



	令和4年度	講師
1	人材育成の必要性（10分）	村上威夫氏（内閣府（防災担当）参事官）
2	支援者としての心構え、姿勢（9分）	栗田暢之氏（全国災害ボランティア支援団体ネットワーク代表理事）
3	災害「支援」の基礎知識（16分）	阪本真由美氏（兵庫県立大学大学院減災復興政策研究科教授）
4	避難所における基礎知識（12分）	辛嶋友香里氏（ピースボート災害支援センター） 関真由美氏（日本赤十字社医療センター）
5	被災者への配慮とニーズ対応（16分）	辛嶋友香里氏（ピースボート災害支援センター）
6	避難所運営の知識とスキル①（14分）	浦野愛氏（レスキューストックヤード）
7	避難所運営の知識とスキル②（15分）	浦野愛氏（レスキューストックヤード） 辛嶋友香里氏（ピースボート災害支援センター）
8	日常からの取り組みの重要性（21分）	三谷潤二郎氏（倉敷市人権推進室） 松岡武司氏（倉敷市社会福祉協議会）

### 変更点



講義1～6、8、スライドの文言・表示等をわかりやすく補足



令和4年度モデル研修での話題提供、解説の内容を踏まえて、講義7「避難所運営の知識とスキル②」の内容を収録し直す

### 参考動画の追加



令和4年度モデル研修実施地域の声紹介（長野県上田市・大阪府吹田市の自治体職員および受講者）



## I 導入編

1. 避難所・避難生活における社会課題と現状
2. 本研修の目的と概要
3. 避難生活支援リーダー／サポーターの役割と必要な心構え

• 図1. 避難所運営・被災者支援における課題の例はテキスト全体の構成を踏まえて更新 (3P)

• 避難生活リーダー／サポーターの役割を明記 (8P)  
• 研修プログラム等を更新 (10-12P)  
※研修受講者の項目位置を研修プログラムの前に移動

## II 基礎編

4. 災害「支援」の基礎知識
5. 避難所・避難生活の基礎知識
6. 多様な被災者への配慮とニーズ対応

令和4年度モデル研修を踏まえて、内容の更新・修正

• 災害中間支援組織 (47P) ※説明内容の更新  
• 立場別の困難の傾向を踏まえて支援 (56P～) ※順番修正

## III 実践編

7. 避難所運営の知識とスキル
8. 対人コミュニケーション
9. 支援者のセルフケア
10. 日常からの取組の重要性

令和4年度モデル研修での解説で作成した内容をテキストに反映 (抑えておくべきポイントなどを追加)

• 避難所運営のポイント (74P～)  
• 避難所運営の活動内容と環境整備の基礎知識 (85P～)  
• 話し方・接し方の配慮 (114P～)  
そのほか、わかりにくい表現等を修正

※事業名、委員一覧等を追記



避難所運営の基本的なスキルを修得し、自治体職員や被災者とともに、避難所の生活環境向上に率先して取り組むことができる人材

▶ 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

# 7章：避難所運営の活動 内容と環境整備の基礎知識 (85P～)

令和4年度モデル研修の演習解説の配布資料を追記

# 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々ある**
  - 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

# 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)

# 食事スペース

Point !

## • 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

# 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。



# 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

# 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

# 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。

## ・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。

# 8章：対人コミュニケーション （114P～）

令和4年度モデル研修の演習解説の配布資料を追記

# その人がご自身の言葉で話しやすくなるように

- ▶ まず気持ちを受け止める(これが一番大切)
- ▶ 気持ちを受け止めながら相手の状況をお聞きする
- ▶ 支援者側の理解が間違っていないかを当事者に確認する  
(相手を思いやりながら)
- ▶ 必要があれば、相談先の情報をお伝えする

# コミュニケーションの基本

- 相手と同じ高さ・近くに座る
- 2人の間の机・手に持つ書類を取り除く(距離を作る)
- 十分な時間をとること(急いだり、時計をみたりしない)
- 話への傾聴を示す態度
  - 注意を傾ける姿勢
  - アイコンタクト
  - ほかに気を取られない
  - うなづき

# リラックスしてもらおうときのポイント

- 挨拶の後は、雑談で互いに緊張をほぐす
- 相手を気遣う言葉や簡単な質問で、話を相手に向ける
- 質問するときは、「はい」「いいえ」で答えることができる質問を使う

被災者にすぐに質問を投げかけてしまう様子をよくみかけます。

適度な雑談は、互いの緊張をほぐし、親しみを感じるきっかけになります。また、相互理解を深め、コミュニケーションによい効果をもたらします

# 積極的に聴くためのポイント

- 尋ねたいことがあっても、最後まで聴く
- すぐに自分の話を持ち出して話し手にならない
- 「でも」「だけど」とすぐに反論しない

「ちゃんと聴いてもらえた」と満足してもらうためには、言葉を遮らず、相手のペースで話を聴く

質問や意見、助言は最後まで聴いてからでも遅くはありませんし、困ったときには他の運営者に相談しましょう



# 信頼関係を築くためのポイント

- まずは、「顔見知りになる」ように心がける

- 相手に安心感をもってもらおう

- 避難所運営の担い手と一緒に声をかける

- 自分のことを伝える（避難所運営をお手伝いしている立場等）

- 「次につなげる」ことを意識する

- あせらずに、時間をかけて信頼関係を築く

- 困りごとをすぐに聞き出したり、困りごとがあると決めつけて話をしない

- きっかけづくりとして、役に立ちそうな情報をもっていく

# リーダー／サポーターとして大切にしたいこと

相手を個人としてとらえる

一人ひとり違うことを認識して、尊重する

相手の感情表現を大切にする

自由に感情を出せるようにかかわる

自分の感情を自覚して吟味する

自身の感情をコントロールする

相手を受けとめる

相手の態度や行動を感情論的にならず受けとめる

相手を一方的に非難しない

自身の価値観や倫理観によって判断しない

相手の自己決定を促して尊重する

自分自身で選択と決定ができるように支援する

秘密を保持して信頼関係をつくる

関わった過程で知り得た秘密を厳守する

参考：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、大谷佳子／「訪問活動・相談活動の基本」民生委員・児童委員のための相談技法研修用ビデオの手引き