要配慮者支援の業務

ページ

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　福祉避難所運営のために必要な情報の共有…　４

５　配慮が必要な人などへの情報提供　…………　５

６　要配慮者が使用する場所などの運用　………　６

７　食料・物資の配給時の個別対応　……………　７

８　女性や子どもへの暴力防止対策　……………　８

９　避難所の子どもへの支援　……………………　９

10　医療機関等との連携　…………………………　９

11　専門家の把握、派遣　…………………………　９

12　体調不良者への対応　…………………………　10

プライバシーの保護

業務で知り得た個人情報は、福祉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、福祉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* 福祉避難所利用者の身体状況をはじめとした情報を把握する。
* 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* 民生委員や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、管理・保管している福祉避難所利用者登録票　裏面(様式集p.8)に追記する。

**＜聞き取り内容の例＞*** 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。）* 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
* 各障害者(児)団体などの組織に所属している場合は組織名
* 要望や意見など

**＜聞き取り内容（個人情報など）の取扱い＞*** 聞き取った情報は福祉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、福祉避難所運営のために最低限必要な範囲で、施設管理者など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。
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 要配慮者支援の業務２(総務と連携) | 実施時期 | 展開期～ |
| 相談コーナーの設置 |
| * 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＞**・受付時間中は２名以上で対応する。（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。**＜相談対応後の処理＞*** 相談コーナーで聞き取った内容は生活相談票(様式集p.18-19) 及び受付メモ(様式集p.24)に記録する。
* 対応が必要な場合は、内容に応じて関係者(施設管理者など)に申し伝える。
* 生活相談票(様式集p.18-19) 及び受付メモ(様式集p. 24)に対応状況を記入してファイルに綴じる。ファイルの取り扱いには厳重に注意する。
* 聞き取った内容は、プライバシー及び個人情報保護のため、関係者のみで共有し、他者には絶対に漏らさない。

福祉避難所運営日誌(様式集p.25)のその他欄にも概要を記載する。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 要配慮者支援の業務３ | 実施時期 | 展開期～ |
| 定期巡回 |
| * 施設管理者と連携し、民生委員や保健師の協力を得て、福祉避難所利用者を定期的に巡回し、状況や意見、要望、必要な物資などを聞き取る。
* 巡回の際、具合の悪そうな人がいたら声をかけ、救護室の利用や保健師の面談、こころのケアの専門家の相談などを紹介する。
* 福祉避難所利用者の身体状況を確認し、体調の悪化などを確認したら災害対策本部へ医師の派遣を要請するか、医療機関へ搬送する。
 |
| 要配慮者支援の業務４ | 実施時期 | 展開期～ |
| 福祉避難所運営のために必要な情報の共有 |
| * 福祉避難所利用者の支援方針を検討するため、個人情報を共有する必要がある場合は、福祉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)情報共有* 配慮が必要な人に関する情報を、福祉避難所運営のために必要な範囲で、関係者と共有する。

(２)医師や保健師、民生委員など外部の支援者との情報共有* 福祉避難所利用者に関する情報を、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* 施設管理者と連携し、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
* 社会福祉施設の運営状況
* 災害派遣医療チーム(ＤＭＡＴ)や保健師など医療や保健、福祉の専門家の巡回状況
* 災害対策本部などからの支援情報
* 障害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、要配慮者に配慮した運営(本編p.18-32)を参考に、福祉避難所利用者やその家族などに知らせる。
* 各障害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であることを理解し、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、災害対策本部からパンフレットなどを入手し、他の福祉避難所利用者へ配布する。
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 要配慮者支援の業務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* 施設管理者と連携し、要配慮者に配慮した運営(本編p.18-32) 、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、福祉避難所利用者の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、福祉避難所利用者の家族の協力を得て、配置の変更を行う。

(２)要配慮者が使用する場所の運用* 施設管理者と連携し、要配慮者に配慮した運営(本編p.18-32)を参考に、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＞**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(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、内容や数、設置場所などを決めた上で、災害対策本部に依頼する。
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 要配慮者支援の業務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、要配慮者に配慮した運営(本編p.18-32)や、本人や家族からの要望をもとに、内容や数をまとめ、災害対策本部へ依頼する。
* 施設管理者と連携し、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、頻繁に配付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、福祉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。
* ＬＧＢＴ等性的少数者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* 要配慮者に配慮した運営(本編p.18-32)を参考に、本人や家族からの意見を踏まえ、福祉避難所での食料の提供方法や、使用した食材がわかる材料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
* 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
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 要配慮者支援の業務８　 | 実施時期 | 展開期～ |
| 女性や子どもへの暴力防止対策 |
| (１)女性が使用する場所への配慮* 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。
* 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付や、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）

(２)女性や子どもへの暴力防止対策の検討* 施設管理者と連携し、避難所内の危険な場所や死角になる場所を把握しておき、女性や子どもへの暴力を防ぐための対策を検討する。
* 必要に応じて警察署に巡回や、女性警察官の派遣を災害対策本部へ依頼する。

(３)女性や子どもへの注意喚起* 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。
* 女性や子どもに対し、犯罪防止のための注意喚起を行う。

**＜犯罪防止のための注意喚起＞**・人目のないところやトイレには１人で行かない。・必ず２人以上で行動する。・なるべく明るい時間帯に行動する。・移動する際はまわりの人に声を掛け合う。　　　　など |
| 要配慮者支援の業務９　 | 実施時期 | 展開期～ |
| 避難所の子どもへの支援 |
| * 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。
* 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。
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 要配慮者支援の業務１０　 | 実施時期 | 展開期～ |
| 医療機関等との連携 |
| * 近隣の医療機関、福祉施設などが受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。
* 移動が決まった場合は、退所に必要な手続きを行う。
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 要配慮者支援の業務１１ | 実施時期 | 展開期～ |
| 専門家の把握、派遣 |
| * 福祉避難所利用者名簿などから福祉避難所利用者の家族等に、要配慮者の支援が可能な人（看護師、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。
* 保健師、介護福祉士など専門職員の派遣が必要な場合は、福祉避難所要員（不在の場合は施設管理者）を通じて、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、福祉避難所要員（不在の場合は施設管理者）を通じて、災害対策本部に要請する。
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 要配慮者支援の業務１２ | 実施時期 | 展開期～ |
| 体調不良者への対応 |
| * 福祉避難所利用者の中に体調不良者がいる場合は、体調不良者の状態に応じて、医療機関等への搬送準備を行う。
* 体調不良者は別に避難スペースを確保する。
 |