

新城市避難所運営マニュアル



資料集

はじめに

○本書は、新城市避難所運営マニュアルとともに、避難所を運営するための標準的な事項をまとめたものです。

各避難所で使う際には、地域や避難所となる施設の実情に合わせて内容を見直し、適宜追加・修正する必要があります。

○本書は、避難所担当職員だけでなく、避難所となる施設の管理者、行政区、自主防災組織の役員など、災害時に避難所の運営に関わる人々が読みやすいよう、文字サイズを大きく設定しています。

○本書は、**新城市避難所運営マニュアル（本編）**、**様式集**、**リーフレット集**、**避難所運営委員会及び各運営班の業務**とセットでお使いください。

＜本文中の表現について＞

例：**避難所でのルール（様式集 p. 4）**

→ 新城市避難所運営マニュアル 様式集 4 ページの
「避難所でのルール」を参照してください。

例：**保健福祉的視点でのトリアージ（資料集 p. 1）**

→ 新城市避難所運営マニュアル 資料集 1 ページの
「保健福祉的視点でのトリアージ」を参照してください。

例：**災害のあとの気持ちの変化（リーフレット集 p. 15, 16）**

→ 新城市避難所運営マニュアル リーフレット集 15, 16 ページの
「災害のあとの気持ちの変化」を参照してください。

例：**各運営班の業務【別冊】**や**避難所運営委員会の業務【別冊】**

→ 新城市避難所運営マニュアル 「各運営班の業務」や
「避難所運営委員会の業務」を参照してください。

資料集 目次

1 避難場所でのトリアージの例

保健福祉的視点でのトリアージ(判断基準の例)	1
------------------------------	---

2 避難所運営に使う場所とレイアウトの例

避難所運営のために必要な部屋・場所	2
レイアウト例（学校などの場合）	5
東日本大震災で避難所となった宮城県多賀城市の総合体育館の例.....	6

3 避難所生活で配慮が必要な人への対応方法

避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法	7
---------------------------	---

要介護度の高い人	寝たきりの人など	7
自力での歩行が困難な人	体幹障害、足が不自由な人など	
内部傷害のある人	オストメイト、咽頭摘出者、呼吸器機能障害、腎臓機能障害など	
難病の人	ぜんそく、アトピー性皮膚炎、食物アレルギーなど	
アレルギーのある人		8
目の見えない人（見えにくい人）	視覚障害者など	
耳の聞こえない人（聞こえにくい人）	聴覚障害者など	
身体障害者補助犬を連れた人		
知的障害のある人		9
発達障害（自閉症など）の人		
精神疾患のある人		
妊産婦		10
乳幼児・子ども		
女性		
外国人		
文化・宗教上の理由で食べられないものがある人		11
けがや病気の人		
車やテントでの生活を希望する人		
避難所以外の場所に滞在する被災者		
帰宅困難者		

避難所利用者の事情に配慮した広報の例	12
食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの	13

4災害時のトイレ対策

災害時のトイレ対策	14
トイレを使うときの注意(既存トイレが使用可能で水が確保できた場合)	17
トイレを使うときの注意(災害用トイレを使う場合)	18
トイレの清掃当番がやること	19

5こころのケア対策

こころの健康	20
--------------	----

6災害救助法

「災害救助法による救助の程度、方法及び期間」早見表	22
災害救助法（抜粋）	23

7参考文献

新城市避難所運営マニュアルの改訂等にあたり参考にした文献や資料	24
---------------------------------	----

保健福祉的視点でのトリアージ(判断基準の例)

判断基準は災害規模や被災地の状況で異なるため、参考とする。

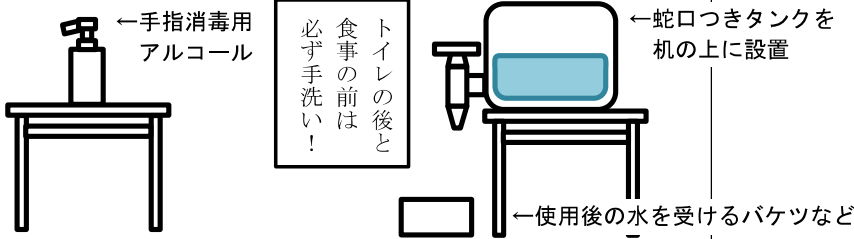
ステージ	区分		対象者の具体例
I	医療機関や福祉施設で常に専門的なケアが必要	医療機関へ 医療依存度が高く医療機関への保護が必要	人工呼吸器を装着している人 気管切開等があり吸引等の医療行為が常時必要な人
		福祉施設へ 福祉施設での介護が常に必要	重度の障害者のうち医療ケアが必要でない人 寝たきりで介護が常時必要な人
II	他の被災者と区別して、専門的な対応が必要 (福祉避難所や、環境・体制を整えることで生活可能だが、対応できない場合は専門家の支援やライフラインが整った環境での生活を検討する。)	福祉的な対応が必要 福祉的なニーズが高く介護援助等の継続が必要	日常動作や生活面での一部介助や見守りが必要な要介護高齢者(軽中程度の要介護高齢者など)
			精神障害・発達障害・自閉症等で個別の対応が必要な人
			日常動作や生活面で一部介助や見守りが必要な視力障害者、聴力障害者、身体障害者(軽中等度の障害者など)
		医療的な対応が必要 医療的なニーズが高く医療やケアが必要な人	医療的なケアの継続が必要な人 (在宅酸素、人工透析、インシュリン注射など)
			感染症で集団生活場面からの隔離が必要な人 (インフルエンザ、ノロウイルスなど)
			乳幼児、妊産婦など感染症の防御が特に必要な人 親族の死亡、PTSDなどで精神的に不安定で個別支援が必要な人(状況に応じて医師の判断により被災地を離れる必要性がある)
III	定期的な専門家の見守りや支援があれば、避難所や在宅生活が可能	医療的なニーズ	慢性的な疾患があるが、内服薬の確保ができれば生活可能な人
			精神的に不安定さや不眠などの症状はあるが、見守りや傾聴などの支援が必要な人
		福祉的なニーズ	見守りレベルの介護が必要でヘルパーや家族等の支援の確保ができれば、避難所や在宅生活が可能なる人
			高齢者のみ世帯など、ライフラインの途絶により、在宅生活継続のために生活物資の確保に支援が必要な人
		保健的なニーズ	骨関節系疾患や立ち座りに支障がある高齢者など生活不活発病予防のために、椅子の配置や運動の促しなどの支援が必要な人
IV	現状では生活は自立して、避難所や在宅での生活が可能なる人		

大規模災害における保健師の活動マニュアル(日本公衆衛生協会・全国保健師長会 2013)を参考に作成

避難所運営のために必要な部屋・場所

レイアウト例 (p. 5) も参考にすること。

必要な部屋・場所		用途や設置のポイント	必要な設備
医療・介護	救護室	応急の医療活動を行う。 ☐ 保健室や医務室があれば利用	☐ 簡易ベッド ☐ 応急救護用の用具
	介護室 (ベッドルーム)	介護が必要な人などが利用。 ☐ 運営側の目の届きやすい場所にある部屋を確保 (なければ、間仕切りやテントを利用) ☐ 室内に車いすで相互通行できる通路を確保 ☐ 簡易トイレ(洋式)を設置し、まわりを仕切る。 ☐ 移動可能な間仕切りはおむつ換え時に利用	☐ 簡易ベッド ☐ いす ☐ 簡易トイレ(洋式) ☐ 車いす ☐ おむつ ☐ ふた付ごみ箱 (☐ 間仕切り) (☐ テント)
	要配慮者 用トイレ	トイレ使用時に配慮が必要な人が優先的に利用。 ☐ 配慮が必要な人の優先的使用を表示。 ☐ 段差なく移動できる場所に、洋式トイレを設置。 (段差がある場合はスロープなどを設置して工夫する) ☐ 介助者同伴や性同一性障害の人などが気兼ねなく 利用できるよう「男女共用」も設置 ☐ その他、災害時のトイレ対策 (p. 14) も参照	☐ 仮設トイレ(洋式) ☐ 簡易トイレ(様式) ☐ テント ☐ 間仕切り ☐ 照明(投光機) ☐ トイレトペーパー ☐ 消毒用アルコール ☐ ふた付ごみ箱 ☐ 手すり ☐ 蛇口のあるタンク ☐ 流し台 ☐ 手荷物置き場 ☐ 鏡
		自力での歩行 が困難な人 ・ 出入り口の幅は 80cm 以上とる ・ 車いすで使える広さの確保 ・ 手すりがあるとよい	
		目の見えない 人(見えにくい 人) ・ 壁伝いに移動できる場所や点字ブ ロックで誘導できる場所に設置 ・ 補助犬と利用できる広さの確保 ・ 音声案内があるとよい	
		オストメイト(人 工 肛 門・人工 膀胱保有者) ・ ストーマ部位用の流し場 ・ 補装具・付属品を置く棚 ・ 下腹部を映す鏡などを設置	
		発 達 障 害 者 (自閉症など)の 人 ・ 感覚の鈍さなどからトイレをがまんし、 順番を守ることができない場合があ る。トラブル防止策の検討が必要。 ・ 嗅覚が過敏で、においのきついトイレ を使用できない場合は、簡易トイレ (ポータブルトイレ)の活用を検討	
	身体障害者 補助犬同伴 者用の場所	身体障害者補助犬(盲導犬、介助犬、聴導犬)同伴 者が、補助犬とともに過ごすための部屋や場所。 動物アレルギーのある人などに配慮し、できれば個 室を用意する。	☐ 毛布や敷物 ☐ ペット用シーツ

必要な部屋・場所	用途や設置のポイント	必要な設備
生活環境	災害用トイレ (仮設トイレ、簡易トイレなど) 施設のトイレが使えない場合などに設置。 □男女別に設置 □夜も安全に使うことができるよう照明をつける □できれば足腰が弱い人も使えるよう洋式トイレを設置 □その他、災害時のトイレ対策(p. 14)を参照	□災害用トイレ □照明(投光機) □トイレットペーパー □消毒用アルコール □ふた付ゴミ箱
	更衣室 着替えなどで利用。(テントや間仕切りでの設置も可) □男女別に設置	(□テント) (□間仕切り)
	手洗い場 避難所内の衛生環境の維持、防疫対策のため設置。 □手指消毒用アルコールを設置 □生活用水が確保後は、蛇口のあるタンクを設置し、流水とせっけんで手洗いできるようにする。 ・使用後の水は、できれば浄化槽や下水管に流す ・感染症予防のためタオルの共用は禁止 	□消毒用アルコール □蛇口のあるタンク □流し台 □せっけん
	風呂、洗濯場 生活用水、仮設風呂や洗濯機に設置 ・使用後の水は、できれば浄化槽や下水管に流す ・プライバシーに配慮した洗濯物干し場も決めておく	(□仮設風呂) (□洗濯機) (□物干し用の道具)
	ゴミ置き場 避難所で出たごみを一時的に保管する場所。 □生活場所から離れた場所(臭いに注意) □直射日光が当たりにくく、屋根のある場所 □清掃車が出入りしやすい場所	□ゴミ袋
	ペットの受け入れ場所 飼い主とともに避難したペットのための場所。 □アレルギーや感染症予防のため、避難所利用者の生活場所とは別の場所に受け入れる。(動線も交わらないよう注意) →施設に余裕があれば、ペットと飼い主がともに生活できる部屋を別に設けてもよい。 □敷地内で屋根のある場所を確保(テントも可) □ペットは必要に応じてケージに入れ、犬、猫など種類ごとに区分して飼育できるとよい。	□テント □ペット用ケージ □ペット用シート

必要な部屋・場所		用途や設置のポイント	必要な設備
食料・物資	荷下ろし・荷捌き場所	運搬された物資などを荷下ろし・荷捌きする場所 □トラックなどによる物資の運搬がしやすい場所 □風雨を防げるような屋根がある場所	□台車
	保管場所	食料や物資を保管する場所。 □高温・多湿となる場所は避ける □風雨を防げるよう壁や屋根がある場所 □物資の運搬や配給がしやすい場所 □施錠可能な場所	□台車
育児・保育ほか	授乳室	女性用の更衣室を兼ねる場合は、移動できる間仕切りを設置。	□いす □間仕切り
	おむつ交換場所	乳幼児のおむつ交換のための場所。男女共用。 (大人のおむつ交換は、介護室で実施)	□机(おむつ交換台) □おしりふき
	子ども部屋	育児や保育(遊び場、勉強部屋)、被災後の子どものためのケア対策のために利用。 □生活場所とは少し離れた場所に設置 □テレビを設置	□机 □いす □テレビ
	談話室	人々が集まり交流するための場所。 □生活場所とは少し離れた場所に設置 □テレビや、給湯設備があるとよい	□机 □いす □テレビ □湯沸し用ポット
運営用	避難所運営本部	避難所運営委員会の会議などで利用する。 運営側(当直者など)の休憩・仮眠室としても利用。 □生活場所とは別室に設置。	□机 □いす
	総合受付	避難所利用者の受付や相談窓口などを設置する。 □避難所となる施設の入口や生活場所の近くに設置。 (生活場所とは扉などで仕切れる場所がよい)	□机 □いす □筆記用具
	相談室(兼静養室)	相談対応や、パニックを起こした人が一時的に落ち着くために利用。(パニック対策には本人や家族の同意を得て、個室利用や福祉避難所への移送も検討) □個室に机、いすを設置(テントも可)	□机 □いす (□テント)
	外部からの救援者用の場所	自衛隊や他の自治体からの派遣職員、ボランティアなど外部からの救援者が利用 □外から出入りしやすい屋外の一部を確保(車両用) □必要に応じて、拠点となる部屋の確保	

東日本大震災で避難所となった宮城県多賀城市の総合体育館の例 (撮影:被災地支援で派遣された愛知県職員)



↑ 体育館を被災者の生活場所として使用。
プライバシーに配慮し、腰までの高さの段ボールで仕切りが設けられた。立ち上がると、内部を見渡すことができる。



↑ 正面入口付近に設けられた総合受付。
本日の予定やイベントなどの情報が掲示されているほか、簡易郵便箱も設置されている。



↑ 総合受付の隣に設けられた医務室。
室内はテントで仕切られている。



↑ 体育館のロビーに設けられたキッズスペース。



↑ 炊き出しは屋外のテント内で行われた。



↑ 屋外の軒下に設置された洗濯機と乾燥機。
「ペットの衣類を入れないで」など、使用時の注意が書かれている。

避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法

区分	特徴	避難所での主な配慮事項				
		配置、設備	食料・物資	情報伝達	人的支援	その他
要介護度の高い人	食事、排せつ、衣服の着脱、入浴など、生活上の介助が必要	簡易ベッドやトイレを備えた介護室など	介護用品(紙おむつなど)、衛生用品、毛布、やわらかく暖かい食事など	本人の状態に合わせてゆつくり伝える、筆談など	ホームヘルパー、介護福祉士など	・感染症対策 ・医療機関や福祉避難所への連絡 →必要に応じて移送
寝たきりの人など						
自力での歩行が困難な人	移動が困難なため、補助器具や歩行補助などが必要	段差がなく、車いすなどで行き来しやすい場所	杖、歩行器、車いすなどの補助器具、介護ベッド、洋式のトイレなど	車いすからも見やすい位置に情報を掲示	ホームヘルパー、介護福祉士など	・車いすで利用できる洋式トイレの優先使用
体幹障害、足が不自由な人など						
内部障害のある人	補助器具や薬の投与、通院などが必要。見た目ではわかりにくい場合もあるので、配慮の方法を本人に確認する。(定期的な通院、透析の必要性など)	衛生的な場所	日ごろ服用している薬、使用している装具など <u>オストメイト</u> ストーマ用装具など <u>咽頭摘出者</u> 気管孔エプロン、人工喉頭、携帯用会話補助装置など <u>呼吸器機能障害</u> 酸素ボンベなど <u>腎臓機能障害</u> 食事への配慮(タンパク質、塩分、カリウムを控える)		医療関係者、保健師、関係支援団体など	・感染症対策 ・医療機関や医療機器メーカーへの連絡(器具や薬の確保) →必要に応じて医療機関に移送 <u>オストメイト</u> 装具の洗浄場所を設置したトイレの優先使用
内部傷害:心臓、呼吸器、じん臓、ぼうこう、直腸、小腸、免疫機能などの障害で、種別により様々な器具や薬を使用						
難病の人	ストレスや疲労での症状悪化や、定期的な通院が必要な点など共通する。見た目ではわかりにくい場合もあるので、配慮の方法を本人に確認する。	衛生的で段差などない場所、防寒・避暑対策をするなど	日ごろ服用している薬、使用している支援機器など(本人や家族に確認)	本人の状態に合わせて(ゆつくり伝える、筆談など)	医療関係者、保健師、関係支援団体など	・感染症対策 ・医療機関や医療機器メーカーへの連絡(器具や薬の確保) →必要に応じて医療機関に移送
治療方法が未確立で、生活面で長期にわたり支障が生じる疾病をもつ人。さまざまな疾患があり、人それぞれ状態が異なる。						

区分	特徴	避難所での主な配慮事項				
		配置、設備	食料・物資	情報伝達	人的支援	その他
アレルギーのある人	環境の変化で悪化する人もいる。生命に関わる重傷発作に注意が必要。見た目ではわかりにくい場合もある。	アレルギー発作の引き金になるものを避けた、衛生的な場所	日頃服用している薬、使用している補助具など 食物アレルギー アレルギー対応の食品や、原因となる食物をのぞいた食事(調味料など)にも注意。炊き出しでは個別に調理)	食物アレルギー 食事の材料や調味料などの成分を表示した献立表の掲示	医療機関関係者、保健師など	必要に応じて医療機関に移送、周囲の理解 ぜんそく ほこり、煙、強いにおいなどが発作の引き金 アトピー シャワーや入浴で清潔を保つ
ぜんそく アトピー性皮膚炎 食物アレルギー						
目の見えない人 (見えにくい人)	視覚による情報収集や状況把握が困難なので、音声による情報伝達が必要	壁際(位置が把握しやすく、壁伝いに移動可能)で、段差のない場所	白杖、点字器、携帯ラジオ、携帯型の音声時計、携帯電話、音声出力装置、文字の拡大装置、ルーペや拡大鏡など	音声、点字、指点字、音声出入力装置、音声変換可能なメールなど	ガイドヘルパー、視覚障害者団体など	視覚障害者団体への連絡 必要に応じて医療機関などに連絡
耳の聞こえない人 (聞こえにくい人)	音による情報収集や状況把握が困難なので、視覚による情報伝達が必要 見た目ではわかりにくい場合もある	情報掲示板や本部付近など、目から情報が入りやすい場所	補聴器・補聴器用の電池、筆談用のメモ用紙・筆記用具、携帯電話、ファックス、テレビ(文字放送・字幕放送)、救助用の笛やブザー、暗い場所でも対応できるようライトなど	情報掲示板、手話、筆談、要約筆記、メール、文字放送など	手話通訳者、要約筆記者、聴覚障害者団体など	聴覚障害者団体への連絡 本人の希望に応じて「支援が必要」である旨を表示(シールやビブスの着用など)
身体障害者補助犬を連れた人	補助犬同伴の受け入れは身体障害者補助犬法で義務付けられている。	補助犬同伴で受け入れる。ただし、アレルギーなどに配慮し別室にするなど工夫する。	補助犬用には、ドッグフード、ペットシーツなど飼育管理のために必要なもの (本人については別の項目を参照)	本人については別の項目を参照	補助犬関係団体など (本人については別の項目を参照)	補助犬関係団体へ連絡 (本人については別の項目を参照)
補助犬とは盲導犬、介助犬、聴導犬のこと						

区分	特徴	避難所での主な配慮事項				
		配置、設備	食料・物資	情報伝達	人的支援	その他
知的障害のある人	環境の変化が苦手なこともある。自分の状況を説明できない人が多い。 個人差が大きく、見た目ではわからないため、家族や介助者に配慮方法などを確認する。	パニックになったら落ち着ける場所(静養室など)へ移動	携帯電話、自宅住所や連絡先の書かれた身分証など	絵や図、メモなど使い、具体的、ゆっくり、やさしく、なるべく肯定的な表現*で伝える	知的障害者施設や特別支援学校関係者、保健師など	本人が通う施設や特別支援学校へ連絡 トイレ利用時に介助者をつけるなど配慮が必要な場合もある
発達障害(自閉症など)の人	環境の変化で不安になりやすい。困っていることを説明できない。集団行動が苦手な人が多い。 個人差が大きく、見た目ではわからないため、家族や介助者に配慮方法などを確認する。	居場所を示し、間仕切りなどを設置 パニックになったら落ち着ける場所(静養室など)へ移動	感覚過敏で特定のものしか食べられない人、食べ物の温度にこだわりのある人、重度の嚥下障害でペースト食が必要な人もいる。配給の列に並べないことがある。 個別対応が必要。	*例:「あっちへ行ってはだめ」ではなく「ここに居よう」と場所を示す	保健師など	けがや病気に注意(痛みがわからない) 必要に応じて医療機関などに連絡(薬の確保など) トイレ混雑時の利用方法(割り込みの許可など)を検討(p.2 要配慮者用トイレを参照)
精神疾患のある人	適切な治療と服薬が必要。環境の変化が苦手な人もいる。見た目ではわかりにくく、自ら言い出しにくい。	パニックになったら落ち着ける場所(静養室など)へ移動	日頃服用している薬など	本人の状態に合わせゆっくり伝える	保健師、精神保健福祉相談員など	必要に応じて医療機関などに連絡(薬の確保など)

区分	特徴	避難所での主な配慮事項				
		配置、設備	食料・物資	情報伝達	人的支援	その他
妊産婦	自力で行動できる人が多いが、出産まで心身の変化が大きく安静が必要	衛生的で段差などのない場所、防寒・避暑対策をする	日頃服用している薬、妊婦用の衣類・下着、毛布、妊婦向け食料、衛生用品など	－	助産師、医療機関関係者、保健師など	洋式トイレの優先使用、感染症対策必要に応じて医療機関に連絡
乳幼児・子ども	災害時には、風邪などの疾患にかかりやすい子や、赤ちゃんがえりする子も多い	衛生的な場所で防寒・避暑対策をし、子どもが騒いでもよい環境	紙おむつ、粉ミルク(アレルギー対応含む)、ミルク調整用の水、哺乳瓶、離乳食、おしりふきなどの衛生用品、日ごろ服用している薬など	絵や図、実物を示し、わかりやすい言葉で具体的に、ゆっくり、やさしく、伝える。	保育士、保健師など	授乳室や子どもが遊べる部屋の確保、感染症対策、子どもの特性に応じたメンタルケア
女性	避難所利用者の約半数を占めるが、運営への意見が反映されないこともある	－	女性用の衣類・下着、生理用品、暴力から身を守るための防犯ブザーやホイッスルなど	－	－	運営への参画、暴力防止対策、トイレや更衣室などを男女別にする
外国人	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	宗教によっては礼拝する場所が必要	災害や緊急時の専門用語の対訳されたカード、多言語辞書。 文化や宗教のちがいにより食べられないものがある人もいるので注意。	通訳、翻訳、絵や図・実物を示し、わかりやすく短い言葉(ひらがな・カタカナ)で、ゆっくり伝える	通訳者など	日本語が理解できる人には、運営に協力してもらう。文化や風習、宗教による生活習慣のちがいもある。
文化・宗教上の理由で食べられないものがある人	見た目ではわからない場合もあるので、事前に食べられないものの確認が必要。	－	認証を受けた食品や、特定の食物をのぞいた食事(調味料などにも注意)	食事の材料や調味料などの成分を表示した献立表を多言語で掲示	通訳者など	－

区分	対応など
けがや病気の 人	・ 衛生的な場所で安静に過ごせるよう配慮し、防寒・避暑対策をする。 ・ 病気が感染症の場合は、個室に移動させ、医師などの派遣を依頼する。 ・ 必要に応じて近隣の医療機関に移送する。
車やテントでの 生活を希望す る人	・ 目が届きにくく、情報伝達にも工夫が必要。 ・ エコノミークラス症候群などの心配もあるため、なるべく避難所の建物内へ移動するようすすめる。 ・ やむをえず車内などのせまい場所で寝泊まりしなければならない人がいる場合は、エコノミークラス症候群の防止や排気ガスによる一酸化炭素中毒などを防ぐため エコノミークラス症候群を予防しましょう(リーフレット集 p.3)などを配布して注意を呼びかける。
避難所以外の 場所に滞在す る被災者	・ 情報や支援物資が行き届かないことがあるため、個別訪問などで状況を把握する必要がある。 ・ とくに家族などの支援者がおらず、避難所などに自力で避難することができない人の情報を把握し、食料や物資の配布方法、情報の提供方法を検討する。
帰宅困難者	自宅までの距離が遠く帰宅を断念した人や、帰宅経路の安全が確認されるまでの間一時的に滞在する場所を必要とする帰宅困難者などの受入れについては、施設内に地域住民とは別のスペース（できれば別室）に受け入れるなど配慮する。

このほか、災害時に配慮が必要な人への支援については、
「市町村のための災害時要配慮者支援体制構築マニュアル」
も参考にすること。

市町村のための災害時要配慮者支援体制構築マニュアル
愛知県健康福祉部地域福祉課
<http://www.pref.aichi.jp/0000078956.html>

避難所利用者の事情に配慮にした広報の例

避難所利用者全員に伝える必要がある情報は、できるかぎり簡潔にまとめ、難しい表現や用語をさけ、漢字にはふりがなをつけたり、絵や図を利用したりしてわかりやすい表現となるよう工夫する。

さらに、複数の手段を組み合わせる。

＜配慮の例＞

目の見えない人 (見えにくい人)	・音声による広報 ・点字の活用 ・サインペンなどで大きくはっきり書く ・トイレまでの案内用のロープの設置 ・トイレの構造や使い方を音声で案内する など
耳の聞こえない人 (聞こえにくい人)	・掲示物、個別配布による広報 ・筆談 ・メールやFAXの活用 ・手話通訳者の派遣依頼 ・要約筆記者の派遣依頼 ・光による伝達(呼び出しの際ランプを点滅させる) ・テレビ(文字放送・字幕放送が可能なもの) など
外国人	・通訳、翻訳 ・避難所利用者から通訳者を募る ・絵や図、やさしい日本語の使用 ・翻訳ソフトの活用 ・通訳者の派遣依頼 など

＜様々な広報手段＞

音声による広報	館内放送、屋外スピーカー、拡声器・メガホンなど
掲示による広報	情報掲示板への掲示、避難所の前や町内の掲示板への掲示など
個別配布	ちらしなどを作成し、各組や各世帯、全員に配布するなど
個別に声をかける	情報伝達の支援者を募り伝えてもらう、自宅への個別訪問など
メールなどを活用	メール、SNS、インターネットを活用するなど
翻訳・通訳	外国語、手話、点字などへの変換、筆談、絵や図の活用など

食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの

1 原材料の表示

(1) 表示するもの

・食物アレルギー（食品衛生法関連法令より）

必ず表示	卵、乳、小麦、落花生、えび、そば、かに
なるべく表示	いくら、キウイフルーツ、くるみ、大豆、バナナ、やまいも、カシューナッツ、もも、ごま、さば、さけ、いか、鶏肉、りんご、まつたけ、あわび、オレンジ、牛肉、ゼラチン、豚肉

・宗教上の理由などへの対応

宗教上の理由による食べ物の禁忌は、アレルギーと同様の取扱いが必要。

（多様な食文化・食習慣を有する外国人客への対応マニュアル（国土交通省総合政策局観光事業課）より）

ベジタリアン	肉全般、魚介全般、卵、一部ではあるが乳製品、一部ではあるが根菜・球根類などの地中の野菜、一部ではあるが五葷（ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ）
イスラム教徒	豚、アルコール、血液、宗教上の適切な処理が施されていない肉、うなぎ、いか、たこ、貝類、漬物などの発酵食品 ＜ハラール(HALAL)＞ ハラールとは、イスラムの教えで許された健全な商品や活動(サービス)全般のこと。ハラール認証を受けた食品もある。
仏教徒	一部ではあるが肉全般、一部ではあるが牛肉、一部ではあるが五葷（ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ）
キリスト教	一部ではあるが肉全般、一部ではあるがアルコール類、コーヒー、紅茶、お茶、タバコ
ユダヤ教	豚、血液、いか、たこ、えび、かに、うなぎ、貝類、ウサギ、馬、宗教上の適切な処理が施されていない肉、乳製品と肉料理の組み合わせなど

(2) 表示のしかた

- ・ 加工食品、調味料、出汁などの原材料にも注意。
- ・ 各食材の原材料表示部分を切り取り掲示する。切り取りづらい場合はコピーする。

2 調理時の工夫や注意点

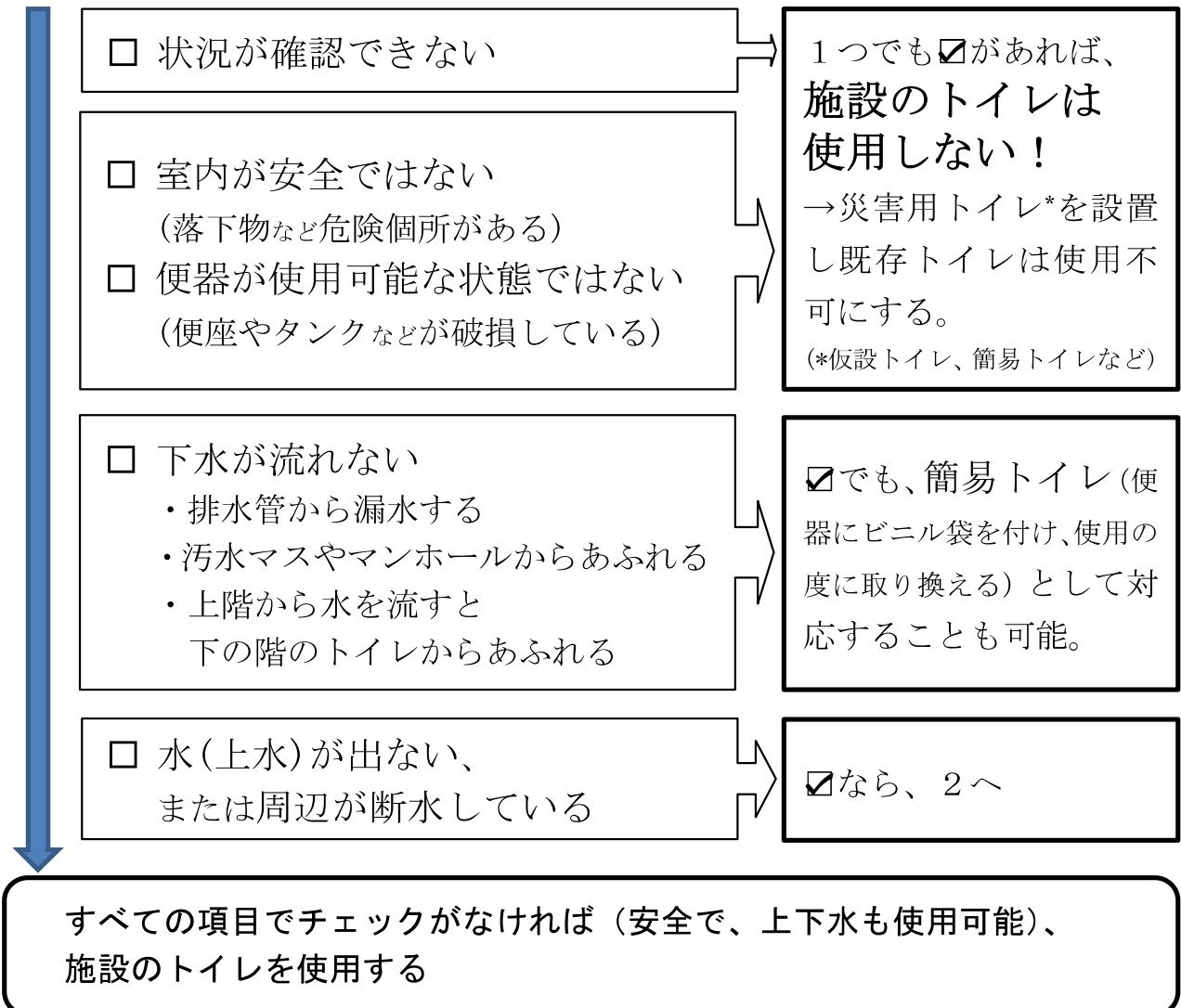
個別に対応が必要な人の家族に調理場の一部を開放し、自分たちで作ってもらう。

家族以外の人がつくる場合は……

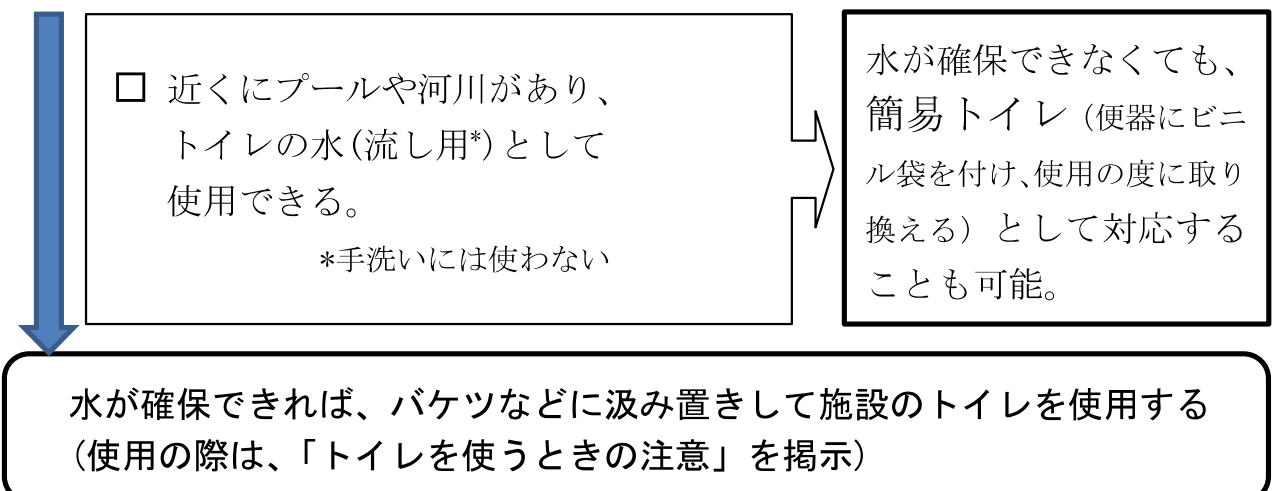
- ・ 調理の手順を決め、複数人で確認をする。
- ・ 調理台、食器を分ける。（食器は色で分けておく）
- ・ 鍋やフライパンなどの調理器具や食器、エプロンを使い回さない。
- ・ 和え物などはアレルギー抜きものを先に作り、取り分けておく。

災害時のトイレ対策

1 施設のトイレをチェック



2 水の確保



3 トイレの設置

(1) トイレの数：以下の例を参考に、トイレの数の確保に努める。

区分	設置数の例	参考・出展
災害時の実例 (阪神・淡路大震災)	約 75 人に 1 人 (上記の数を設置したところ、苦情がほとんどなくなる)	避難所等におけるトイレ対策の手引き (H26. 4) 兵庫県、避難所等におけるトイレ対策検討会
一般的なトイレの設置基準 (事務所の例)	男性用大便所：60 人以内ごとに 1 個以上 男性用小便器：30 人以内ごとに 1 個以上 女性用便所：20 人以内に 1 個以上	事務所衛生基準規則

(2) 男女別に分ける

- ・ 男女別に区分けし、男性、女性のマークをつけて表示する。
- ・ 女性用にはサニタリーボックス(ふた付きごみ箱)を設置する。
- ・ できれば使用時間を考慮し、女性用のトイレの数を多めに設置する。

(3) 要配慮者用トイレの設置

- ・ **避難所運営のために必要な部屋・場所(p. 2～)**の「要配慮者用トイレ」欄を参考に、トイレの使用で配慮が必要な人専用のトイレを設置する。
- ・ マークなどを活用し、要配慮者が優先使用することを明確に表示する。

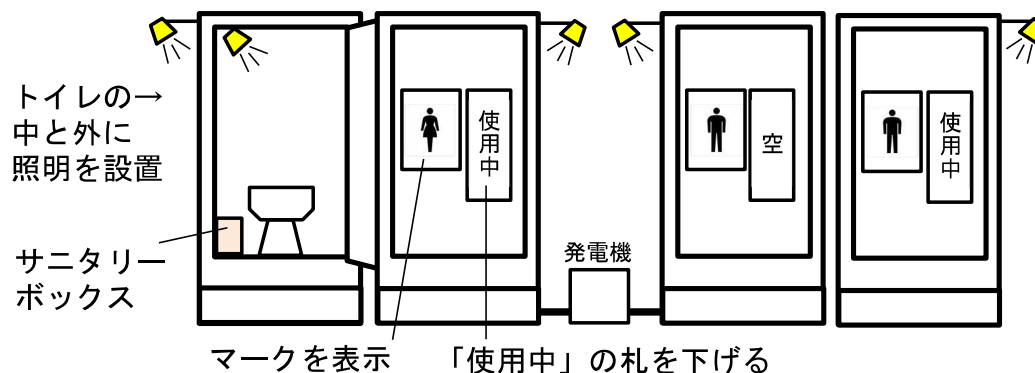
(4) その他

- ・ 安全面を考慮し、人目につきやすい場所に設置する。
- ・ 夜間でも使用できるようにトイレの内外に照明を設置する。
- ・ 屋外なら、トイレを待つ人のための屋根や椅子を設置。
- ・ 「使用中」の札を下げる。



避難所に設置された仮設トイレ(東日本大震災：宮城県多賀城市の総合体育館)

<災害用トイレ(仮設トイレ)設置例>

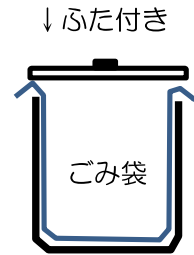


4 トイレの衛生対策

(1) トイレトペーパーや生理用品、おむつの捨て方

し尿処理量を減らし、流す水を節約するため、使用済みのトイレトペーパーや生理用品、おむつは、専用のふた付きごみ箱（足踏み開閉式がのぞましい）に入れる。

ごみ箱からのにおいに注意し、ごみは定期的に処分する。



(2) トイレ後の手洗い

避難所内で感染症を広げないように、トイレ使用後の手洗いを徹底する。

生活用水として使用できる水がある場合は、蛇口つきタンクを活用し、簡易手洗い場を設置する。

水がない場合は、ウェットティッシュや消毒用アルコールを使用する。

(3) トイレ用の履物

トイレの汚染を避難所利用者の生活場所に持ち込まないように、「トイレ用スリッパ」などを使用し、トイレの内外で履物を分ける。

(4) トイレの清掃

トイレの清掃は、避難所利用者自身が交替で毎日実施する。

(5) し尿の保管、管理

簡易トイレや仮設トイレなどでし尿が満杯になった場合は、市によるし尿の回収が始まるまでの間、避難所利用者の生活場所から離れた場所で、できるだけ密閉した状態で保管する。

5 排便収納袋の使用

(1) 使用方法

排便収納袋（便器にビニル袋を付け、使用の度に取り換える）の使用方法については、製品によって使用方法が異なるため、使用前には必ず説明書を確認する。説明書の数量に余裕がある場合やコピー等が可能であれば各トイレに説明書を貼る。

(2) 処理方法

使用後の排便収納袋の処理は、一般可燃ごみとしての処理が可能となる。ただし、衛生面を考慮し、生活ごみと一緒に集積をせず、避難所利用者の生活場所から離れた場所で、できるだけ密閉した状態で保管する。

トイレを使うときの注意

既存トイレが使用可能で水が確保できた場合

- トイレトーパーは便器に流さず、備え付けのゴミ箱に捨ててください。トイレに流すと詰まる原因になります。
捨てた後は、ゴミ箱のふたを必ず閉めてください。
- トイレを使ったら、バケツの水（流し用）で流してください。みんなが使う水なので、節水を心がけましょう。
- バケツの水（流し用）がなくなりそうなときは、気付いた人たちが協力して、水をくんできましょう。
- バケツの水（流し用）は手洗いには使わないでください。
手洗いは、手洗い場に備え付けた水（手洗い用）を使ってください。
- みんなが使うトイレなので、きれいに使いましょう。
- トイレの掃除は、避難所を利用する人全員が、当番で行います。当番表を確認し、協力して行いましょう。

トイレを使うときの注意 災害用トイレを使う場合

- トイレを使う前に、ノックや声をかけるなどして、中に人がいないか確かめてから入りましょう。トイレには、入口にある札を「使用中」にしてから入りましょう。
- トイレを使ったら、便器のそばにあるレバーをまわして、排せつ物を均してください。（レバーつきの場合のみ）
- 和式トイレの上板（便器にまたがるところ）には、2人以上で乗らないでください。
介護が必要な方は、洋式トイレを使ってください。
- 洋式トイレは、足の不自由な方や介添えが必要な方などが優先的に使えるよう、なるべく和式トイレを使ってください。
- みんなが使うトイレなので、きれいに使いましょう。
- 排せつ物がたまってきたら、気付いた人が総合受付に連絡してください。（業者に汲み取りを依頼するため）

トイレの清掃当番がやること

装備

マスク、手袋、前掛けなど（使い捨てできるものを利用）

掃除 道具

ぞうきん、バケツ、洗剤、ビニル袋、ごみ袋、新聞紙などのいらない紙
消毒液（水 1 L に台所用塩素系漂白剤 24ml（キャップ 1 杯）を混ぜる）など

① 入口のドアや窓を開けて、換気する

② 汚物をとる

- ・ 汚物は新聞紙などで包んで取り、ビニル袋に入れる。
- ・ 汚物を入れたビニル袋に消毒液を入れて密封し、ごみ袋に入れる。

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

- ・ 消毒液で濡らしたぞうきんなどで、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）
- ・ 詰まり以外の原因で流れていない汚物があればバケツなどの水で流す。（例：和式では 2～3 L の水を上から勢いよく流し込む。）
- ・ 水が流れる場合は塩素系洗剤を便器内にかけ、数分後に水で流す。

⑥ 人の手が触れる部分の掃除する

- ・ ドアノブ、手すり、水洗レバーなど人の手が触れる部分を、これまでの手順で使用していない消毒液で濡らしたぞうきんなどで拭く。
- ・ 手洗い場の水アカなどをふき取る。

⑦ 消耗品の補充・設置

- ・ 掃除用の手袋を外側が内側になるように外し、ごみ袋を入れる。
- ・ トイレットペーパー、消臭剤、手洗い用の消毒液などを補充・設置する。

後片付け

- ① マスク、手袋、前掛けなど着用していたものをごみ袋に入れ、トイレから出たごみと同じ場所に置く。
- ② 泥落としマットなどで靴の汚れを落とし、消毒液をしみこませたマットで靴の裏を消毒する。
- ③ 石けんで 1 分間、よく手を洗う。（指先、指の間、親指のまわり、手首などを念入りに！）水がない場合は手指消毒用アルコールを使う。
- ④ うがいをする。

トイレから出たごみの処理

衛生・安全のため、袋を二重にして持ち運び、他のごみと混ざらないように注意する。（トイレ用のごみ置き場は予め決め、わかるようにしておく。）

こころの健康

悲惨な体験の後には、心身に思いがけない様々な変化が起こる。このような変化の全てを病的なものとして捉える必要はなく、身体的な健康管理と同時に、安全、安心、安眠と栄養が確保されるよう、支援を行うことが望ましい。

1 被災者のこころのケア

（１）災害時の心的反応プロセス

被災者に起こる変化は、態度、しぐさ、表情、口調などからわかるものや、実際に面談して明らかになるものまで多様であること、また、災害によって引き起こされた様々な被害や影響がもたらすものには個人差があることに注意する。

初期 (発災後 一ヶ月まで)	不安	態度が落ち着かない、じっとできない、怖がる/おびえる、ふるえ、動機
	取り乱し	話がまとまらない、行動がちぐはぐ、興奮している、涙もろい
	茫然自失	ぼんやりしている、無反応、記憶があいまい
	その他	睡眠障害
中長期 (発災後 一ヶ月以降)	緊張状態が続く(過覚醒)	常に警戒した態度をとる、些細な物音や気配にハッとする
	過去に経験したことを思い出す(想起)	悲惨な情景をたびたびありありと思い出す、悲惨な情景を夢に見る
	回避、麻痺	災害を連想させる場所・もの・人・話題を避けようとする 感情がわからず何事にも興味が持てない
	気分の落ち込み(抑うつ)	憂鬱な気分、絶望感、無力感、孤独感、自分を責める
	その他	睡眠障害、アルコール摂取量が増える、他者を責めるなど

（２）対応

- ・被災者が自発的に支援を求めることは少ない。
- ・話したい人がいれば共感をもって聴くが、無理やり話をさせることはしない。(話を聴く場所は、プライバシーを配慮した部屋(相談室など)とする。)
- ・被災体験を聴くよりも、日常生活での支障や困っていることを聴き、支援することが望ましい。
- ・医師や保健師、精神保健福祉相談員に相談し、**災害のあとの気持ちの変化(リーフレット集 p. 15, 16)**などを活用しながら声かけをする。

大規模災害における保健師の活動マニュアル（日本公衆衛生協会・全国保健師長会 2013）を参考に作成

2 支援者（避難所運営側）のこころのケア

被災者を支援する人は、自分自身の健康問題を自覚しにくい上、その使命感のために休息や治療が後手に回りやすい。支援者には、被災者とは違うストレスが生じていることを認識し、十分な健康管理を行う必要がある。

（１）支援者のストレスの要因

- ・ 自分自身や家族、知人など身近な人も被災者である場合、特に身近な人よりも他者の支援を優先することが、心理的な緊張や疲労感をもたらす。
- ・ 不眠不休で活動するなど、災害直後の業務形態が慢性化してしまう。
- ・ 自身の使命感と、物資や資機材の不足など現実の制約との間で葛藤を生じやすい。
- ・ 被災者から、怒りや不安などの感情を向けられることがある。
- ・ 被害現場を目撃することでトラウマ反応を生じる。

（２）支援者のストレス症状のチェック

下記のいくつか当てはまると、大きなストレスを抱えている可能性がある。

☐ 疲れているのに、夜よく眠れない	☐ いつもより食欲がない
☐ 動悸、胸痛、胸苦しさを感ずる	☐ 物事に集中できない
☐ 涙もろくなる	☐ 身体が動かない
☐ イライラする	☐ 朝起きるのがつらい
☐ 酒の量が増えた	☐ 無力感を感じる
☐ 強い罪悪感を持つ	☐ 自分の身だしなみに関心が持てない
☐ 人と口論することが多くなった	

（３）支援者のセルフケアのための留意点

活動しすぎない	・ 自分の限度をわきまえて、活動のペースを調整する。 ・ 現場に長時間留まったり、1日にあまりに多くの被災者と関わったりしないよう「仕事を人に任せる」「断る」などする。
ストレスに気付く	「（２）支援者のストレス症状チェック」などを実施して自分の健康を管理し、ストレスの兆候に早めに気づくようにする。
ストレス解消に努める	・ リラクゼーションや身体的ケア、気分転換、仕事以外の仲間（家族、友人等）との交流などでストレスの解消に努める。 ・ ストレスや疲労解消のための食物や医薬品の過剰摂取は避ける。（カフェインもかえって不安を増強させることがあるので注意。）
孤立を防ぐ	・ 活動はペア（2人1組）で行う。（1人で活動しない。） ・ 自分の体験を仲間と話し合い、先輩からアドバイスを受ける機会を定期的に設ける。
考え方を工夫する	・ 自分の行動をポジティブに評価しネガティブな考えは避ける。 ・ セルフケアを阻害する態度（休憩を取るなんて自分勝手だ、みんな一日中働いているから私もしなければいけないなど）を避ける。

災害時の心のケア活動の手引き(愛知県健康福祉部障害福祉課こころの健康推進室H25.3)を参考に作成

「災害救助法による救助の程度、方法及び期間」 早見表

救助の種類	対 象	費用の限度額	期 間	備 考
避難所の設置	現に被害を受け、又は被害を受けるおそれのある者に供与する。	(基本額) 避難所設置費 (1人1日当たり) 円以内 (加算額) 冬期 別に定める額	災害発生の日から7日以内※	1 費用は、避難所の設置、維持及び管理のための人夫費、消耗器材費、建物等の使用謝金、燃料費及び仮設便所等の設置費を含む。 2 輸送費は別途計上
応急仮設住宅の供与	住家が全壊、全焼又は流失し、居住する住家がない者であって自らの資力では住宅を得ることができない者	1 規格 (1戸あたり) 平均 m ² (坪) を基準とする。 2 限度額 (1戸当り) 円以内	災害発生の日から20日以内 着工 但し内閣府の承認により着工期間の延長あり	1 基準面積は平均1戸当り29.7m ² であればよい。また実情に応じ市町村相互間によって設置戸数の融通ができる。 2 供与期間 2年以内 3 県外からの輸送費は別枠
炊き出しその他のによる食品の給与	1 避難所に避難している者 2 全半壊(焼)、流失、床上浸水で炊事できない者	1人1日(3食)当り 円以内	災害発生の日から7日以内※	食品給与のための総経費を延給食人員で除した金額が限度額以内であればよい。
飲料水の供給	現に飲料水を得ることができない者	当該地域における通常の実費	災害発生の日から7日以内※	輸送費、人件費は別途計上
被服、寝具その他生活必需品の給与又は貸与	全半壊(焼)、流失、床上浸水等により、生活上必要な被服、寝具、その他生活必需品をそう失、又はき損し、直ちに日常生活を営むことが困難な者	1 夏季(4月～9月)、冬期(10月～3月)の季別は災害発生の日をもって決定する。 2 下記金額の範囲内 円以内	災害発生の日から10日以内に完了※	1 備蓄物資の価格は年度当初の評価額 2 現物給付に限る。
医療	医療の途を失った者(応急的処置)	救護班が使用した薬剤、治療材料、医療器具の修繕等の実費	災害発生の日から14日以内※	患者等の移送費は、別途計上
助産	災害発生の日以前又は以後7日以内に分べんした者であって災害のため助産の途を失った者 (出産のみならず、死産及び流産を含み現に助産を要する状態にある者)	救護班が、使用した衛生材料等の実費	分べんした日から7日以内	妊婦等の移送費は、別途計上
被災した住宅の応急修理	住宅が半壊(焼)し、自らの資力により応急修理をすることができない者	居室、炊事場及び便所等日常生活に必要な最小限度の部分1世帯当り 円以内	災害発生の日から1カ月以内に完了	実情に応じ、市町村相互間において対象数の融通ができる。

※但し内閣府の承認により期間延長あり

災害救助法

昭和 22 年 10 月 18 日

法 律 第 118 号

第 1 章 総 則

(この法律の目的)

第 1 条 この法律は、災害に際して、国が地方公共団体、日本赤十字社その他の団体及び国民の協力の下に、応急的に、必要な救助を行い、被災者の保護と社会の秩序の保全を図ることを目的とする。

(救助の対象)

第 2 条 この法律による救助（以下「救助」という。）は、都道府県知事が、政令で定める程度の災害が発生した市町村（特別区を含む。）の区域（地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 252 条の 19 第 1 項の指定都市にあつては、当該市の区域又は当該市の区の区域とする。）内において当該災害より被害を受け、現に救助を必要とする者に対して、これを行う。

(救助の種類)

第 4 条 救助の種類は、左の通りとする。

- 1 避難所及び応急仮設住宅の供与
- 2 炊き出しその他による食品の給与及び飲料水の供給
- 3 被服、寝具その他生活必需品の給与又は貸与
- 4 医療及び助産
- 5 被災者の救出
- 6 被災した住宅の応急修理
- 7 生業に必要な資金、器具又は資料の給与又は貸与
- 8 学用品の給与
- 9 埋葬
- 10 前各号に規定するもののほか、政令で定めるもの

2 救助は、都道府県知事が必要があると認めた場合においては、前項の規定にかかわらず、救助を要する者（埋葬については埋葬を行う者）に対し、金銭を支給してこれを行うことができる。

3 救助の程度、方法及び期間に関し必要な事項は、政令で定める。

(以下略)

参考文献・資料

愛知県避難所運営マニュアルの改正(H27.3)及び愛知県避難所マニュアル活用の手引きの作成(H27.3)にあたり参考にしたもの

- ・避難所における良好な生活環境の確保に向けた取組指針 H25.8(内閣府(防災担当))
- ・大規模地震発生直後における施設管理者等による建物の緊急点検に係る指針 H27.3(内閣府(防災担当))
- ・避難に関する総合的対策の推進に関する実態調査結果報告書 H25(内閣府)
- ・避難所運営マニュアル H19.6(静岡県防災局防災情報室)
- ・避難所管理運営指針(平成 25 年版)H25.6(兵庫県企画県民部災害対策局災害対策課)
- ・市町村避難所運営マニュアル作成モデル H26.3(岩手県保健福祉部保健福祉企画室)
- ・船橋市避難所運営マニュアル H25.4(船橋市市長公室危機管理課)
- ・仙台市避難所運営マニュアル H25.4(仙台市消防局防災企画課)
- ・横浜市地域防災拠点訓練マニュアル H24.4(横浜市)
- ・学校施設における天井等落下防止対策のための手引 H25.8(文部科学省)
- ・新潟県中越沖地震において避難所となった学校施設について(国立教育政策研究所)
- ・防災ボランティア活動の多様な支援活動を受け入れる地域の『受援力』を高めるために(内閣府)
- ・市町村のための災害時要配慮者支援体制構築マニュアルH26.3(愛知県健康福祉部地域福祉課)
- ・愛知県災害時保健師活動マニュアル(改訂版)H25.12(愛知県健康福祉部医療福祉計画課)
- ・災害時における生活環境安全対策マニュアル H26.3(愛知県健康福祉部生活衛生課)
- ・災害時心のケア活動の手引き H25.3(愛知県健康福祉部障害福祉課こころの健康推進室)
- ・大規模災害における保健師の活動マニュアルH25(日本公衆衛生協会、全国保健師長会)
- ・避難所等におけるトイレ対策の手引き H26.4(兵庫県、避難所等におけるトイレ対策検討会)
- ・福祉避難コーナー設置ガイドライン H25.3(京都府健康福祉部介護・地域福祉課)
- ・災害時要援護者対策ガイドラインH18.3(日本赤十字社)
- ・スフィア・プロジェクト 2011 年版(特定非営利活動法人難民支援協会)
- ・難病のある人の雇用管理・就業支援ガイドライン H19.3(難病の雇用管理のための調査・研究会)
- ・災害時のこどものアレルギー疾患対応パンフレット H23.5(日本小児アレルギー学会)
- ・地域のみんで考えよう！アレルギーっ子にやさしい防災 H20.3(特定非営利活動法人レスキューストックヤード)
- ・災害時の視覚障害者支援体制マニュアル H24.3(社会福祉法人日本盲人福祉委員会)
- ・災害時の視覚障害者支援者マニュアル H24.3(社会福祉法人日本盲人福祉委員会)
- ・聴覚障害者が災害時に困ること願うこと～聴覚障害者災害時支援マニュアル～H25.1(呉市聴覚障害者災害時援助システム構築事業実行委員会)
- ・知的障害のある方のための災害時初動行動マニュアル H25.3(東京都福祉保健局)
- ・自閉症の人たちのための防災・支援ハンドブック H24.3(社団法人日本自閉症協会)
- ・妊産婦・乳幼児を守る災害対策ガイドライン H19.3(東京都福祉保健局)
- ・男女共同参画の視点からの防災・復興の取組指針 H25.5(内閣府男女共同参画局)
- ・男女共同参画の視点で実践する災害対策テキスト災害とジェンダー＜基礎編＞H25.3(東日本大震災女性支援ネットワーク)
- ・こんな支援が欲しかった！現場に学ぶ、女性と多様なニーズに配慮した災害支援事例集 H24.5(東日本大震災女性支援ネットワーク)
- ・多様な食文化・食習慣を有する外国人客への対応マニュアル H20.2(国土交通省総合政策局観光事業課)
- ・多文化共生の推進に関する研究会報告書～災害時のより円滑な外国人住民対応に向けて～H24.12(総務省)
- ・国際シンボルマーク使用指針 1993.10(日本障害者リハビリテーション協会)
- ・標準案内用図記号(交通エコロジー・モビリティ財団)
- ・コミュニケーションボード、コミュニケーションカードの普及(社会福祉法人横浜市社会福祉協議会障害者支援センター)
- ・災害時におけるペットの救護対策ガイドライン H25.6(環境省自然環境局総務課動物愛護管理室)