

ホームヘルパーのための  
・ 避難所支援マニュアル ・

(改訂版)



全国ホームヘルパー協議会

## はじめに



全国ホームヘルパー協議会では、平成16年の新潟県中越沖地震から被災時の避難所への支援を継続的に行ってまいりました。

回数を重ねる中で、福祉避難所、一般避難所での支援を通して、避難所を「生活の場」として生活を支援する視点が重要であることを改めて感じました。避難所では、避難所を通常の生活の場に近づける工夫、提案を行い、実践していくこと、また生活環境が激変したことで、生活力の低下や意欲低下を招いている高齢の被災者へ働きかけて意欲を引き出し、元の生活に戻れるように支援していくこと等が必要ですが、このような支援ができる専門職はホームヘルパーであると考えています。

ホームヘルパーの「生活を支援する」という専門性は、社会的にはまだ十分認識されていない状況にありますが、被災時の避難所支援でホームヘルパーの専門性が発揮されることで、専門職としての社会的認知にもつながるものと考えます。

本会では、これまでの支援の経験を活かし、避難所に派遣されたホームヘルパーが必要な支援を行うことができるように、避難所支援の目的、支援方法、支援のポイント、引継ぎの仕方などをマニュアルにまとめ、活用してきました。そしてこのたび、未曾有の災害をもたらした東日本大震災での避難所支援の経験をもとに、マニュアルを改訂しました。

今後、このマニュアルを用いて各地で研修等を行い、災害時に派遣要請があったときには、すぐに応えられる体制づくりを組織をあげて行い、避難所支援を継続していきたいと考えています。

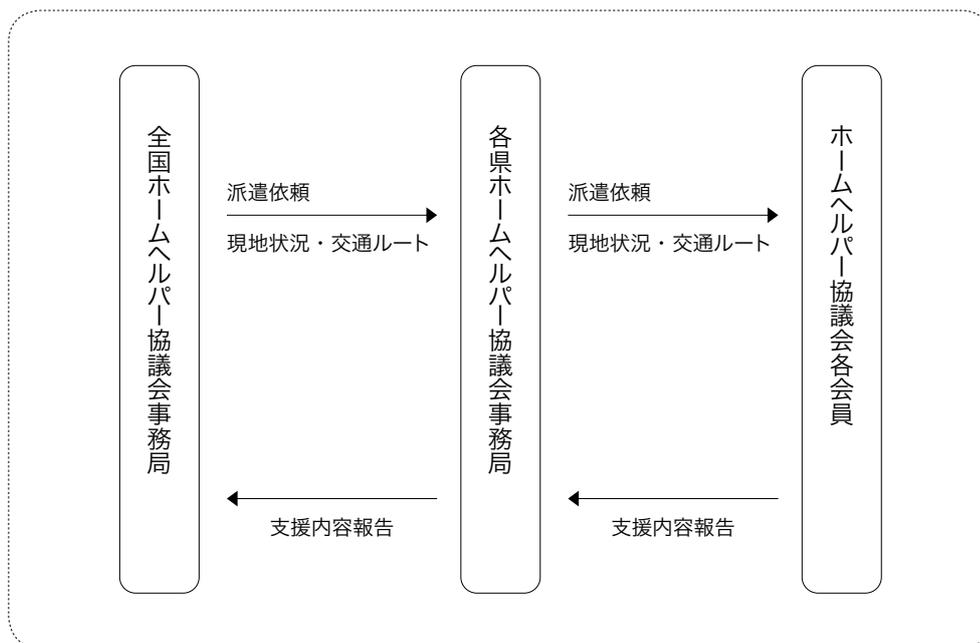
ホームヘルパーによる被災時の避難所支援の取り組みは、まだ始まったばかりです。実際の避難所での活動は困難なことも多いと思いますが、全国のホームヘルパーの方々が「生活を支援する」専門職として、災害時には避難所支援に参加していただけることを願っています。

全国ホームヘルパー協議会  
会長 高橋 三千代

# 避難所支援マニュアル

## 1 避難所へ行くまでの準備

- ①各県のホームヘルパー協議会より派遣要請がある。
- ②派遣が決定すれば、目的、期間、業務内容、集合場所、交通手段、現地入りする手順、宿泊、食事、入浴、準備するもの、経費（交通費等について）等について連絡がある。
- ③避難所での活動は、少なくとも2泊3日（前後の移動日は除く）の派遣を原則とする（1泊2日では、滞在時間が短く、関係性を重視した支援が難しいため）。



- ④持っていくと便利な物（例）

非常食

常備薬

懐中電灯

ウェットティッシュ

ドライシャンプー

タオル

## 2 避難所での支援について (避難所の一日の流れP.8参照)

### (1) 避難所に到着した時に

(ホームヘルパーの派遣については、全国ホームヘルパー協議会より調整していることを前提に)

- ①避難所で支援している地元行政避難所担当者をはじめ他の職種、団体にあいさつ、情報交換し連携する (P.5-3連携を参照)。
- ②避難所でのホームヘルパーの役割を他の団体とも相談しながら確認する (避難所全体への支援、個々への支援、ホームヘルパーがどのような専門職なのかを知ってもらう)。  
\*それまで避難所で支援していたホームヘルパーがいる場合は引継ぎを受ける (P.6参照)

### (2) 支援を要する避難者への対応について

- ①会話の中から関係作りを行い、個々のニーズ把握を行っていく。  
話すことで信頼関係を作る。関わる中で、出来ること、出来ないこと、今まで出来ていたことを明確にし、避難所で必要な支援内容を決める。とくに食事の状況、排泄状況、身体の衛生面は確認する。家族、地元の保健師などからも情報を得る。
- ②生活リズムを作る。  
一日寝て過ごす事が多くなるので、起きる機会、動く機会を多くする。例えば食事を取りに行ったり、散歩に行ったり、体操をしたり、ボランティアが行う行事に参加するように声かけを行う。
- ③今まで出来ていたことを取り戻すことを目標とする。  
環境を整え自分で出来るような工夫をしたり、身体能力を維持するために、動く機会を持てるようにする。
- ④介助や何らかの支援が継続的に必要な避難者については個人記録を作成する。  
家族状況、身体状況、生活状況、介助の内容、一日の過ごし方などを記録する。一日の過ごし方については震災前の過ごし方も記入する。それによってどのような生活に戻ることが目標なのかが明確になる。
- ⑤体調が維持できるように支援する。  
水分補給、食事量の確認 (残食を確認する)、服薬の確認など体調が維持できるように働きかけを行う。特に水分摂取は高齢者は自分から飲もうとしない傾向があるのでとくに勧める必要がある。

### (3) 避難所全体の支援

生活をしていく上で必要と思われること、気付いたことは、提案したり、必要があれば行政から派遣されている避難所担当者に連絡する。

#### ① 食事の準備、掃除など生活していくために必要な支援を行っていく。

避難所の状況は日々変わるので、状況に応じて支援方法を臨機に変更していくことが必要である。物資がそろっていない場合があるので、ある物でどう工夫して生活していくかを考える。

#### 工夫例

- 手袋がなければビニール袋を手袋がわりにする。
- 水道が止まっている場合。
  - ・洗いものができないので、お皿にラップをまく。
  - ・3つのバケツを利用して食器洗いをを行う。はじめに汚れた食器をすすぎ、2つ目のバケツできれいにし、3つ目のバケツで仕上げをする。
- 避難者に掃除を一緒にするように声かけをする。

#### ② 感染症を予防するため手指消毒の準備など衛生面が保たれる環境を作る。

食事前、排泄後の手の消毒などの実施を避難者へ呼びかけていく。また特に高齢者は古い食材を保管していることがあるので、確認して廃棄の声かけを行う。

#### 工夫例

- 入り口に手指の消毒薬をおく。
- ウエットティッシュなどでテーブルやドアノブなどを拭き清潔を保つ。
- トイレ掃除をこまめに行う。

万が一避難所で感染症が発生した場合、またはその危険性があると判断された場合、当該感染症の拡がりを防止し、ホームヘルパーや他の避難者の身体的安全を確保するために感染防止対策を実施する。医療職などから情報を得て対策の指示をもらう。

#### ● 医療職がいない場合

行政関係者につなぐ。ホームヘルパーが主体になる避難所は環境を整える。隔離ブースを作り感染された方々を隔離する。感染症の予防に努める。ガウンテクニックなどを行う。

#### ● 感染予防における援助者としての心構え

- ① 介護者自らが感染することを防ぐ
- ② 感染源の媒介者となることを防ぐ
- ③ 感染の拡大を防ぐ

以上3点を念頭におき、介護にあたる事が肝要。



### ③普通の生活環境に近づける。

生活の視点で気づいたことを提案し、まずは今ある物でそれができないかを考える。

#### 工夫例

- ダンボール等をお盆、食卓代わりにする。
  - ・布団の上でご飯を食べていることが多いので、当座ダンボールでお盆の代替をする
- テーブルを出して食事の場所を作る。
  - ・場所ができれば、寝る場所と食事の場所を分ける
- 更衣のためのスペースを作る。
  - ・更衣できる場所をダンボール等で作る
- 洗たく物を干すスペースを作る。
  - ・人目につきにくい場所にロープ等をはって干し場を作る
- 寝具を干す。
  - ・布団が敷かれたままになっていることが多いので、布団を上げたり、干す提案をする

### ④温度管理を行う。

窓の開閉、冷暖房器具の使用など適切な温度に近づけるように工夫する。

#### 工夫例

- 暑いときは、部屋の中に氷等を入れて部屋の温度を下げる。
- カーテン、ブラインド、網戸等を活用する。
  - ・一日の内でも日の入る方向等により、こまめに開け閉めする
- 濡れタオルを干す。
  - ・室内の乾燥を防ぐ

## 3 連携

### ①避難所内での連携の場を確保する。

避難所には様々な役割の支援者が関わっているため、看護師など支援者全員での情報共有、役割の確認が必要である。避難所に常駐している職員がいない場合、すべての支援者が変わっていくので、ミーティングの時間を持つなど連携をとるための取り組みが重要である。

### ②医療面に関しては看護師、巡回の医師、地元の保健師などと連携をとる。

状態の変化を報告すると共に、医療面から見て、どのようなケアが必要なのか、何に気をつけることが必要なのか情報を得る。

- ③避難所から退所されるときには、行き先の支援者に避難所での状況を引き継ぐ  
仮設住宅に移る方については生活支援相談員など仮設住宅の支援者に、在宅に戻る  
方には地元の福祉関係者に避難所での状況を引き継いで、生活の移行がスムーズに  
できるようにする。

## 4 引継ぎ

支援者が交代しながら支援を行うので、業務内容の引継ぎをきちんと行うことが重要である。

### (1) 記録を活用する

- ①業務内容の手順書を作る。  
業務内容を誰が見ても分かるように時系列で記入する（P.8参照）。  
避難所の状況は日々変わるので、状況に合わせて随時、修正、加筆していく。
- ②個別のケース記録を作る（P.9参照）。  
避難者全員分ケース記録を作成する必要はなく、「認知症状がある」、「気力が低下している」、など生活を支援していく必要があると思われる避難者を発見し、状況を確認しながら、健康チェック（P.11参照）とともにケース記録を作成する。  
また一度にすべての状況を聞くことは難しいので、その時々で気付いたことを追記していく。今までの生活の様子なども支援していく上で重要な情報である。  
あわせて、避難者のスケジュールを時系列に表しておくこと、支援がスムーズである（P.12参照）。
- ③避難所の見取り図を作る（P.13参照）。  
何処に、誰がいるのか、簡単な状況とともに避難所の見取り図に記入しておくこと、支援するときに名前等もわかり声かけができるので、便利である。
- ④避難所記録を作成する。  
避難所全体の様子、改善すべきこと、避難者の様子などをまとめ、日誌に記録する（P.15参照）。  
避難者、避難所の状況は日々変わるので、次の支援者に伝えるためにも紙面で残すことが必要である。

## (2) 原則として次のホームヘルパーと顔を合わせて引継ぎを行う

- ①支援の留意点、支援方法、連携の取り方等を伝える。
- ②支援するための物の置き場所、使用方法等を伝える。
- ③ホームヘルパーと避難者との関係性を引き継ぐ。

「今度はこの人が、私に代わってホームヘルパーとして支援します」と避難者に紹介して関係性を継続させる。

## (3) 事務局へ終了の報告を行う。

次に派遣されるホームヘルパーに伝えることや、事務局の対応が必要なことなどを伝達する（P.16参照）。

# 5 個人情報取り扱いの留意点

- (1) 避難所担当者または関係者に避難者支援として全国ホームヘルパー協議会より派遣されている旨を説明し、避難者の個人情報等の提供について協力をお願いする。
- (2) 個人情報については、避難所内における避難者支援のみに使用し、取り扱いに留意する。

# 6 最後に

避難所に入り、被災した人々を目の前にすると、ついつい頑張りすぎてしまいます。しかし支援に入ったホームヘルパーが体調を崩してはどうしようもありません。特に夜間も活動する時などは交代等しながら、睡眠、休息の時間を適宜取って体調管理に努めて下さい。

また、ホームヘルパーによる避難所支援はまだ始まったばかりなので、その役割や必要性が社会的に十分認知されている訳ではありません。支援に入ったときに、このマニュアルのとおりに進まないことや、関係者との連携が上手くいかないことも考えられます。その時はホームヘルパーの役割、専門性を説明し、周囲の理解を得ることからはじめて下さい。今までの避難所支援の実践から、避難所での役割、専門性は明らかです。これを社会的に理解してもらうためには、継続した実践の積み重ねが必要です。

業務内容の手順(例)

～ある避難所での一日の流れ～

時間	一日の流れ	対応
～5:30	起床(ホームヘルパー)	洗面等、静かに
～6:00	起床(避難所の皆さん)	
6:00～	体育館2階ロールカーテン・窓、開ける	できる限り静かに
	朝食到着	テーブル消毒 (布巾で拭いてから、きびきびクリーンを噴射する)
6:30～	①体育館中央テーブルに運び並べる 1、ごはん 2、メインのおかず 3、副菜 4、みそ汁 ※配膳、盛り付け時には、手洗い後、ゴム手袋後、消毒する。 その後、他の物は絶対触らない事 ②食べ終わったら、ゴミ分別し、片付ける。	※お椀の数…1人3ヶ(ごはん、副菜、みそ汁) 避難所の方が順番に並ぶので、 ご飯の量を聞きながら盛り付ける。 ・ある程度落ち着いたら、自分たちも食事。 ・ゴミの状態を見て、その都度捨てる。 ・ポートのお湯を気にして見て、 その都度捨てる。
8:30～	生ゴミの処理…袋にねこ砂を入れて、汁物を固める。 その中に残飯をいれ、袋をしぼる。 ↓ (玄関を出て、左のスロープを下りた所に置く。 カゴは毎日洗う。ゴミ箱もきれいに拭く。) ・箸の処理は1日分まとめて、夕食後捨てる。 ・プラ容器は、体育館」左横のコンテナに入れる。 ・ペットボトル(ビン・かん)は、コンテナ横にまとめて置く。 ・燃えるゴミは、生ゴミと同じ場所に置く。 ↓ ミーティング (県関係者と夜間は、職員さんにコンテナに入れてもらう。)	
9:00～	お花の水替え(お花がある場合) ひまわり、百合、湯沸し室に。	
9:30～	掃除ボランティア到着 モップかけ、ほうきでゴミ集め、(体育館)、トイレ掃除 ①汚物、ペーパータオルの袋を集める ②便器をブラシで磨く、拭く ③床、モップかけ ↓ 掃除中にトイレの汚れ具合をみて、住民の健康を気遣う。 気付いたことは、巡回の看護師、保健師に伝える	※なるべく、残っている方の中で、動ける方に 声をかけて、一緒に行く声かけをする ・モップは、体育館入って右奥、中央 (ホワイトボード周り) ・雑巾は不衛生なので、ウエットティッシュで 拭く(水洗トイレに流す) ・洗剤は、洗面下にある。 ・モップは男子トイレの掃除用具入れにある。
10:30～	レクリエーション(介護福祉士会の方と合同で…) ①体育館中央に集まっていたく ②参加人数分、イスを並べる ③内容については、主担当に任せるが、サブになる人も アドバイスを等を忘れずフォローしてあげる	どちらか主になるのはその都度話し合う ・残っている方への声掛け (クーラーの部屋の人にも声かける) ・円形になる
11:30	昼食届く	やり方は朝食と同じ
13:30～	昼食片付け	
14:00～	・残っている方との会話 ・日報 ・個人ファイルの整理 ・気付いたことは関係者へ伝える ・物品の補充 ※17:00～までに活動日誌を持って状況報告 ・ボランティアセンター、住民福祉課(避難所チーム) ・看護チーム(役場、1F左側)	※今まで提案したこと ・調味料の件、・網戸設置の件 ・洗たく物干し場の件 ・ゴミ箱設置の件 ・ゴミ処理の件 職員さんに声をかけて、一緒に行く。
17:00～	夕食届く(手順は朝と同じ)	
20:00～	夕食片付け ・夕食片付け後、ロールカーテン等を閉める	
22:00～	就寝、体育館入口、入って左側(用具庫の前)	

## 避難者状況

記入日 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

フリガナ 氏名						
	地区( _____ )			年齢( _____ )		
家族状況	<input type="checkbox"/> 独居	<input type="checkbox"/> 高齢者夫婦	<input type="checkbox"/> 同居( _____ )			
身体状況	◆既往症		<input type="checkbox"/> ある	<input type="checkbox"/> ない		
	◆服薬					
	◆歩行障害		<input type="checkbox"/> ある (状態 _____)	<input type="checkbox"/> ない		
	◆その他の障害		<input type="checkbox"/> ある ( _____ )	<input type="checkbox"/> ない		
生活状況	◆睡眠		<input type="checkbox"/> 全く眠れない	<input type="checkbox"/> ときどき眠れない	<input type="checkbox"/> 眠れる	
	◆食欲		<input type="checkbox"/> 全然ない	<input type="checkbox"/> あまりない	<input type="checkbox"/> ある	
			<input type="checkbox"/> むかつきがある			
	◆排便		<input type="checkbox"/> ない ( _____ 日間)			
			<input type="checkbox"/> ある ( <input type="checkbox"/> 便秘気味 <input type="checkbox"/> 下痢気味 )			
	◆衣服の着脱		<input type="checkbox"/> 介助不要		<input type="checkbox"/> 介助要 ( _____ )	
服薬状況	今まで薬を飲まれていた			はい・いいえ		
	服薬されていた薬は手元にある			はい・いいえ		
	服薬の回数 ( _____ )	朝 食前 食後	食前 食後	昼	食前 食後	夕 食前 食後
	寝る前					
その他	血糖値測定回数 ( _____ )		インシュリン 単位 ( _____ )		回数 ( _____ )	
	(朝・昼・夕)					
	人工透析回数 ( _____ )					
	現在			震災前		
一日の 過ごし方						
上記 以外の 状況						

記入者 \_\_\_\_\_



健康チェック票

記入日 年 月 日

フリガナ氏名		..... 生年月日 MTS		地区 ( )		年齢 ( )		男・女 年 月 日	
健康状態		体温	脈	血圧 ( / )	尿の回数 ( )	便の回数 ( )	排便状況 ある・ない ( 日間) 便秘気味 下痢気味		
服薬状況		服薬 した・しない・忘れた							
その他		血糖測定 した ( 値)	インシュリン した ( 単位)	人工透析日 (次回 月 日)					
睡眠		全く眠れない ・ とどき眠れない ・ 眠れる							
食欲		食欲はある ・ まあまあある ・ まったくない							
特記		気になる事 ・ 心配な事							

記入者

健康チェック票 本人控

記入日 年 月 日

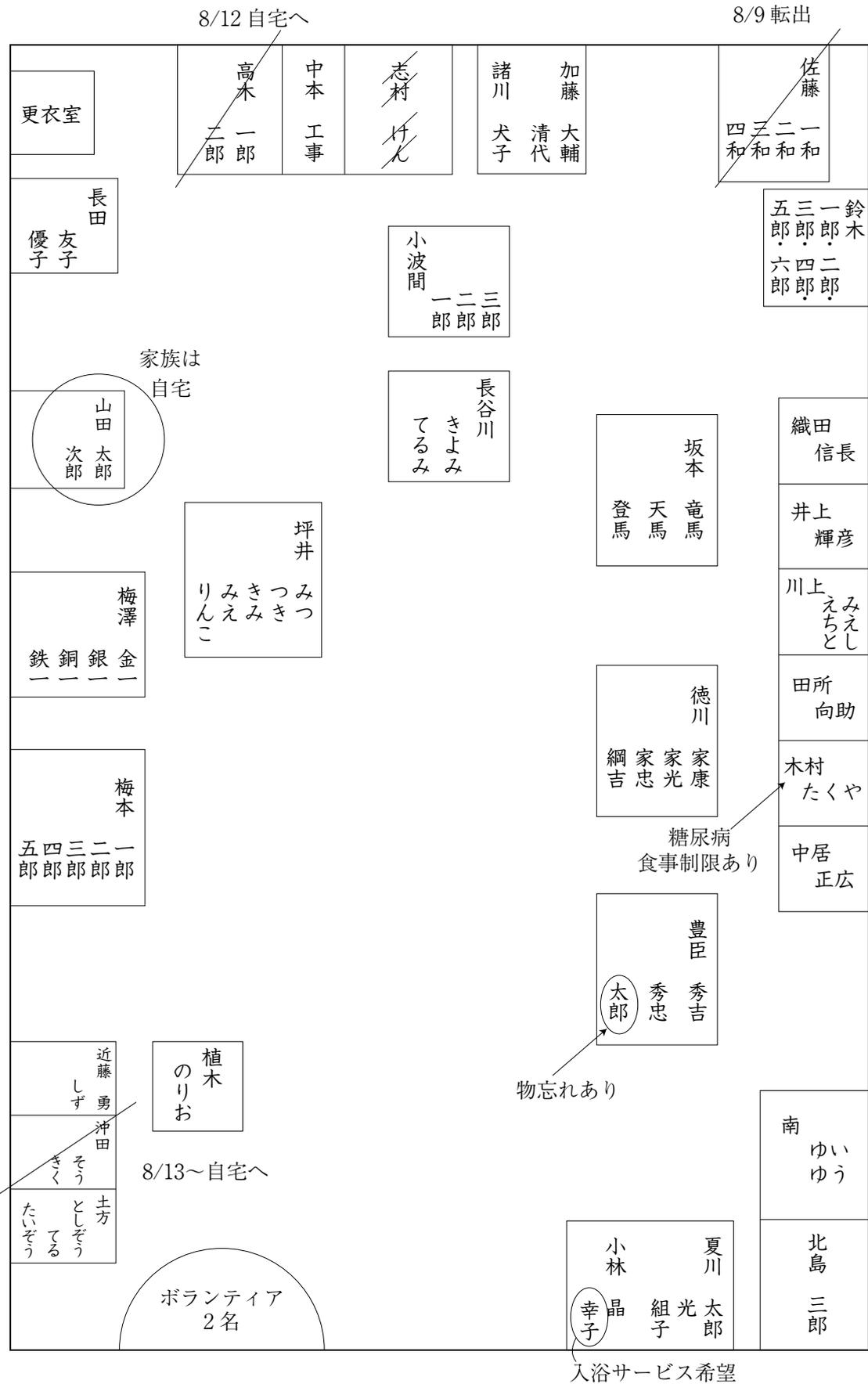
フリガナ氏名		..... 生年月日 MTS		地区 ( )		年齢 ( )		男・女 年 月 日	
健康状態		体温	脈	血圧 ( / )	尿の回数 ( )	便の回数 ( )	排便状況 ある・ない ( 日間) 便秘気味 下痢気味		
服薬状況		服薬 した・しない・忘れた							
その他		血糖測定 した ( 値)	インシュリン した ( 単位)	人工透析日 (次回 月 日)					
睡眠		全く眠れない ・ とどき眠れない ・ 眠れる							
食欲		食欲はある ・ まあまあある ・ まったくない							
特記		気になる事 ・ 心配な事							

記入者

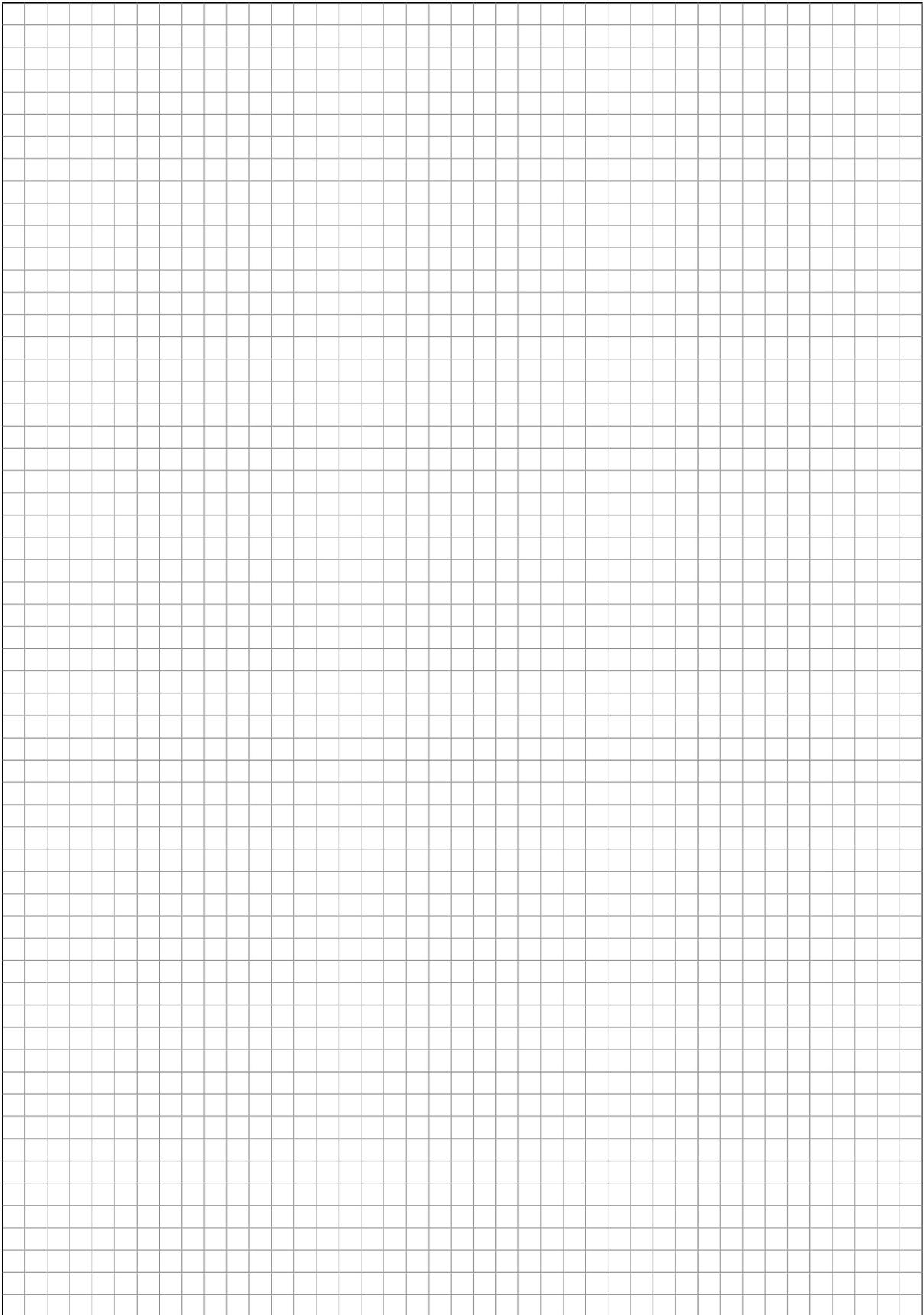
避難者スケジュール管理票 (様式)

	1	2	3	4	5	6
4:00						
5:00						
6:00						
7:00						
8:00						
9:00						
10:00						
11:00						
12:00						
13:00						
14:00						
15:00						
16:00						
17:00						
18:00						
19:00						
20:00						
21:00						
22:00						
23:00						
0:00						
1:00						
2:00						
3:00						

避難所見取り図(例)



避難所見取図(様式)



避難所日誌 (様式)

記入日 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

避難所環境 (住環境・) (人的環境)		
本部に 伝える事		
その他		
<b>【特筆すべき個人の状況】</b>		
氏名	状況	気をつけること
その他		

記入者 \_\_\_\_\_





ホームヘルパーのための  
**避難所支援マニュアル**  
(改訂版)

発行 平成25年7月

社会福祉法人全国社会福祉協議会  
全国ホームヘルパー協議会

〒100-8980

東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビル

TEL:03-3581-4655

FAX:03-3581-7858

URL:<http://www.homehelper-japan.com>