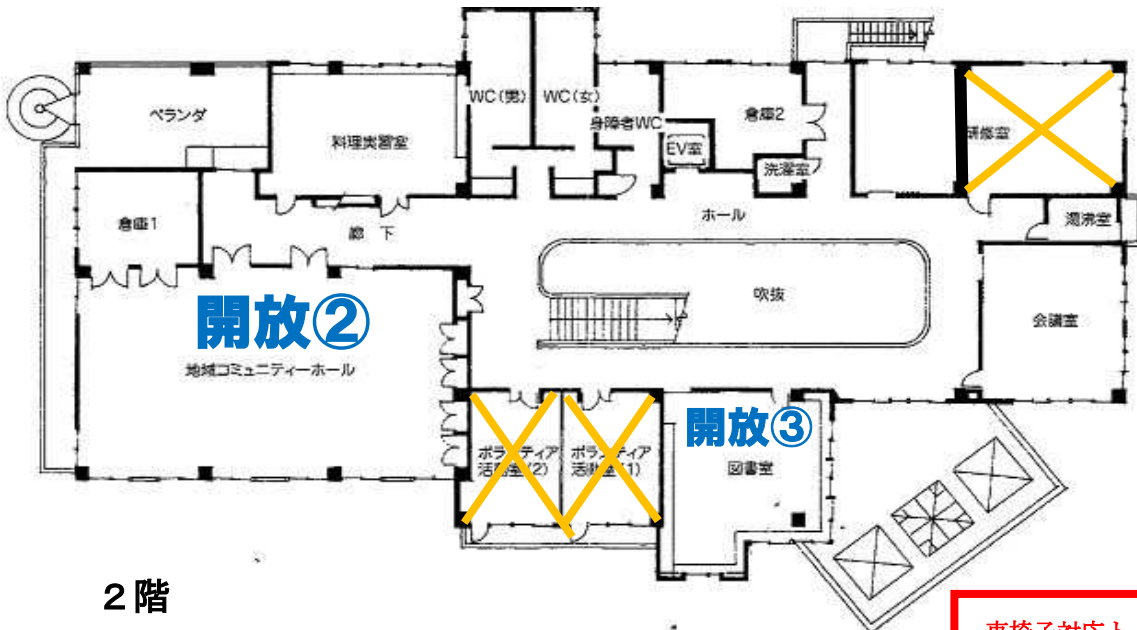
- ・福祉避難所の対象でない人が避難してきたときは、福祉避難所の趣旨を伝え、指定避難所に避難するように伝えます。
- ・避難者の状況により、やむを得ず受入れる場合は、**福祉避難所利用者登録票 その他（様式集 p. 5）**に情報を記入するよう伝えます。
- ・受入れは一時受入れとし、移動できる目途が立ったら指定避難所へ移動するように伝えます。退所の際には**退所届（様式集 p. 17）**に記入してもらいます。

(5) 体調の確認

- 感染症予防のため、居住空間に入る前に、手洗い又は消毒液等による手指の消毒をお願いします。
- 避難者に**健康状態チェックシート（様式集 p. 15）**で自分自身の体調チェックを継続的に実施させ、発熱などの体調不良を訴える場合、別室や専用スペースに案内します。

レイアウト例(福祉センター等の場合)

〈事前に施設をどのように使用するか確認しておきましょう〉



駐車場
(避難者)

4 要配慮者に配慮した運営

食事や物資の配給、情報提供の方法やトイレの利用等、高齢者や障害者（児）、乳幼児、妊産婦、外国人等の要配慮者への配慮は重要です。本人や家族が周囲の人へ迷惑をかけてはいけないと我慢することが多くあることから、要配慮者のみならず、介助者の方への配慮も含めた声かけを行いましょう。また、避難所全体に、要配慮者の方への配慮や協力を呼びかけましょう。

共通	避難生活上の困りごと
情報取得	障害や病気、加齢などのため、情報の取得や理解が困難な場合があります。
医薬品等の不足	健康な状態を保つために、医療品や医療器具が必要な方は、医薬品等の不足により症状の悪化リスクが高まります。
免疫力の低下	環境の変化等の要因で免疫力が低下し、感染症のリスクが高まります。
支援・対応方法	
情報伝達	必要な情報を適切な手段で確実に伝えられるよう、個々の状態に応じた伝え方（避難所に配備されているコミュニケーションボードやピクトグラム（ 避難所ピクトグラム一覧（様式集 p. 43） ）の活用などを工夫しましょう。
支援ニーズの聞きとり	食事制限など、目に見えない部分で配慮が必要な場合もありますので、予め聞き取りをしましょう。周囲に配慮を必要としていることを知らせるヘルプマークや周囲に必要な支援内容を知らせるヘルプカードを持参している場合は、必要な支援の内容を確認のうえ対応をしましょう。
メンタルケア	常に落ち着いた対応を心掛け、必要に応じて状況説明などを行い、本人が不安を感じることをないようにしましょう。
環境づくり	感染症の拡大を防ぐため、マスクの配付、手洗い、うがい、消毒液の利用、定期的な換気・清掃の呼びかけを行い、衛生的な環境づくりに配慮しましょう。

高齢者の特徴

複数の病気や症状を持っている場合があり、合併症なども起こしやすくなったり、移動、食事、排せつ、入浴、着替えなど日常生活に介助が必要な場合があります。

高齢者	避難生活上の困りごと
日常生活	不便な避難所生活で急速に活動力が低下し、生活不活発病から寝たきりの状態になる場合があります。杖、眼鏡、義歯などをなくすと、日常生活が困難になる場合があります。
体調不良	環境の変化によるストレスから、不眠や、食欲不振などの症状が現れ、持病の悪化や、認知機能低下が起こります。また、水分摂取を控えて脱水症状を起こしたり、便秘や下痢、肺炎・関節が動かしにくくなるなどの症状が現れます。温度調節ができない場所では、低体温症や熱中症になる場合があります。
支援・対応方法	
情報伝達	避難所に掲示する情報などは、大きな文字で掲示し、口頭で伝える際には、わかりやすい表現や言葉を使用しましょう。音声で情報を流す場合は、必要に応じて拡声器を通して流すなどの配慮をしましょう。
食事	必要な方には柔らかい食事の提供を行いましょう。
健康管理	水分を摂ることや排せつを我慢して体調が悪化することのないよう、こまめな水分補給やトイレに行くことを呼びかけましょう。
日常生活	移動時の介助などを行い、必要に応じて杖や車イスの利用を勧めましょう。
見守りや声かけ	健康状態や生活が困難になっていないか把握するため、声かけや見回りによる見守りを行いましょう。周囲の避難者が、食料や物資の配給時やトイレに行くときなどに一声かけると、本人が行動するきっかけになります。

認知症の方の特徴

物忘れがひどくなったり、時間や季節など自分の置かれている環境・状況を認識する能力が低下します。

認知症の方	避難生活上の困りごと
日常生活	環境の変化により、症状の悪化や進行の加速、日常生活の動作（移動、食事、排せつ、着替えなど）が低下する場合があります。急速に自立度が低下し、できていたことができなくなる場合があります。
体調不良	医薬品の不足により症状が悪化するなどのリスクが高くなります。環境の変化によるストレスから、不眠や食欲不振などの症状が現れ、持病の悪化や認知機能低下が起こりやすく、また水分摂取を控えて脱水症状を起こしたり、便秘や下痢、肺炎・関節が動かしにくくなるなどの症状が現れます。落ち着かない、徘徊するといった行動で現れる場合があります。
集団生活	集団生活に適応できなくなる場合があります。
支援・対応方法	
情報伝達	避難所に掲示する情報などは、大きな文字で掲示し、口頭で伝える際には、わかりやすい表現や言葉を使用し、音声で情報を流す際には、必要に応じて拡声器を通して流すなどの配慮をしましょう。
食事	必要な方には、柔らかい食事の提供を行いましょう。
健康管理	体調と相談しながら、軽い運動を一緒に行うよう促しましょう。水分を摂ることや排せつを我慢して体調が悪化することのないよう、こまめな水分補給やトイレに行くことを呼びかけましょう。
日常生活	移動時の介助などを行い、必要に応じて杖や車いすの利用を勧めましょう。
メンタルケア	災害の不安から大声や奇声をあげたり、異常な行動をとったら、笑顔で優しい声かけするなど気持ちに寄り添い安心させましょう。
見守りや声かけ	家族や馴染みのある人が声かけ・誘導し、一人にしないように気をつけましょう。また、徘徊がある場合は、周りにも声かけや見守りをお願いしましょう。

肢体不自由の方の特徴

手足のまひや、関節障害などにより、体が動かしにくい状態が生じます。移動、食事、排せつ、入浴、着替えなど日常生活に介助が必要な場合があります。

肢体不自由の方	避難生活上の困りごと
日常生活	自力で歩行が困難な場合や通路に段差や障害物があると移動が難しい場合があります。高いところや床にあるものを自分で取ることが難しい場合があります。
車いす利用者対応設備	車いす利用者に対応したトイレ・設備などがないと排せつが難しい場合があります。
支援・対応方法	
市への相談	簡易ベットや車いす利用者に対応したトイレがない場合、通路にスロープが設置されていない場合には、周りの避難所要員などへ連絡しましょう。
環境づくり	車いすを利用している方や立ち上がることが困難な方には、寝起きや移動がしやすくなるよう簡易ベットを用意しましょう。スロープが未設置であったり、設置されている場合でも通行に支障がある場合には手助けをしましょう。
食事	ものの飲み込みに障害がある方には、柔らかく消化のよい食べやすいものを用意しましょう。

ヘルプカード



.....

障害のある方などが災害時や日常生活の中で困ったときに、周囲に自己の障害への理解や支援を求めるためのものです。

視覚障害の方の特徴

全くものが見えない方と見えづらい方がいます。ものが見えづらくても、視覚支援機器（高倍率ルーペ等）を使用して文字を見ることができるようになります。

視覚障害の方	避難生活上の困りごと
情報取得	視覚によって文字や図面などを見て情報を得ることが難しく、必要な情報が伝わらない場合があります。
状況把握	初めての場所や不慣れな場所では、頭の中に地図が描けず、自分のいる場所がわからなくなったり、通路に障害物があると移動が難しい場合があります。
日常生活	物資の配給などで、列に並ぶことが難しい場合があります、誘導時に「ここ」「あそこ」などの抽象的な指示では認識が困難な場合があります。
支援・対応方法	
環境づくり	通路上には極力物を置かないように整理し、転倒の危険を少なくするように心がけましょう。
情報伝達	大きな文字やコントラストのはっきりとした色で情報伝達や案内表示をし、音声情報は拡声器等で繰り返し流しましょう。トイレの個室内の構造や処理方法は、あらかじめ手で触ってもらいながら口頭で説明しましょう。
コミュニケーション	不特定多数の方がいる場所では、誰に話しかけているのかわからず、神経を集中させて疲れるため、氏名を把握していたら、「〇〇さん」と呼びかけ、自らも名乗ってから話しかけてください。また、声をかけるときは、突然身体を触らず、前方から声をかけましょう。白杖を持っている方が困っている様子の時は、進んで声をかけましょう。
誘導	誘導する際には、相手に肩や上腕を軽く握ってもらい相手のペースに合わせて歩きましょう。その際、段差や障害物の前で止まり、状況がわかるように説明し、方向は時計の針の方向で伝えましょう。

聴覚、音声・言語障害の方の特徴

耳の不自由な方といってもさまざまで、全く聞こえない方、補聴器を使えば聞き取れる方、話ができる方、話ができない方などそれぞれ異なります。

聴覚、音声・言語障害の方	避難生活上の困りごと
情報収集	人の声や周りの物音が聞こえないため情報を得るのが難しく、必要な情報が伝わらない場合があります。日常的に情報収集のために使用していたツール（ファックス、電子メール、字幕付きテレビ番組など）が発災時には使用できなくなり、自分自身での情報収集が困難になる場合があります。
コミュニケーション	自分の状況などを伝える際に、会話が難しい場合があります。手話ができる人や、聞こえないことへの理解、接し方を知っている人は多くはありません。
支援・対応方法	
状況把握	福祉避難所利用者登録票（様式集 p.5-8） 等で、手話通訳や要約筆記が必要な方がいないか確認しましょう。
情報伝達	口元の動きを見て、ある程度言葉を読み取れる人もいるので、対話の際は相手に顔を向け、マスク等は外し、フェイスシールドを着用するなど、口元や表情がはっきりと見えるように配慮しましょう。
環境づくり	聴覚障害者や周囲の人からわかるように、手話通訳、要約筆記などの支援者には腕章やベストを着用してもらいましょう。停電中や夜間に手話や筆談ができるように、懐中電灯（首架け式などがよい）を配布するなど配慮しましょう。

コミュニケーションの方法として以下の方法等が考えられます

筆 談

お互いに文字を書いて意思を伝え合います。

手 話

手や指の動き、表情で表す言語です。

要約筆記

話されている内容を要約して文字として伝えます。

口話・読話

相手の口の動きを読み取る方法です。口元や表情が見えるようにしましょう。



盲ろうの方の特徴

視覚と聴覚の両方に障害があることを「盲ろう」と言います。「盲ろう」には以下の4つのタイプがあります。

- ①「全盲ろう」→全く見えず聞こえずの状態
- ②「盲難聴」→全く見えず少し聞こえる状態
- ③「弱視ろう」→少し見えて全く聞こえない状態
- ④「弱視難聴」→少し見えて少し聞こえる状態

盲ろうの方	避難生活上の困りごと
情報収集	視覚からも聴覚からも情報の入手が難しく、必要な情報が伝わらない場合があります。
日常生活動作	避難所内での移動が難しい場合があります。
コミュニケーション	情報入手、コミュニケーション、移動などの様々な場面で困難が生じ集団から孤立する場合があります。
支援・対応方法	
市への相談	一般の避難所での生活が困難な場合は、福祉避難所への移送を避難所要員（市職員）等へ相談しましょう。
環境づくり	照明が暗いと見えにくい場合があるため、明るさを調整しましょう。
情報伝達	移動するときには、どこへ、なぜ移動するのかを伝えてから誘導しましょう。
コミュニケーション	声をかける時には、誰が声をかけているのかわかるように名前を言いましょう。

コミュニケーションの方法として以下の方法等が考えられます

手書き文字

手のひらに指先などに文字を書いて伝えます。

触手話

盲ろう者が相手の行う手話に触れ、手話の形で読み取ります。

弱視手話

盲ろう者の見え方に合わせた手話表現をします。

文字筆記

視力が残っている方に対して、紙などに文字を筆記して伝えます。文字の大きさ、間隔、線の太さなど見え方に合わせた配慮が必要になります。

音声

聴力が残っている方に対して耳元や補聴器のマイクなどに向かって話します。声の大きさ、抑揚、速さ、音の高さなど、聞こえ方に合わせた配慮が必要になります。

精神障害の方の特徴

精神障害のある人の中には、気持ちや考えが混乱してもその不安が解消されれば、日常生活に支障が少なくなる人もいます。精神障害の原因となる精神疾患は様々で、度合いも異なります。

精神障害の方	避難生活上の困りごと
情報取得	周囲に適切な支援者がいない場合、状況把握が困難となる場合があります。
体調不良	かかりつけの医療機関に受診ができないため、日頃服用している薬を切らしてしまう場合があります、症状が悪化する場合があります。
コミュニケーション	支援が必要なことを意思表示することが困難な場合があります。
ストレス	環境の変化により精神の安定や安心を得ることが困難となり、病状が悪化する場合があります。
支援・対応方法	
市への相談	対応が困難と判断した場合には、周りの福祉避難所要員（市職員）等へ連絡しましょう。
情報伝達	一度に多くの情報が入ると混乱するため、伝える情報を紙に書くなど整理し、具体的にゆっくりと伝えましょう。
メンタルケア	訴えていることを否定せず、「困っているんですね」など、まずその方の気持ちを受け止め、落ち着いてゆっくり話を聞きましょう。周囲の心の動揺が思った以上に伝わりますので、支援するときは落ち着いた態度で対応しましょう。

統合失調症の特徴

- ・状況や環境の変化に柔軟に対応することが苦手です。
- ・服薬継続が欠かせず、薬の副作用のため動作が緩慢になる場合があります。
- ・幻聴や幻覚、妄想などの症状が生じることがあります。

気分障害の特徴

- ・気分の波が主な症状として現れる病気です。
- ・うつ状態では、気持ちが強く落ち込み何事にもやる気がでない、疲れやすい等の症状が現れます。
- ・そう状態では、怒りっぽくなったり、人の話を聞かなくなります。

知的障害の方の特徴

判断や会話・学習など知的な能力が発達していない状態で、社会生活への適応が困難なことを言います。「言葉を使う」「記憶する」「抽象的なことを考える」など知的なことに時間がかかります。

知的障害の方	避難生活上の困りごと
情報取得	緊急事態などの認識が不十分な場合や環境の変化によってパニックが起きたり、精神的な動揺が見られる場合があります。
コミュニケーション	周囲とコミュニケーションが十分にとれず、トラブルの原因になる場合があります。
ストレス	恐怖で動けなくなる、逆にパニックから奇声を発して走り回るなどの行動をとる場合があります。
支援・対応方法	
避難所での過ごし方	一日の流れや行事予定を表にしてわかりやすく伝え、見通しを持ってもらうことで、安心して過ごせるよう工夫をしましょう。困ったことは家族や福祉避難所要員（市職員）等への相談を促し、大声を出さない、夜は静かにするなど避難所での過ごし方を伝えましょう。
情報伝達	文字、絵や実物を見せたりするなど視覚的に訴えかけて、本人が納得できるように工夫しましょう。案内板などにふりがなをふりましょう。
メンタルケア	気持ちが混乱している場合には、やさしく声をかけ、落ち着ける場所に誘導しましょう。「危ない」「怖い」など不安になる言葉や否定的な言葉は使わず、「大丈夫だよ」など肯定的で柔らかい表現の言葉を使いましょう。
健康管理	怪我や痛みがあっても伝えられない場合や痛み鈍感な場合があるので、声かけや目視確認を行いましょう。ラジオ体操や散歩、軽いジョギングなどの適度な運動を行うよう促しましょう。

発達障害の方の特徴

コミュニケーションや対人関係を作るのが苦手で、自分勝手とか、変わった人、困った人と誤解されることがあるが、それは脳の働き方の障害によるものです。

発達障害の方	避難生活上の困りごと
コミュニケーション	人とコミュニケーションをとることが苦手なことがあります。集団行動をとりにくい場合があります。
ストレス	日常とは違う場所や空間、騒音によって混乱やパニックを引き起こす場合があります。聴覚・視覚・嗅覚等の感覚過敏により、様々な刺激が苦手で、避難所生活になじめない場合があります。
食事	味覚や食感の過敏により、強い偏食が見られ、非常食が食べられない場合があります。
支援・対応方法	
避難所での過ごし方	一日の流れや行事予定を表にしてわかりやすく伝え、見通しを持ってもらうことで、安心して過ごせるよう工夫をしましょう。困ったことは家族や福祉避難所要員（市職員）等への相談を促し、大声を出さない、夜は静かにするなど福祉避難所での過ごし方を伝えましょう。
環境づくり	音が苦手な方のため、耳栓があるといいでしょう。
情報伝達	指差しして通じるコミュニケーションボードや紙、鉛筆があるといいでしょう。案内板は色やマークで分かりやすくしましょう。
食事	強い偏食により食事がとれない場合には、福祉避難所要員（市職員）などへ物資の要請をしましょう。
メンタルケア	気持ちが混乱している場合には、やさしく声をかけ、落ち着ける場所に誘導しましょう。不安になる言葉や否定的な言葉は使わず、「大丈夫だよ」など肯定的で柔らかい表現の言葉を使いましょう。
健康管理	怪我や痛みがあっても伝えられない場合や痛み鈍感な場合があるので、声かけや目視確認を行いましょう。ラジオ体操や散歩、軽いジョギングなどの適度な運動を行うよう促しましょう。

内部障害の方の特徴

内部障害とは、「心臓」「呼吸器」「腎臓」「ぼうこう・直腸」「肝臓」「免疫不全」の7つの機能障害を言います。外見からはわかりにくく、周りからは気づいてもらえないことがあります。

内部障害の方	避難生活上の困りごと
日常生活	障害の状況によっては自力での歩行が難しい場合があります。
食事	食事面での制限を受けている方は、一般的な「非常食」では対応できない場合があります。
医療機器等の設置・処置・使用	定期的な治療や、特定の医療機器、医薬品が必要になるため、医療機関などによる支援が必要な場合があります。「ぼうこう・直腸機能障害」がある方は人工肛門、人工ぼうこうを使用している場合があります、オストメイト対応トイレが必要になります。
支援・対応方法	
市への相談	医薬品・医療機器・専用トイレなどが必要な時は、周りの福祉避難所要員（市職員）等へ相談しましょう。
環境づくり	ペースメーカーを使用している人の近くで携帯電話を使用しないなどの注意喚起を促しましょう。

個々の状態により、同じ障害名でも一律ではありません。服薬のみで健常者と同様の避難所生活が行えるため支援は不要という方から、常時介助が必要となる方まで幅広く、個別に状況が異なります。必要に応じて福祉避難施設等への移送を検討しましょう。

難病の方の特徴

一般的な病気の数と比べて、患者数は少ないですが、多様かつ様々な病気があり、成人にも子どもにも難病の方がいます（小児特定慢性疾病等）。常時、医療（医療機器使用、服薬、看護等）を必要とする場合があります。

難病の方	避難生活上の困りごと
体調不良	薬が手に入らないことによる治療中断や疲労の蓄積など様々なストレスから症状が悪化する可能性があります。
免疫力の低下	感染症にかかりやすく、症状悪化をきたすため、特に注意が必要です。
食事	人それぞれ異なりますが、食事の形状、食事の時間、食事制限などへの配慮を必要とする場合があります。例えば、炎症性腸疾患（クローン病、潰瘍性大腸炎）の方は経腸栄養剤を必要とする場合があります。
外見上わかりにくい	一見して病気がわかりにくい内部疾患では、必要な配慮を受けられない可能性があります。
支援・対応方法	
食事	食べ物の形状（柔らかくしたもの、流動食等）や通常の食事以外の間食が必要かなど、特別な配慮が必要かどうかなどを個々に確認する必要があります。
特殊薬剤	特殊薬剤を服用し症状をコントロールしているため、薬の所持、処方内容、服用できない場合の症状などを丁寧に聞き取り、服用している薬を切らしてしまう場合は、福祉避難所要員（市職員）等へ医薬品などの要望をしましょう。
環境づくり	常時、電源や水の確保が必要な場合があります、医療機器等を置いたり、処置のためのスペース確保が必要な場合があります。



ヘルプマーク

.....

義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、または妊娠初期の方など、外見からわからなくても援助や配慮を必要としている方が、周囲に配慮を必要としていることを知らせるマークです。

妊産婦の特徴

出産前には、トイレが近い、足がつりやすい、腰・背中が痛い等の症状が出やすくなります。また、妊娠初期（～23週）はつわり症状が、妊娠中期（24週～35週）はお腹のふくらみが目立ち、妊娠後期（36週～出産）は身動きが取りにくくなります。

妊産婦	避難生活上の困りごと
ストレス （出産前）	被災に伴うストレスで、血栓症、高血圧症候群、切迫流産を起こしやすくなります。
外見上わかりにくい （出産前）	お腹が目立たない時期には妊婦であることが周囲に伝わりにくいことがあります。
ストレス （出産後）	ストレスなどで一時的に母乳分泌が低下することがあります。
集団生活 （出産後）	子どもの夜泣きや授乳の際に、他の避難者の目が気になることがあります。
支援・対応方法	
市への相談	出産間近な妊婦は、分娩取扱医療施設と移動手段を決めているかの確認をし、決めていない場合は避難所要員（市職員）等に相談しましょう。
環境づくり	妊産婦は避難所を敬遠しがちで、自家用車で過ごしていることがあります。エコノミークラス症候群予防の意味でも、定期的な巡回・声かけを行いましょ。
メンタルケア	妊産婦への情報提供や状態の把握はできるだけ女性が担当しましょう。
健康管理	適度な水分摂取と、屈伸運動、散歩など身体を動かすことを促しましょう。



マタニティマーク

.....

妊産婦が交通機関等を利用する際に身につけ、周囲が妊産婦への配慮を示しやすくするものです。

乳幼児の特徴

生後1～2か月は何をやっても泣き止まないことがあります。体温は外気温の影響を受けやすいです。自分の状況をうまく言葉にできず、夜泣きや赤ちゃん返りを起こすことがあります。

乳幼児	避難生活上の困りごと
健康管理	風邪などのリスクが高く、体温は外気温に影響されやすいので、体温調節に配慮が必要です。
集団生活	泣き声や言動を迷惑に感じる人がいます。
衛生管理	粉ミルクの調乳や、液体ミルクを差し替えする際、また離乳食を作る際には、使う食器の消毒や食材の加熱を行うなど、衛生的な環境が必要になります。
支援・対応方法	
環境づくり	紙オムツ、ミルク（液体・粉）、電気ポット、スキンケア用品、離乳食（アレルギー対応物質含む）、ベビーベッド、アルコール消毒液や哺乳瓶の消毒液等の必要物資を確認しましょう。紙、クレヨン、ブロック、ぬいぐるみ、ボールなどは施設内や避難者の自宅、周辺の住民等からの入手を試みましょう。
健康管理	適度に水分を補給するように促しましょう。

〈子どもたちが安心できる場〉 東日本大震災 岩手県 大槌高校

避難所になった高校の武道場では、子ども部屋が作られ、子どもが好きな時に絵本や折り紙、ぬり絵、ボールなどを使って遊べるようになっていました。子ども達が遊んでいる間、親たちは、睡眠やゆったりする時間を持つことができ、子ども部屋の存在は親子ともに好評でした*1。

*1 平成23年岩手県大槌町に災害支援派遣された豊橋市職員の感想より

アレルギー疾患の方

アレルギー疾患の方	支援・対応方法
ぜんそく患者	発作の原因（ホコリ、ダニ、ペット、煙、がれきなどの粉塵等）を吸い込むと発作を発症することがあります。発作を予防するため、長期管理薬を普段から使用しています。また、電動の吸入器を使用している場合もあります。その場合、電源を用意します。
アトピー性皮膚炎患者	普段から皮膚を清潔に保つことが大切です。可能な限り、1日1回できれば石けんを使って、シャワーや入浴ができるようにします。薬を塗るときや着替えるときに、周囲の目に触れない場所でできるように配慮しましょう。
食物アレルギー患者	アレルギー対応食やアレルギー用ミルクなどの支援物資を一般支援と区分し、患者に渡るように配慮します。避難所における食物アレルギーの啓発を行いましょう。

その他の配慮が必要な方

区分	支援・対応方法
LGBT等性的少数者の方	トイレは男女別のほか、男女共用も設置します。また更衣室や入浴施設は、一人ずつ使える時間帯を設けます。生理用品や下着など周囲に人がいる中で受け取りにくい物資があることを考慮して、個別に届けられる仕組みを検討しましょう。
身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）を連れた方	身体障害者補助犬法により、不特定多数の人が利用する施設で補助犬同伴の受け入れが義務付けられています。アレルギーなどに配慮して別室にするなど工夫しましょう。
外国人の方	日本語の理解力により、情報収集が困難なので、多言語などによる情報支援が必要です。また、文化や風習、宗教による生活習慣の違いもあるため、個々に配慮する必要があります。必要に応じて、「豊橋市災害時多言語センター」（0532-51-2161）を案内します。

5 定期的な健康管理の実施

- 避難者の健康状態を把握するため、**健康状態チェックシート（様式集 p. 15）**により体温測定（朝・昼・夜）と症状のセルフチェックを実施します。
- 体温計を持参していない避難者に対して、セルフチェックができるよう、体温計や手指消毒液などのコーナーを設けます。
- セルフチェックの結果、以下の【新型コロナウイルスの感染を疑う症状】に該当する場合は、豊橋市保健所（0532-39-9119）へ電話により相談するとともに、**傷病者及び体調不良者名簿（様式集 p. 16）**を用い、FAX、電話などで、災害対策本部に連絡します。

【新型コロナウイルスの感染を疑う症状】

- 息苦しさ（呼吸困難）、強いだるさ（倦怠感）、高熱等の強い症状のいずれかがあ
る場合
- 重症化しやすい方等（※）で、発熱や咳などの比較的軽い風邪の症状が続く場合
（※）高齢者、糖尿病、心不全、呼吸器疾患（COPD等）等の基礎疾患がある方や透析を受けている方、免疫抑制剤や抗がん剤等を用いている方、肥満（BMI30以上）の方、妊婦
（症状が4日以上続く場合は必ずご相談ください。症状には個人差がありますので、強い症状と思う場合にはすぐ相談してください。解熱剤などを飲み続けなければならない方も同様です。）

- 特に、下記に該当するような健康状態の急変については、素早く察知できるよう留意します。

【緊急性の高い症状】※は家族等が以下の項目を確認した場合

表情・外見	<input type="checkbox"/> 1 顔色が明らかに悪い※ <input type="checkbox"/> 2 唇が紫色になっている <input type="checkbox"/> 3 いつもと違う、様子がおかしい※
息苦しさ等	<input type="checkbox"/> 4 息が荒くなった（呼吸数が多くなった） <input type="checkbox"/> 5 急に息苦しくなった <input type="checkbox"/> 6 日常生活の中で少し動くと息があがる <input type="checkbox"/> 7 胸の痛みがある <input type="checkbox"/> 8 横になれない、座らないと息ができない <input type="checkbox"/> 9 肩で息をしている、ゼーゼーしている
意識障害等	<input type="checkbox"/> 10 ぼんやりとしている（反応が弱い）※ <input type="checkbox"/> 11 もうろうとしている（返事がない）※ <input type="checkbox"/> 12 脈がとぶ、脈のリズムが乱れる感じがする

新型コロナウイルス感染症軽症者が注意すべき症状

「新型コロナウイルス感染症の軽症者等に係る宿泊療養・自宅療養における健康観察における留意点について（厚生労働省）」より

6 感染症が疑われる場合の対応

- 定期的な健康管理の実施などにより、新型コロナウイルス感染症が疑われる場合には、豊橋市保健所（0532-39-9119）に連絡の上、指示を仰ぎます。

【新型コロナウイルスの感染を疑う症状】

- 息苦しさ（呼吸困難）、強いだるさ（倦怠感）、高熱等の強い症状のいずれかがある場合
- 重症化しやすい方等（※）で、発熱や咳などの比較的軽い風邪の症状が続く場合
 （※）高齢者、糖尿病、心不全、呼吸器疾患（COPD等）等の基礎疾患がある方や透析を受けている方、免疫抑制剤や抗がん剤等を用いている方、肥満（BMI30以上）の方、妊婦
 （症状が4日以上続く場合は必ずご相談ください。症状には個人差がありますので、強い症状と思う場合にはすぐ相談してください。解熱剤などを飲み続けなければならない方も同様です。）

7 運営スタッフの感染防止対策

- 運営スタッフの場面ごとの装備内容は下表を参考に、福祉避難所の状況に応じて判断し対策を行います。

福祉避難所運営にあたり場面ごとに想定される装備

	マスク	フェイス シールド※1	手袋※3 (使い捨て)	手袋※3,4 (掃除用)	カッパ※5 (長袖ガウン)
受付	○	△※2	○		
清掃・消毒	○	○		○	
発熱、咳等の症状がある者の 対応	○	○	○		(○) ※8
発熱、咳等の症状がある者の清 掃・消毒	○	○		○	(○) ※8
ゴミ処理	○	○		○	○
洗濯※6	○	○		○	
シャワー風呂清掃	○	○		○	○※7

※1 目を覆うことができるもの（ゴーグル、シュノーケリングマスク等）

※2 避難者と近くで接する場合には使用

※3 手袋を外した際には、手洗いをを行う。使い捨てビニール手袋も可

※4 手首を覆えるもの、使い捨て手袋・使い捨てビニール手袋も可

※5 医療用ではないので、ゴミ袋での手作りも可

※6 体液等で汚れた衣服、リネンを取り扱う際の装備

※7 撥水性のあるカッパが望ましい、

※8 唾液、喀痰、血液など体液の腕への汚染が予想される場合は使用

- 感染症対策として、運営スタッフの個人用防護具を準備し、着脱手順や洗浄、消毒手順を確認します。
- 脱着時には、表面に触れないよう汚染防止に注意します。

<手袋・マスクの正しい着脱方法>

(1) 装着方法

- ①手指を消毒する。②マスクを鼻の形に合わせて装着する。
- ③手袋を装着する。手袋をした手で顔を触らないよう注意する。

(2) 脱ぎ方（※特に重要）

ア 手袋の脱ぎ方

- ① 手指消毒をする。
- ② 片方の手袋を脱ぐ、内側（清潔部分）に触れないように注意する。
- ③ 脱いだ手袋の内側部分でもう片方の手袋を脱ぐ。
- ④ 感染性廃棄物入れに距離を保って捨てる。

イ マスクの脱ぎ方

- ① マスクを脱ぐ前に、あらためて手指消毒をする。
- ② マスクのゴム部分を持ってマスクを外す。マスク本体には触れないように留意。
- ③ 感染性廃棄物入れに距離を保って捨てる。
- ④ 手指消毒をする。



手袋・マスクの脱ぎ方「新型コロナウイルスから皆さんの安全を守るために（防衛省統合幕僚監部）」

8 衛生環境の整備(消毒、清掃、洗濯)

(1) 居住スペース

- 定期的な換気（30分に1回以上、5分間程度、窓を全開）を行い、ドアノブ、手すり、蛇口等の共用部分はこまめに消毒します。
- 居住スペースの掃除は、避難者各自が行うようにし、1日1回、定時に掃除時間などを設定し、実施するよう生活ルールを定めます。

(2) トイレ

- トイレは目に見える汚物があればその都度、また汚れが特に見えなくても1日3回（午前、午後、夕）以上の複数回、消毒液を使用して清拭します。
- トイレ清掃は当番を決め、**トイレ清掃当番がやること(p. 38)**を参考に、毎回清掃の際に一通り実施してもらいます。

(3) シャワー・風呂

- 手すりや手がよく触れる場所の消毒、湯船や洗い場の清掃を徹底します。
- 発熱者等、一般避難者のシャワー・浴室はそれぞれ別に設置します。
- 難しい場合は、時間的分離・消毒などの工夫をした上で、兼用するためのルールを作ります（一般避難者→発熱者等など）。

(4) 洗濯

- 洗濯する際は、（可能な限り）各家庭ごとの実施を徹底します。
- 体液等で汚れた衣服、リネンを取り扱う際は、掃除用手袋、マスク、フェイスシールドを着用し、ほかの衣料とは別に分けて洗います。
※ひどく汚れている場合は、ゴミ袋等に入れ密閉して廃棄処分にします。
- 血液や吐物がついたものは、次亜塩素酸ナトリウム液に浸けて下洗いしてから、一般的な家庭用洗剤で洗濯し、完全に乾かします。

9 トイレの設置

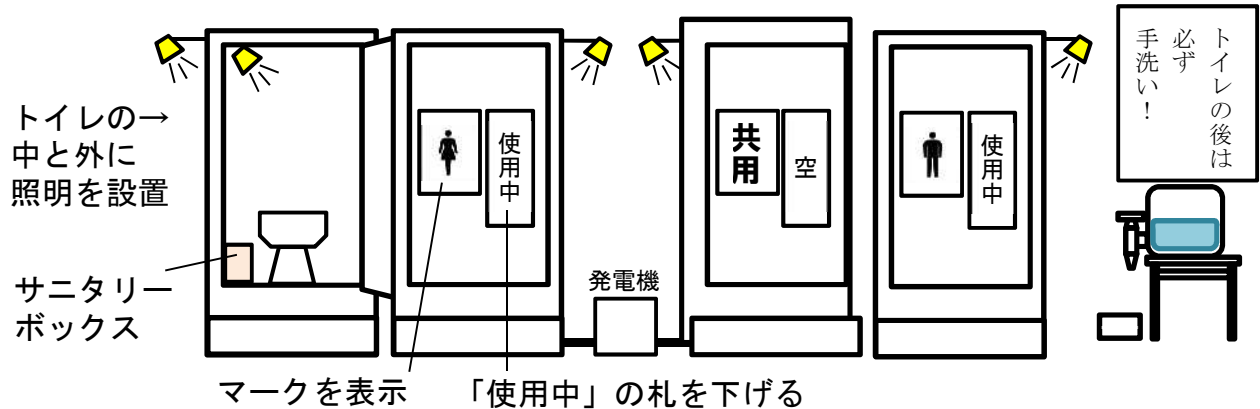
(1) トイレの数

- 災害直後は、50人に1基の確保を、避難が長期化する場合は20人に1基の確保を目指します。洋式用トイレの確保を目指し、男女比は、1（男性用）：3（女性用）とします。

$$\begin{array}{c} \text{避難者数} \\ \boxed{} \text{人} \end{array} \div 20 \text{人} = \begin{array}{c} \text{必要数} \\ \boxed{} \text{基} \end{array} - \begin{array}{c} \text{現在使用可} \\ \boxed{} \text{基} \end{array} = \begin{array}{c} \text{不足数(要請数)} \\ \boxed{} \text{基} \end{array}$$

(2) トイレの設置例

- 安全面を考慮し、人目につきやすい場所に設置します。
- 夜間でも使用できるようにトイレの内外に照明を設置します。
- 介助者同伴やLGBT等性的少数者の方などが気兼ねなく利用できるような「男女共用」も設置します。



多目的トイレ等設置状況(参考)

番号	名称	①車いす対応数	②オストメイト対応数	③ベビーチェア数
1	石巻老人福祉センター	×	×	×
2	下地老人福祉センター	×	×	×
3	大岩老人福祉センター	×	×	×
4	障害者福祉会館(さくらピア)	○	○	×
5	つつじが丘地域福祉センター	○	×	×
6	大清水地域福祉センター	○	×	×
7	豊橋市総合福祉センター(あいピア)	○	○	○
8	八町地域福祉センター	○	×	×
9	牟呂地域福祉センター	○	○	○
10	豊橋市立くすのき特別支援学校	○	○	×

(3) トイレの清掃

トイレの清掃は、福祉避難所利用者自身が交替で毎日実施します。トイレが不衛生だと、感染症が拡大し、体調を崩す原因になります。トイレの衛生を守ることは命を守ることに直結します。トイレの清掃当番は以下を行いましょう。

トイレ清掃当番がやること

- ① 入口のドアや窓を開けて、換気する
- ② 汚物をとる
- ③ 高いところから順番に、拭き掃除をする
- ④ 床掃除をする
- ⑤ 個室内や便器の掃除をする
 - ・消毒液で濡らした布などで、汚れの少ない場所から順に拭く
(例：便座→ふた→タンク→便器の外側)
 - ・水が流れる場合は塩素系洗剤を便器内にかけて、数分後に水で流す
- ⑥ 人の手が触れる部分の掃除をする（⑤とは別の布を使用）
 - ・ドアノブ、水洗レバーなどの人の手が触れる部分を消毒液で濡らした布などで拭く
 - ・手洗い場の水あかななどをふき取る
- ⑦ 消耗品の補充・設置

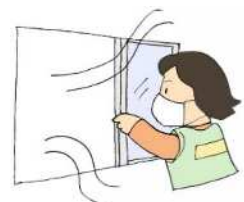


10 安全対策

- 屋外に設置した災害用トイレなど夜間照明が必要な場所に非常用電源などによる照明を設置します。
- 女性や子どもに対する暴力防止や不審者排除のため、2人1組で夜間の見回りを行います。
- 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します。

11 定期的な換気

- 換気は、気候上可能な限り常時、困難な場合はこまめに（30分に1回以上、5分間程度、窓を全開する）、2方向の窓を同時に開けて行います。
- 窓が一つしかない場合は、ドアを開けます。
- 換気扇がある場合は、換気扇と窓の開閉を併用します。



12 ゴミの分別・管理

- 感染症対策として、普通廃棄物（一般ごみ）と感染性廃棄物（発熱者や体調不良の方からでたゴミなど）はゴミ箱を分けます。
- 感染性廃棄物はゴミ袋を2重にします。
- 感染性廃棄物のゴミ処理を行う際は、掃除用手袋とマスク、フェイスシールド、ガウン（ない場合はゴミ袋、雨合羽などで代用）を着用します。ただし、普通廃棄物の場合はフェイスシールド及びガウンは不要です。

感染性廃棄物の主なもの

- 使用済みのマスク □ ティッシュ □ 使い捨て手袋
- 発熱・咳等の症状がある人が使用した容器



13 支援ニーズの把握、支援要請

- 福祉避難所で必要とされている食料、物資や人的支援について、**福祉避難所要員の業務【別冊】**を参考に、災害対策本部へ要請します。

14 支援者の受け入れ

- NPO やボランティア等の人的支援の受け入れについて、**福祉避難所要員の業務【別冊】外部支援受入対応**を参考に実施します。

1週間目～3週間程度(安定期)の対応

安定期は、福祉避難所運営の仕組みや規則が定着し、生活に落ち着きに戻る一方、被災者の要望や求める情報などが多様化・高度化する時期でもあり、柔軟に対応する必要があります。一方で、自宅や公営住宅、仮設住宅などへの移動により福祉避難所を利用する人が減少するため、福祉避難所の運営体制を再構築するとともに、福祉避難所を撤収するための準備を進める時期でもあります。

なお、避難生活の長期化に伴い、被災者の心や身体の抵抗力が低下する時期でもあるため、注意が必要です。

■業務体制

福祉避難所利用者の心や身体の状況に注意を払いながら運営を行います。

■安定期の業務の流れ

次ページ以降を参考に業務を行ってください。

1 福祉避難所運営のための業務の継続(安定期)

- 避難生活の長期化に伴う福祉避難所利用者と運営側の健康状態などに注意しながら、**福祉避難所要員の業務【別冊】**を参考に運営します。

<安定期に注意するポイント>

主な内容		担当する班と該当項目	
避難生活に伴う福祉避難所利用者のニーズの変化に伴う対応	被災者支援、生活再建情報の提供	連絡・広報	7
	各種相談窓口の設置調整		8
	避難生活に伴う必要物資の確保	食料・物資	9
	福祉避難所内の秩序維持の強化	施設管理	5～8
福祉避難所利用者と運営側の身体とこころのケア対策	衛生管理の強化	保健・衛生	4
	こころのケア対策の強化	保健・衛生	7
	運営側の健康管理		6、7
	医療機関等との連携	要配慮者支援	9
	生活場所の整理、プライバシー確保	施設管理	3
福祉避難所利用者の減少などに伴う運営体制の見直し	ルールの見直し	総務	7
	配置変更にかかる見回り場所の見直し	施設管理	6

- 災害発生から7日以内で閉鎖する見込みがたたない場合は、速やかに災害対策本部に連絡します。

2 集約・統合・閉鎖の準備

- 災害対策本部から、福祉避難所の集約・統合・閉鎖に関する情報や指示があった場合は、p. 43の業務を参考に準備を行います。

ライフライン回復時(撤収期)の対応

撤収期は、電気・ガス・水道などのライフライン機能が復活することにより、地域の本来の生活を再開することができる期間です。

住居をなくした人は、より生活環境の整った応急仮設住宅などの長期受入れ施設に移動してもらい、福祉避難所を段階的に統合・閉鎖することで、施設の本来業務を再開させる準備を行います。

■業務体制

福祉避難所利用者の生活再建を重視し、福祉避難所の統合・閉鎖にともなう福祉避難所利用者の合意形成を図りながら、福祉避難所となった施設の原状回復を行います。

■撤収期の業務

次ページ以降を参考に業務を行ってください。

1 福祉避難所の統合・閉鎖に向けた準備

- ライフラインの回復状況などから、福祉避難所の縮小・統廃合の時期、閉鎖後の対応などについて、災害対策本部と協議します。
- 福祉避難所を統合する場合は、移動の日時や方法、荷物などを搬送するための車両や人員の確保などについても、災害対策本部と協議します。

2 統合・閉鎖に向けた説明会の開催協力

- 福祉避難所の統合・閉鎖にあたり、市が開催する説明会の開催に協力するなどして、福祉避難所利用者全員に伝え、了解を得ます。
- 説明会を開催する場合は、事前に情報掲示板や各組長などを通じて、福祉避難所利用者全員に伝えます。また、説明会に参加できない人などにも、確実に情報が伝わるようにします。

3 福祉避難所の閉鎖準備

(1) 引継ぎ

- 福祉避難所の統合・閉鎖にあたり、福祉避難所利用者の情報などを円滑に引き継ぎすることができるよう福祉避難所の運営・管理に関する情報や書類を集約します。
- 集約した情報や書類などは、災害対策本部に提出します。

(2) 片付け

- 協力して、施設全体の清掃や使用した設備の返却、整理整頓を行います。
- 片付けのための人手が足りない場合は、災害対策本部に対し、職員やボランティアの派遣を要請します。

4 福祉避難所の閉鎖

- 福祉避難所要員は、使用されなかった物資などの回収が必要となった場合は、その種類及び数量を災害対策本部へ連絡します。



豊橋市
Toyohashi City