

事務連絡  
令和6年2月5日

石川県危機管理監室危機対策課長 殿  
復興生活再建支援チーム長 殿

内閣府政策統括官（防災担当）付  
参事官（普及啓発・連携担当）

避難所運営支援のための参考資料の送付について

平素より防災行政に御理解、御協力を賜り、誠にありがとうございます。

令和6年1月1日に発生した能登半島地震では、貴県において甚大な被害が発生しましたこと、心よりお見舞い申し上げます。

さて、今般の地震が発生してから1か月が経った今も、多くの被災者が避難所を中心とした避難生活を余儀なくされています。

この度、内閣府では、設置が長期化する避難所における運営支援に資するよう、参考資料を作成しましたので、別添にてお送りします。

本資料は、内閣府が平時に市町村の避難所運営に携わる住民向けに実施している、「避難生活支援リーダー／サポーター研修」（モデル研修）の一環として作成した資料を抜粋して再構成したものになります。

避難生活が長期化する中では、災害関連死のリスクが高まるため、避難所の環境改善、関係機関等との連携を適時、適切に行っていくことが大変重要です。

本資料を、避難所運営に携わる市町の避難所担当部署及び関係者に共有していただき、執務の一助としていただければ幸いです。

**【担当】**

内閣府政策統括官（防災担当）付参事官（普及啓発・連携担当）付  
佐々木、木南、前田

TEL 03-3502-6984 / Email tsukasa.maeda.r2j@cao.go.jp

# 避難所運営支援のための参考資料

内閣府（防災）

1

## はじめに

令和6年能登半島地震で亡くなられた方々に謹んでお悔やみを申し上げるとともに、被害にあわれた方々に心よりお見舞い申し上げます。

応援自治体、医療・福祉等の関係団体、ボランティア等、全国各地から多くの方が被災地に駆けつけ、被災者の支援や復旧復興にご協力いただいていることに感謝申し上げます。

長期化する避難生活において、災害関連死を防ぐためには、2次避難などの取組に加えて、避難所における生活環境の確保が急務です。

このような観点から、内閣府では、長期化する避難生活の課題や避難所運営に知見を有するNPOや学識者の協力を得て、「避難生活支援リーダー／サポーター研修」をモデル事業として令和4年度から全国各地で実施しているところです。

本資料は、同モデル研修で使用している研修教材を編集・要約したものであり、能登半島地震の被災地における避難所運営の参考になると思われることから、参考資料として提供するものです。

今後、被災地における支援活動の一助としていただければ幸いです。

2

## 参考資料の構成

避難所の運営支援のために参考となる情報を6項目で整理

1. 避難所・運営の基礎情報
2. 避難所の環境整備・改善
3. 避難所運営の工夫
4. 被災者の置かれている状況・心情の理解
5. 被災者と接する上で配慮すべき点
6. 支援者としての心構え

## 参考情報

教材とあわせて、下記の情報も活用ください

### ①避難生活支援リーダー／サポーター研修オンデマンド動画

- 地域における避難所運営の人材育成研修のために作成した研修動画
- URL : <https://dynax-eco.com/2024/leader-supporter/>  
ID : leader-supporter／パスワード : wHBRLuiJ2024



### ②避難生活支援リーダー／サポーター研修テキスト

- 地域における避難所運営の人材育成研修のために作成した教科書
- 上記のサイト内でPDFファイルを閲覧することができます

# 1. 避難所・運営の基礎知識

5

## 1) 避難所の機能

災害直後の「災害の危険から命と身を守る場所」から移行

生活の場  
中長期の避難生活を送る施設

- 食事、トイレ、寝床、風呂、洗濯などの基本的な生活機能を有する
- 仕事・学校、病院、買い物、情報や人とのつながりを感じられる「生活（暮らし）の場」
- 心と身体を健康を維持し、尊厳を守る

地域の支援拠点としての役割

- 住まいを失い、地域での生活を失った被災者の拠り所
- 在宅で不自由に暮しを送る被災者の支援拠点
- 地域に住むすべての人にとって生活再建やコミュニティの拠点場所となるような機能

6

## 避難所はこんなところ

「避難所」は、主に地域の小中学校やコミュニティセンター、公民館、スポーツセンターなどが指定されています。この他に、地域の事情に合わせて施設管理者・行政・地域の自治会が協議をして指定することもあります。

避難所は長時間生活できるだけの食料や水、生活用品、設備が必ずしも用意されているわけではありません。

また、災害発生直後は何百人、何千人もの人たちが一気に詰めかけ、断病人やけが人、足腰の弱い人、障がい者、子ども連れ、外国人など、あらゆる事情を抱えた人たちが滞在します。

避難所生活は、災害の種類や規模によって異なりますが、1ヶ月から半年以上続く場合があります。

### 避難所で気づいてほしい状況と困り事の事例

- 1 毎日ぼーっとして動かない  
生活不活発病/やることがない
- 2 トイレに行けない  
トイレが使いにくい(和式しかない、遠い、汚い、段差がある) / 定数が悪い/夜は暗く、男女共用でこわい

- 3 子どもが乱暴になる、過剰に甘える、室内にこもっている  
ストレスが溜まっている(遊び場・学習の場がない、怖い思いを一人で抱え込んでいる)

- 4 外で生活している  
余震が怖くて建物に入れない/避難所に入れない(すでにいっぱいだった、車いすがいらない、障がいがあり大勢の人と生活しにくい、ペットがいる) / 避難所にプライバシーがない

- 5 赤ちゃんがずっと泣いている  
授乳室がない/母親の不安が伝わっている/ミルクがない

- 6 ずっと同じ服を着ている  
着替え場所がない/着替えを取りに行けない/お風呂に入れない
- 7 食べものがそのまま残っている  
体調不良/かむ・飲みこむ力が弱い/食物アレルギーがある

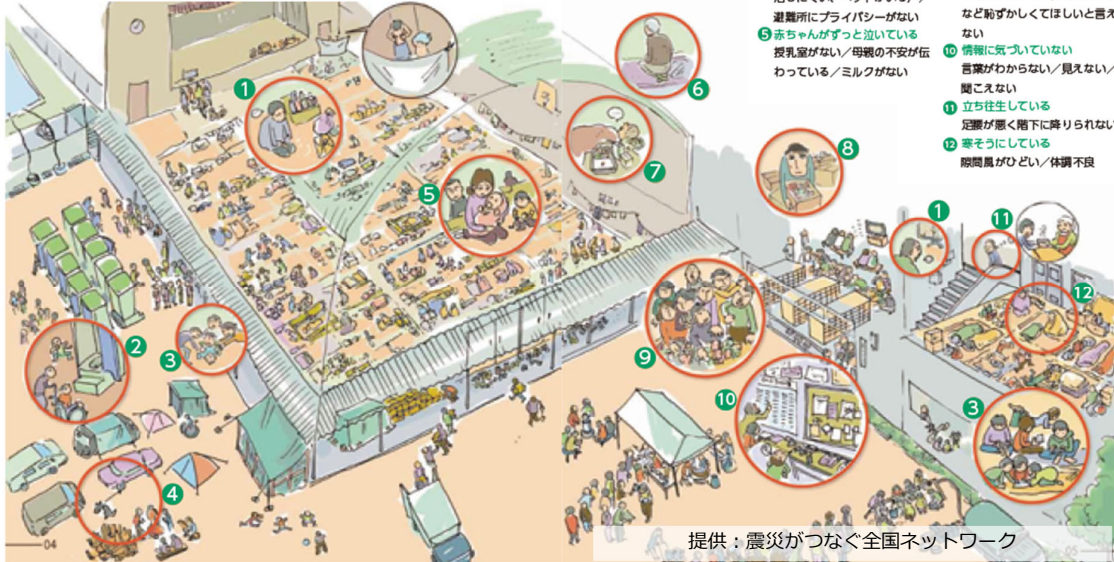
- 8 とても疲れている  
運営者の過労/手伝ってくれる人が少ない

- 9 物資を取りにくそうにしている  
取り合いはしたくない・取り合う体力がない/女性用品や下着など恥ずかしくてほしいと言えない

- 10 情報に気づいていない  
言葉がわからない/見えない/聞こえない

- 11 立ち往生している  
定数が悪く階下に降りられない

- 12 寒そうにしている  
隙間風がひどい/体調不良



提供：震災がつなぐ全国ネットワーク

PDFファイル閲覧可能



## 2) 避難所運営の一日の流れ(例)

時間	避難所の運営	避難所で過ごす被災者の例	仕事に出かける被災者の例
早朝	<ul style="list-style-type: none"> <li>朝食の受け取り</li> </ul>		
	<b>生活リズムに違いがある</b>		
午前中	<ul style="list-style-type: none"> <li>ラジオ体操</li> <li>朝食の提供</li> <li>運営業務の引き継ぎ</li> <li>清掃、消毒</li> <li>昼食の準備等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>起床、ラジオ体操参加</li> <li>朝食</li> <li>避難所内の掃除</li> </ul> <p>※一時的に帰宅するケースも</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>起床</li> <li>朝食を受け取り、職場へ</li> </ul>
午後	<ul style="list-style-type: none"> <li>避難所運営会議</li> <li>個別の相談対応</li> <li>物資の管理・補充</li> <li>入浴や買い物等の移送支援</li> <li>夕食準備等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>昼食</li> <li>入浴(避難所外の入浴施設に移動する場合も)</li> </ul>	
夕方	<ul style="list-style-type: none"> <li>夕食の提供</li> <li>住民との意見交換会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>夕食</li> <li>住民との意見交換会に参加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>入浴、夕食を済ませて戻る</li> </ul>
夜間	<ul style="list-style-type: none"> <li>清掃・消毒</li> <li>消灯</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>就寝</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報収集等</li> <li>就寝</li> </ul>

### 3) 一日の流れのポイント

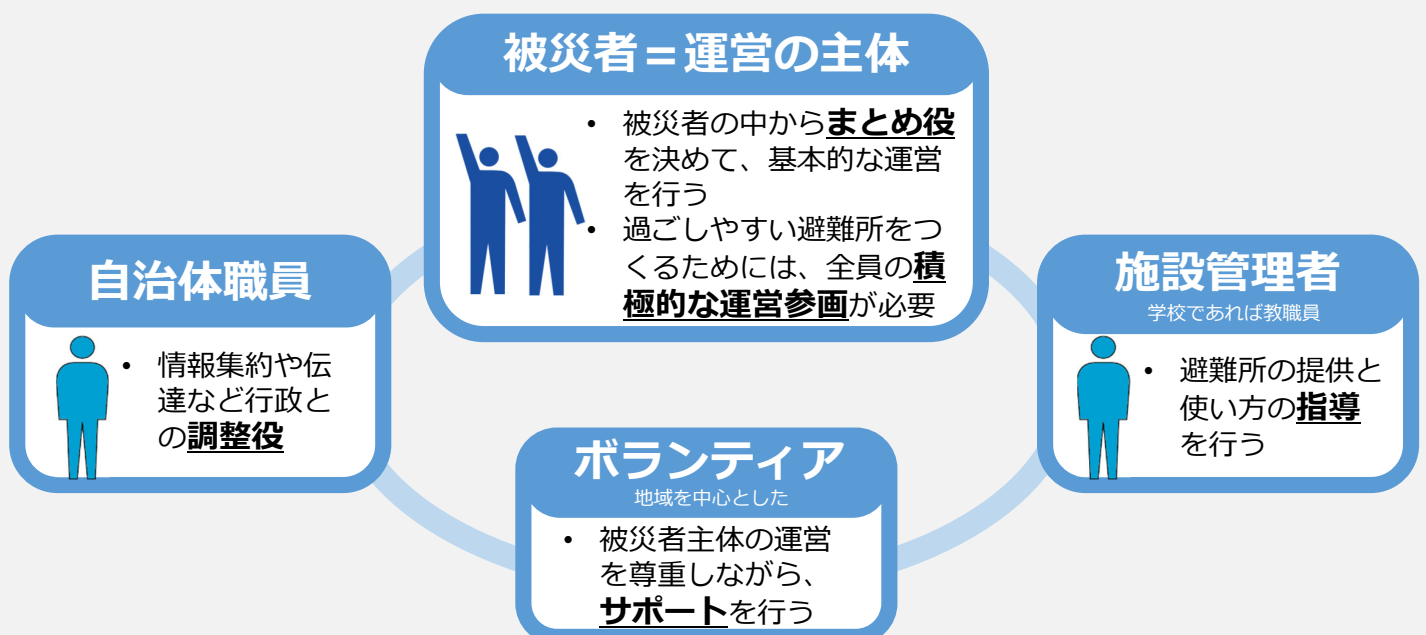
▶ 避難者に配慮した時間設定や内容を考えていくこと

▶ それぞれの状況や事情を考慮した運営方法を考える

▶ 支援が届かなかつたり、偏りが出ないように、避難所の運営と住民の生活リズム（食事、外出、風呂、就寝時間等）のバランスを取ることが大切

9

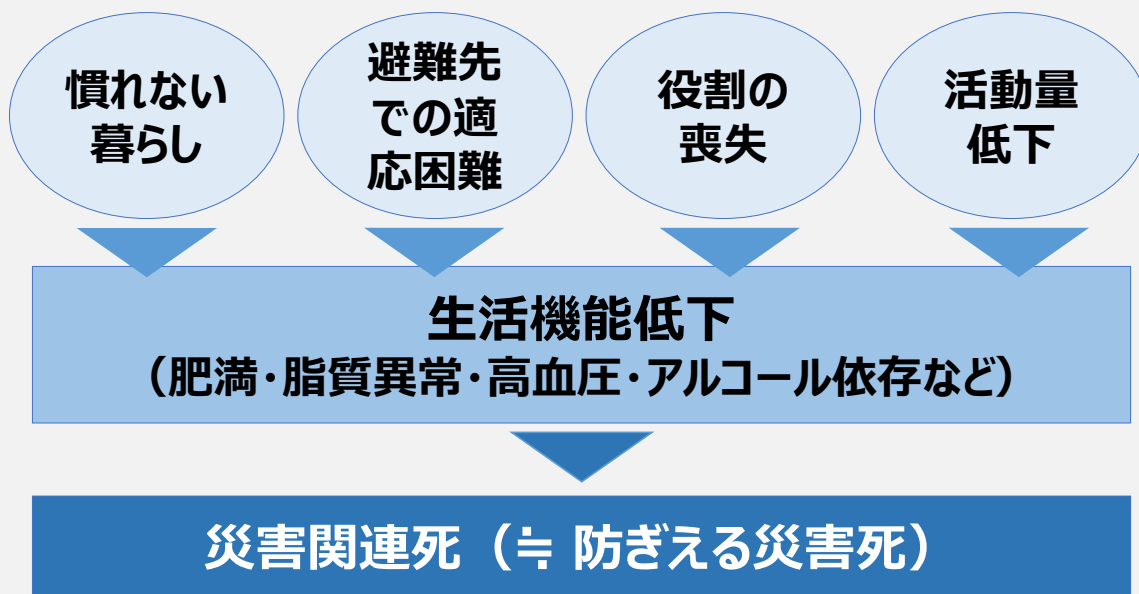
### 4) 避難所運営の主な担い手



出典：ピースポート災害支援センター「支援を活かす地域力」をもとに作成

10

## 5) 生活機能低下と災害関連死

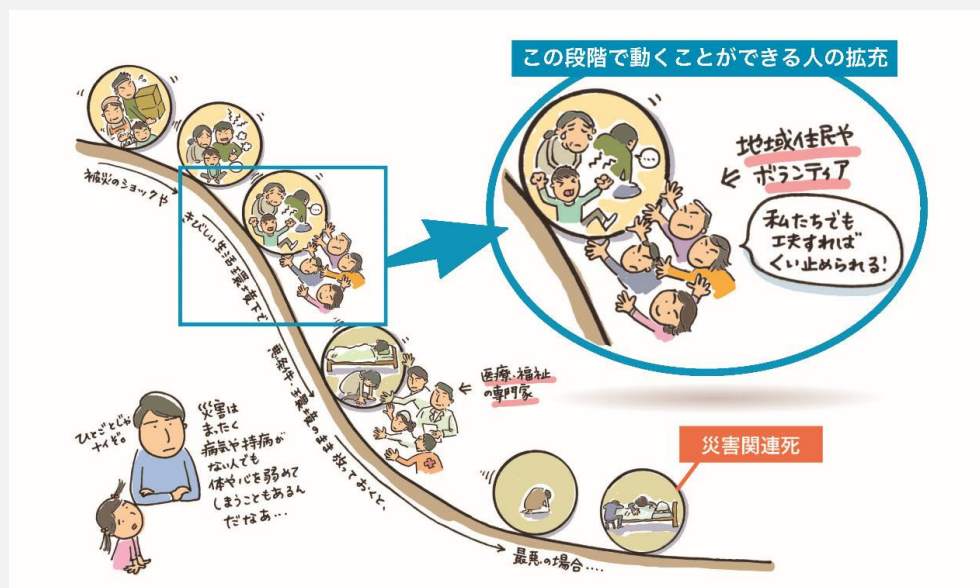


提供：日本赤十字社 国内医療救護部長 丸山嘉一氏

11

## 6) 災害関連死を起こさないアプローチ

▶ 支援者・避難者が一緒になって、気をかけあうことが大事



12

# 6) 発災後の各フェーズにおける被災者支援制度

自治体職員は正しく制度を理解し、それを積極的に住民に周知し、活用していくことが期待されます。

	発災直後	応急復旧期	生活再建期	復興期
	避難所	仮設住宅		恒久的な住まい
災害救助法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害救助法の適用</li> <li>・被災者の救出</li> <li>・避難所の設置（ホテル・旅館の活用含む）</li> <li>・炊出しその他による食品の給与</li> <li>・飲料水の供給</li> <li>・医療、助産の提供</li> <li>・被服、寝具その他生活必需品の給与</li> <li>・学用品の給与</li> <li>・災害ボランティアセンターの設置・運営</li> <li>・住宅の被害の拡大を防止するための緊急の措置（ブルーシートの展張）</li> <li>・住宅の障害物の除去（除雪を含む）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・応急仮設住宅の供与</li> <li>・住宅の応急修理</li> <li>・被服、寝具その他生活必需品の給与</li> <li>・学用品の給与</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・応急仮設住宅の供与</li> </ul>	
被災者生活再建支援法			<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援法の適用</li> <li>・基礎支援金の支給</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・加算支援金の支給</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人命救助</li> <li>・公営住宅の一時入居</li> <li>・プッシュ型支援（物資支援）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公営住宅の一時入居</li> <li>・住宅の耐震耐風改修支援</li> <li>・災害障害見舞金の支給、災害援護資金の貸付け</li> <li>・被災者見守り・相談支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害弔慰金</li> <li>・災害障害見舞金の支給、災害援護資金の貸付け</li> <li>・就学支援各種制度</li> <li>・地方税、国税の特別措置による減免・猶予</li> <li>・被災者見守り・相談支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害公営住宅整備</li> <li>・防災集団移転促進事業</li> <li>・災害復興住宅融資</li> <li>・宅地防災工事融資</li> <li>・地すべり等関連住宅融資</li> </ul>



## 2. 避難所の環境整備・改善

15

### 1) 生活環境の整備

① 受付（出入口）

② 物資の調達  
管理・配布

③ 寝床

④ トイレ、洗面所

⑤ 食事の内容・管理  
・配膳・食事スペース

⑥ 衛生環境と健康

⑦ 生活スペース

⑧ 入浴

⑨ 施設の管理・整備

⑩ 暑さ、寒さ対策

⑪ 情報提供・共有

⑫ 安全管理

①～⑫を  
実現するために  
必要な取り組み

⑬  
会議への参加と協力

「物理的な環境整備」と「関係者との調整や連携、運営体制の構築」の2つの要素が重要

16

# 生活環境の整備 イメージ



受付



物資スペース



配食



寝床



食事スペース



トイレ



ごみの分別

提供：ピースポート災害支援センター/レスキューストックヤード

# 生活環境の整備 イメージ



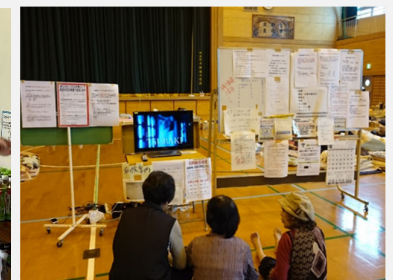
洗濯・物干しスペース



風呂（浴槽）



健康維持（体操）



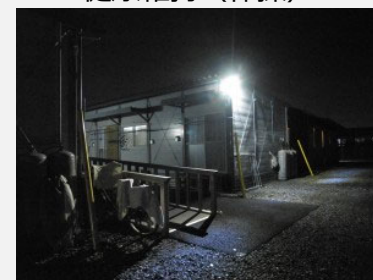
情報コーナー



学習・ワークスペース



暑さ寒さ対策



安全管理



避難所運営会議

提供：ピースポート災害支援センター/レスキューストックヤード

## ① 受付

Point !

- ・ 「開設から閉所」「入所から退所」までの管理が重要
- ・ 避難所の「顔」であり、重要な管理窓口
  - 避難者（入退所手続き、面会の確認、外泊の把握、郵送物、更新情報の案内など）
    - ※コロナ禍の場合は、施設内への出入り記録
  - 来訪者（面会、巡回、業者、支援の受け入れ（ボランティア）、メディアなど）
  - 不審者の確認などの安全管理（警察・警備員などがいた場合の引継ぎ等）
  - 上記に係る名簿の管理
- ・ 避難所で発生する様々な困りごとや相談等の総合窓口
- ・ コミュニケーションを積極的にとり、避難者のちょっとした変化や困りごとに気づくことも大切な役割

19

## ② トイレ

Point !

- ・ トイレの問題は「命」に直結することを忘れない
  - 寝床からの距離が遠くトイレに間に合わない、使いづらい人には、寝床の位置を変える、多目的トイレを優先的に使えるようにするなど配慮する。
  - 性犯罪防止のため、トイレの位置や動線、照明設置などを十分に検討する。
  - 数量の目安：20人に1基、男子トイレ、女子トイレの割合は、男子トイレ1：女子トイレ3
- ・ 断水時の汚物処理の方法を複数知っておく
  - 凝固剤で固める、新聞紙などに吸わせる、プールの水などで流すなど、汚物処理の方法を決めてルール化。
  - 汚物専用ごみ箱の設置、最終ごみ置き場を確認する。
- ・ トイレと手洗い場はセットで整える
  - 断水時は、ポリタンクやペットボトルの水を使用する。感染症予防のため、石鹼・水で手洗いができる環境をなるべく作る。
  - 入口にスリッパを置いて、トイレの中の汚れを外に持ち込まない。
- ・ 掃除当番を決める
  - 「自分が汚したら、自分で掃除する」を呼びかけると共に、掃除用具を充実させる。

20

### ③情報

Point!

- **正確でタイムリーな分かりやすい情報を届ける（1日も早い生活再建には、正確でわかりやすい情報が欠かせない）**
  - 書類やチラシには、「発行日」を記載し、情報の更新日がわかるように明記
  - 避難所内の至るところに掲示するのではなく、生活動線の中で目にしやすい、手に取りやすい場所に掲示板などで情報コーナーを設置し、「情報はここに行けば入手できる！」という場所を分かりやすくする
  - ※避難所内だけでなく、在宅避難者等に向むけた情報コーナーの設置も重要（例：屋外や出入口など）
- **行政から発信される情報の多くは文字が小さかったり、難しい言葉や表現も多く、被災者にとっては理解が難しいケースも多くある**
  - 情報を咀嚼し、わかりやすい情報紙や回覧板、避難所新聞などを作成すると、高齢者や子ども、外国人、障がい者方などにも伝わるやすくなり、情報提供として話かけるきっかけにもなりやすい
- **様々な情報があふれるので、内容や種類、分野ごとに整理し掲示したり、常に最新情報が得られるような工夫が必要**
  - 分野分けの例（避難所内の生活ルール、生活再建（罹災や住居情報）、公共サービス情報、子ども支援、ボランティア情報など）

大切なことは、情報を「出した」「伝えた」ではなく、「伝わったか」どうか

21

### ④物資提供

Point!

- **避難所での物資は大きく分けて2種類**
  - ① 行政などが避難所運営や住民が生きるために必要な物を購入する物資
  - ② 全国各地から送られてくる支援物資
- **整理・管理の重要性**
  - ①段ボールから出す ⇒ ②種類ごとにわけると ⇒ ③ラベルは表に（数量、内容、サイズ、消費期限など） ⇒ ④適切な環境で保管する
- **適切なタイミングで配布し、多くの人に公平にいきわたるようにする工夫も必要**
- **数量や納期を見越した発注、在庫管理、物資置き場の整備は不可欠**
- **物資配布スペース**
  - 誰でも気軽に立ち寄れる場所に設置する工夫。避難者へ場所の周知（あまり点在させない）、物資を補充する
  - 被災者（避難者、在宅避難者等）が取りやすい置き場づくり（コロナ禍：物資も埃やウイルスが付着しないように、床から35cm以上の高さを確保して設置）

22

## ⑤ 食事スペース

### ・ 明るく楽しい食事の場をつくる

- ▶ 食べることは体力維持や病気の防止だけでなく、満足感や生きがいなど心の豊かさをもたらす
- ▶ 明るく居心地の良い空間をみんなで楽しみながら整える。=被災者同士の結束、生活のメリハリ、役割創出、暮らしの感覚の維持につながる

### ・ 衛生環境を整える

- ▶ 食べる場所と寝る場所を分ける = 寝食分離、正しい姿勢で食事をするのが誤嚥防止につながる
- ▶ 食べ物の保管状況、管理、賞味期限などに気をつけて、食中毒予防に心がける
- ▶ 食事場所には、手指消毒、机・椅子用のアルコール消毒、ペーパータオルなどをセットし、使い方のルールを提示
- ▶ 被災者が自分たちで環境維持ができるよう配慮する
- ▶ ごみは、適切に処理できるように、燃えるごみ、資源ごみ、生ごみなどにわけてごみ箱を設置する

### ・ 被災者自らが「場」に参加する機会を増やす

- ▶ テーブルセッティング、調理、配膳、片づけ、ごみ捨てなどの作業は、被災者と一緒に取り組み、各々が、創意工夫や主体性を発揮しやすい環境づくりを心がける

## 参考：食事

災害時の食事は、質より量が重視されがちですが、**専門家の意見**を伺い、栄養バランスや質の確保について配慮することが重要です。

### 参考：災害時の食、4つの基本

- 1.水分をとる
- 2.栄養をしっかりとる
- 3.安全（衛生的）に食べる
- 4.身体を動かす

出典：出典：笠岡（坪山） 宣代、国立研究開発法人医薬基盤・健康・栄養研究所国際栄養情報センター国際災害栄養研究

## ⑥ 寝床

Point !

### ・寝床環境の正しい整え方を知る

- 床から35cm以上の高さを確保。エコノミークラス症候群、生活不活発病、呼吸器疾患、低体温症、体力の低下防止に繋がる
- 簡易ベッド+寝具（敷布団・掛布団・まくら・リネン）が揃って「十分に身体を休める環境」が整う。
- 環境が整っていない場合は、必要な物、数を整理し、常駐している運営者などに相談する。

### ・簡易ベッドを優先的に使って欲しい人を特定しリスト化、設置もサポート

- 体調不良者、床から自力で立ったり座ったりする動作が難しい人、杖・車いす・押し車利用者、妊婦など

### ・簡易ベッド・寝具のメンテナンス、衛生管理はみんなで行う

- カビやダニの発生、ほこり予防のため、定期的な布団干しや換気、寝床の拭き掃除などの声かけをする。ひとりで出来ない方は一緒に取り組めるよう働きかける。

### ・物心共に風通しの良いコミュニケーションを心掛ける

- パーティションに囲われて中が見えないと、体調不良者や引きこもりなどの課題に気づきにくくなるため、日中は入口を空けておく、基本的に布団はたたむ、などのルールを設けるとよい。

25

## ⑦ 洗濯物干しスペース

Point !

### ・洗濯機や乾燥機の使用ルールを設ける

- 人それぞれ異なる生活リズムに合わせて、皆が活用しやすいルールを

### ・物干し場は「男性」「女性」「共用」などのスペースを確保する

- 専用部屋、間仕切りで目隠しする、テントに横幕を張るなどの工夫を

### ・干し場のポイント

- 日が当たりやすいところ
- 風が通りやすいところ
- 人目につきにくい場所または目隠しをする
- ライトをつけて夜間も活用できたり、盗難防止への配慮も
- 共有できるハンガーやピンチハンガー、洗濯ばさみなどの物品の準備にも配慮を

26

## 3. 避難所運営の工夫

27

### 1) 避難所運営のポイント

- 被災者の困りごとに気づく力
- 暮らしの動線を意識する力
- 課題解決のための実行力
- 避難所運営に関する情報共有
- 被災者一人ひとりにあわせた情報提供
- 避難者が運営に参加できる環境を整える
- 統廃合と閉所に向けた移行期のサポート
- 避難所退所後のサポート

避難所の生活環境の向上は被災者の自尊心を守り、生活不活発病の予防やコミュニケーションの活性化につながる

28

## 2) 被災者・支援者の連携・協働の重要性

気づいた課題や困りごとを避難所運営に関わる多様な担い手と共有し、具体的な解決に向けて共に話し合い、サポートする



29

## NPO等による避難所運営支援の例

様々な避難所運営支援の実績があるNPOと積極的な連携が期待されます。



生活環境改善



日常生活を取り戻す



医療・看護



要配慮者への支援



足湯・困りごと把握



多目的スペースの確保



炊き出し



ペット



運営・ミーティング

30



# 事例：NPOの協力による避難所の環境向上

- 関東・東北豪雨（平成27年）では、避難所運営に長けたNPOの助言に基づき、常総市の避難所において高齢者等の福祉避難スペースの居住性が大幅に向上
- 熊本地震（平成28年）では、熊本県関係部局、熊本市、NPOが協働して、避難所の環境改善を目的とした「避難所アセスメント」を実施し、その結果に基づき生活環境を向上させた

## 関東・東北豪雨

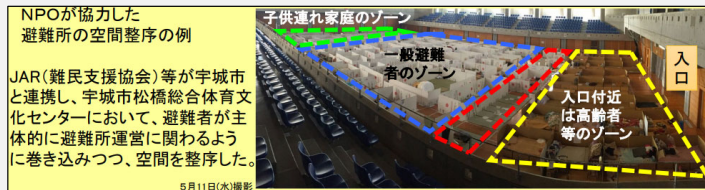
- 常総市の避難所において、避難所運営に長けたNPOの助言に基づき、民間企業から提供を受けた段ボール等を用いて、高齢者等の多い福祉避難スペースに段ボールベッドを導入。
- 床からの冷気やほこりの巻き上げが防止され、居住性の大幅な改善が図られた。



出典：水害時の避難・応急対策検討ワーキンググループ報告（平成28年3月）

## 熊本地震

- NPO等が調査した避難所の様子は、政府現地対策本部および熊本県に報告され、結果を受けて、行政・NPO・ボランティア等が避難所の生活環境の向上を図った。
- これにより、高齢者・子連れ家庭に配慮した避難所の居住スペースの調整が行われるなど、避難所の生活環境改善につながった。



出典：内閣府「特集 平成28年熊本地震におけるNPO等の活動について」、NPOくまもと資料

### 防災基本計画改正（平成28年5月、令和4年6月）

第2編第2章第6節(2)避難所の運営管理等「市町村は、各避難所の適切な運営管理を行うものとする。この際、…避難所運営について専門性を有したNPO・ボランティア等の外部支援者等の協力が得られるよう努める（後略）。」

# 職能等による専門チームの例

- ・ 被災地の自治体を通じて医療・保健・福祉等の専門チームが被災地に派遣され、避難所を巡回する場合があります。必要に応じて相談することが望ましいです。

- ◆ DMAT（ディーマット）：災害派遣医療チーム/JMAT（ジェイマット）：日本医師会災害医療チーム
- ◆ DPAT（ディーパット）：災害派遣精神医療チーム
- ◆ DHEAT（ディーヒート）：災害健康危機管理チーム。被災地の保健医療福祉の総合調整を支援するチーム
- ◆ JRAT（ディーラット）：災害リハビリテーション支援チーム
- ◆ DWAT・DCAT（ディーワット・ディーキャット）：災害派遣福祉チーム。
- ◆ JDA-DAT（ジェイディーイー・ダット）日本栄養士会災害支援チーム
- ◆ DICT（ディクト）：災害時感染制御チーム。医師、看護師・薬剤師などで構成
- ◆ DMORT（ディモート）災害死亡者家族支援チーム

## 省庁関係のチーム

- GADM（ギャドウム）：災害マネジメント総括支援員・総務省
- ISUT（アイサット）：災害時情報集約支援チーム。内閣府と国立研究開発法人防災科学技術研究所で構成
- TEC-FORCE（テックフォース）：国土交通省緊急災害対策派遣隊
- JETT（ジェット）：気象庁防災対応支援チーム/JMA-MOT（ジェイエムエイモット）気象庁機動調査班
- RAIL-FORCE（レイル・フォース）：鉄道・運輸機構 鉄道災害調査隊
- MAFF-SAT（マフ・サット）：農林水産省サポート・アドバイザー・チーム
- D.Waste-Net（ディー・ウェイスト・ネット）：災害廃棄物処理支援ネットワーク・環境省
- FAST-Force（ファスト・フォース）：自衛隊初動対処部隊

# 大切にすべきポイント

解決に向けた連携・協働

それぞれの力が  
発揮できるようなサポート  
(エンパワメント)

専門的な力を借りる・  
相談する

33

## 3) 被災者が運営に参加できる体制を整える



参加する人が安心して話せる、  
意見が言える、意見交換ができる場をつくる

相互のコミュニケーションが図れ、主体的な関わりにつなげていくことができる

被災者自身が担える役割はたくさんあります

提供：ピースポート災害支援センター



34

## 4) 被災者一人ひとりにあわせた情報提供

公的支援の情報が、避難者一人ひとりに届けられているかどうかポイントです。様々な支援制度は、**被災者が理解するまでフォロー**するようにしましょう。

### 支援者に期待される役割

- 災害対応に必要な公的な支援を理解しておきましょう。
- 避難者が何に困っているのか、丁寧に話を聞いて、相談できる相手を紹介しましょう。
- 専門家に相談できる場が設けられる場合は、避難者が参加できるように声がけしましょう。

35

## 5) 情報共有・認識共有・合意形成の大切さ



運営関係者と気づいた様子を共有し、状況の認識をすりあわせます。

困りごとへの対応策について運営関係者とともに話し合い、合意形成を図ります。

必要に応じて、専門チーム等に相談し、具体的な対応に着手します。

36

## 参考：避難所運営会議



提供：ピースポート災害支援センター

37

- 関係者同士で定期的な情報共有をすることが望ましい
  - 避難所の全体像の把握を行う
  - それぞれが抱えている心配事や困りごとを相談
  - 解決するためのアイデア出し
  - 解決策を実行するための協力者や物資を募る
- 会議は、かならずしも実施されているわけではない

## 退所後のフォロー

- 避難所によっては、時間の経過とともに、徐々に避難所を出て、自宅に戻るようになる
- 自主運営の避難所では、運営者の疲弊や「いつまでも世話になってられない」という遠慮や気兼ねから、順次解散するようになる

決して「家が安心して戻れる環境になったから戻った」

人ばかりではない

**避難所を出る前のヒアリングや避難所を出たあとの様子を伺う必要がある**

38

# 4. 被災者の置かれている状況 ・ 心情の理解

39

## 1) 被災者の置かれている状況

- 被災者は、**避難所等での慣れない生活**を継続しながら、心身ともに疲弊します。
- 被害とは、目に見えるものだけではなく、**被災された方の生活に様々な影響**を与えます（下表）
- なるべく被災者の気持ちに配慮した言動を心がけるため、まずは被災地・被災者が置かれる状況や**被災された方がどのようなことに困るのか**を理解することが重要です

項目	被害が影響する対象
物理的な被害	• 家屋や家財、生活空間
心的な被害	• 家族、知人・隣人／不安、焦燥感、寂しさなど
身体的な被害	• 負傷、体調の悪化、生活習慣／家族や地縁によるケアとサポート／医療・保険・福祉のサービス
経済的な被害	• 就業、生業／住宅ローン
環境の被害	• 慣れ親しんだ環境、風景／くらし全般（衣食住、移動等）／遊び、教育など成長する機会（子どもの場合）

40

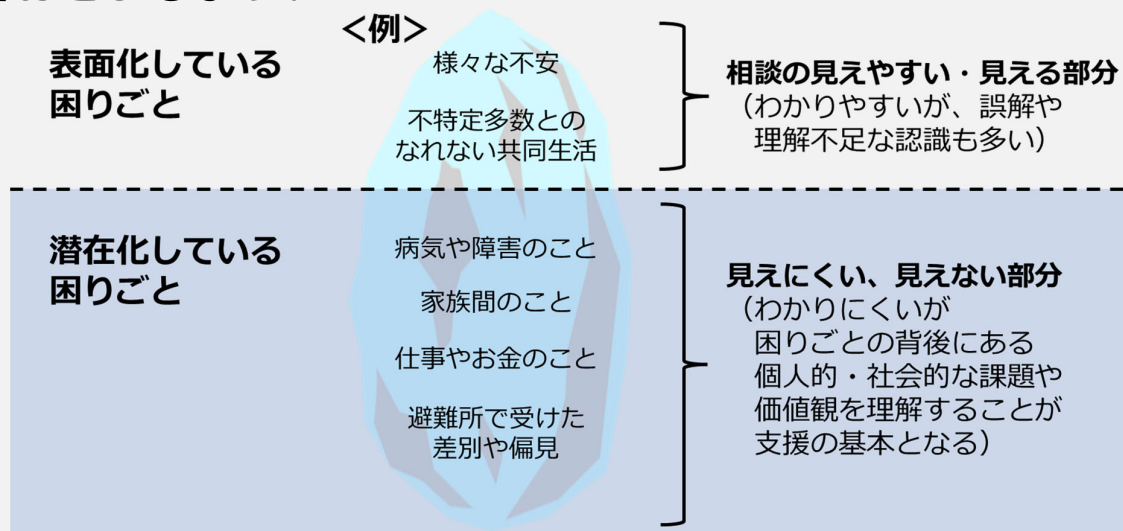
## 2) 被災者の遠慮や気兼ね

- 多くの被災者は、「誰もが大変な状況だから（我慢して当たり前）」  
「もっと他の方のほうが困っている（自分だけ支援を受けることができない）」というような気持ちを感じています。
- 支援の申し出や体調を尋ねても「大丈夫」と答えがちです。本当は大丈夫ではなくても、**遠慮・気兼ねの気持ちがあること**を理解することが大事です。

分類	事例
遠慮や気兼ねの例	ある避難者に声をかけてみると「野菜が食べられていない」と言うので、よくよく聞いてみたら、一週間程度便秘をしているという。さらに、「トイレが和式ばかりで、ひざが悪く、しゃがめないから大便ができない」とも。それを誰に言って良いかわからない、言うことはわがままだと思い、あきらめていた。

## 3) 見えている困りごと・見えない困りごと

- 遠慮や気兼ねから潜在化している困りごとがあることを理解しておきましょう。



「事例でみる生活困窮者」一般社団法人社会的包摂サポートセンター編集をもとに作成

## 4) 求められる支援

- 避難所での生活環境は、決して良好とはいえません。
- 被災者の状況、立場、心の変化は一人ひとり異なります。
- **本来は一人ひとりの状況把握と、これに応じた支援策の検討がなされるべきです。**
- 被災者それぞれの**生活背景に違いがあることを認識し、避難者が個人で選択できるあり方や行動の幅を少しでも本来の状態に戻していくことが求められます。**

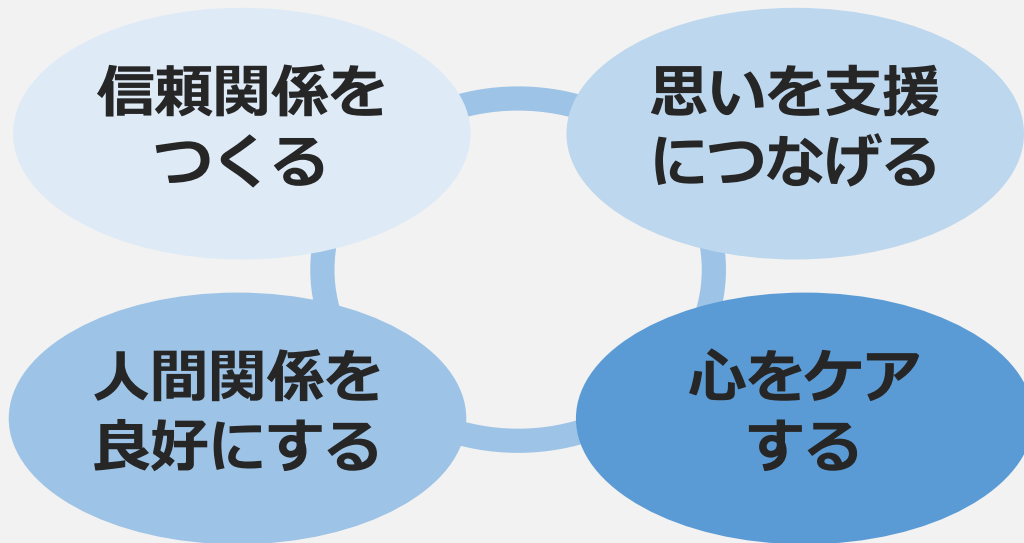
43

## 5. 被災者と接する上で配慮すべき点

44

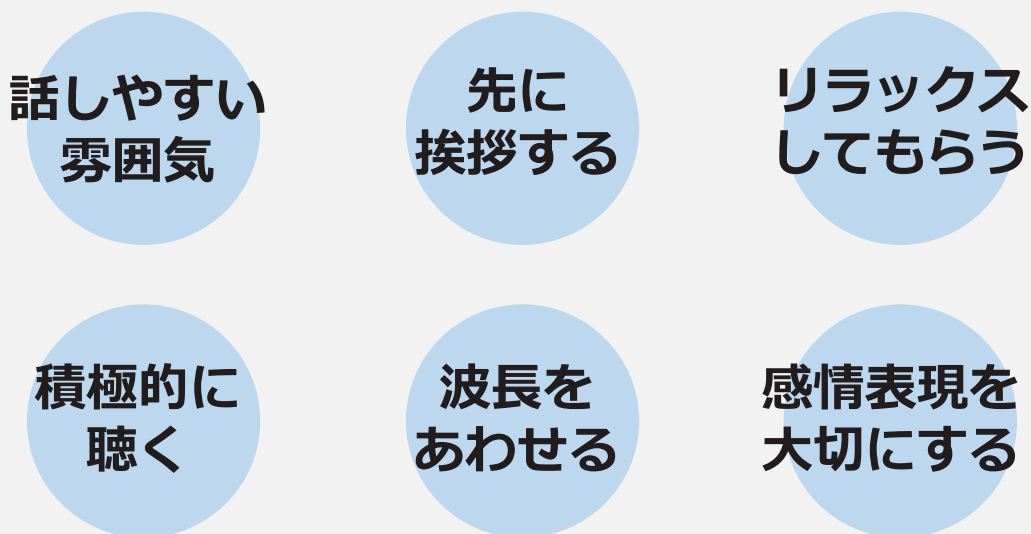
# 1) 積極的なコミュニケーション

支援者同士、被災者とのコミュニケーションには様々な効果があります。



「対人援助の現場で使える聴く・伝える・共感する技術便利帖」をもとに作成

# 2) 被災者の気持ちを聴くための技術や工夫例



「対人援助の現場で使える聴く・伝える・共感する技術便利帖」をもとに作成



### 3) 多様性を尊重するための2つの視点

全員同じではなく、被災者一人ひとりを意識する必要があります

#### ① 似た立場ごとに配慮のあり方を考える

- ・ 障害者、難病・アレルギー疾患・その他の慢性疾患、妊産婦・乳幼児など
- ・ 支援例：
  - ・ 必要な物資をそろえる
  - ・ プライバシーが守りやすいよう間仕切りを用意する
  - ・ 健康状態にあわせた環境改善や支援を行う

弱い立場にある人々への偏ったイメージや思い込み、不正確な知識・情報が偏見や差別につながります

#### ② 様々な角度からみて複合的な支援のあり方を考える

- ・ 性別、年齢、障害の有無や種類、国籍や言語の違い、仕事の有無や経済力、家族構成、DVや虐待の有無など、被災者一人ひとりの背景に十分に目を向ける
- ・ 支援例：
  - ・ 近隣の親しい人たちが離散して孤独感を抱える被災者の交流の場を作る。
  - ・ 障害者、外国人、性的マイノリティの人などへの偏見や差別が起きないように工夫する。

## 6. 支援者としての心構え

49

### 1) 心構えと姿勢

- 被災者の**困りごとを発見し共有**することがなにより大事です。
- 避難所運営に関わる人たちがそれぞれの力を十分に発揮できるように、**サポートする姿勢**が求められます。
- 知り得た知識を押し付けたり、避難所運営に関わる人たちを指導する立場ではありません
- 被災者の声を代弁し、様々な人たちの力をもつ人たちにつなげることを意識し、**被災された方が自らできるようにサポートする姿勢**
- (被災地外から支援する場合) 現地の情報収集を心がけ、必要なものは持参するという**「自己完結」の姿勢**が大切

50

## 2) 大事にしたいポイント

様々な支援者や被災者とともに、避難所の生活環境向上に率先して取り組む姿勢が大事です。

▶ 避難所における課題や被災者の困りごと、変化に気づく力

▶ 被災者一人ひとりの声を丁寧に聴き、その心情に寄り添い、被災者とともに取り組む姿勢（伴走することが大事）

▶ 気づいた課題や困りごとを避難所運営に関わる多様な担い手と共有し、具体的な解決に向けて共に話し合い、サポートする

51

## 3) 活動中に意識すること

### 目的の共有

- 「被災者の生活再建につなげる」「災害関連死や体調を崩すことから回避する」などを**運営の担い手同士で相互に確認し合う**（一部の誰かが示すものではなくそれぞれが意識し確認しあう）

### 行動・信頼

- 課題を指摘するだけでは改善につなげることはできない
- **できることを自ら率先して取り組むこと**で信頼してもらえるようになる。話を聞いてもらいやすく、力を借りやすくなる

### 参加・協力

- 「指示・命令」ではなく、**被災者が自ら自主的に動いてもらえるように促す被災者が自分の力で動けるよう**にお手伝いする姿勢が大事
- **運営の担い手にも「参加・協力」を**求めることが期待される

### 報告・連絡・相談

- 運営ルールの見直しや改善のためには、**相互に話し合いながら、合意を得ていく**必要がある。気がついたことを「**報告**」／決まったことを「**連絡**」／どうしたらよいか「**相談**」、この3つが基本

## 4) 自身の健康管理

- 困っている被災者のために少しでも成果を出したいと、長時間がんばりすぎてしまうこともあります
- ケガや病気、事故などを回避するため、**しっかりと予防や対策**
- 「持病の悪化が心配」「体力に自信がない」などの場合は、**無理をせず参加を見送るという選択肢も**
- **まずは自身の心身の安全を確保し、支援者が健康であることが最も重要です**

53

## 5) 支援者に起こり得るストレス反応

- ストレスは自覚しにくく、使命感のために疲労を訴えにくいいため、起こり得るストレスの要因や症状を理解する
- 陥りやすく注意が必要なストレス反応事例
  - 私にはできない状態
  - 燃え尽き症候群
  - 被災者離れ困難症
  - “元に戻れない”状態

### 対処方法 (例)

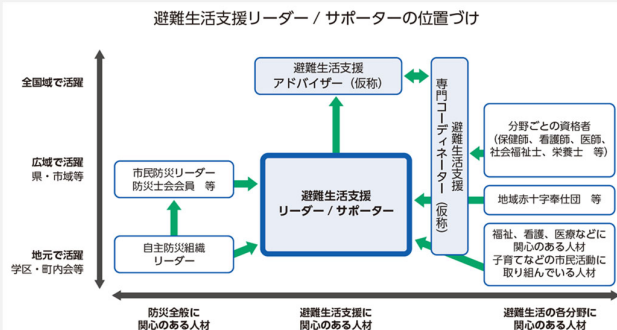
- 健康管理に留意し、体調を調整する
- 自分の感情やストレスを理解する
- 意識的に気分転換の工夫を取り入れ、落ち着ける環境を整える
- ポジティブに評価する
- 活動報告や日報等で記録をつける
- 一人で抱え込まずに相談する

54

# 参考：避難生活支援リーダー／サポーター研修

- 内閣府では、災害の激甚化・頻発化等により避難生活が長期化する中、地域のボランティア人材に、**避難生活環境改善のための知識・ノウハウを身につけてもらうためのモデル研修を令和4年度から開始。**
- こうした取組を通じて地域のボランティア人材の発掘・育成を図り、発災時には行政職員や支援者等と連携し、**良好な避難生活環境の確保を図ることにより、「災害関連死・ゼロ」の実現を目指す。**

## 避難生活支援リーダー／サポーターとは



## 避難生活支援リーダー／サポーター研修（令和4年度）

**研修プログラム** ・オンデマンド講座（事前視聴）  
・基礎講義、グループ討議、演習 など研修期間3日間

**研修実施地区** ・前橋市（群馬） ・上田市（長野） ・美浜町（愛知）  
・吹田市（大阪） ・矢掛町（岡山）の5地区



詳細は  
下記URL



### R5年度前半（4～9月）

- 研修の実施（地区は調整中）
- R5年度研修カリキュラム検討
- 研修実施自治体等との調整

### R5年度後半（10～3月）

- 研修の実施（地区は調整中）
- 研修アンケート結果等の分析
- 次年度に向けた改善検討

- 研修について、自治体や関係団体等での開催を促すための検討（内閣府の役割・研修主催自治体等に対する支援の検討）
- アドバイザー研修等の位置付け・枠組みの検討

- 研修修了者の認定、データベース、マッチングの仕組み検討・構築

- 「避難生活支援リーダー／サポーター」とは、避難所運営の基本的スキルを習得し、**自治体や支援者等とともに、避難所の生活環境向上に率先して取り組むことができる人材**
- 当該人材を各地域で発掘・育成するために、内閣府主催の「避難生活支援リーダー／サポーター研修」を全国で開催

⇒ これ以外にも、さらにスキルアップを行い全国域での活躍が期待される「避難生活支援アドバイザー（仮称）」や、各分野の有資格者であり避難生活支援のスキルを習得した「避難生活支援専門コーディネーター（仮称）」を育成するための仕組み・研修プログラムも、引き続き、関係者や各分野の二一ス等も踏まえて検討