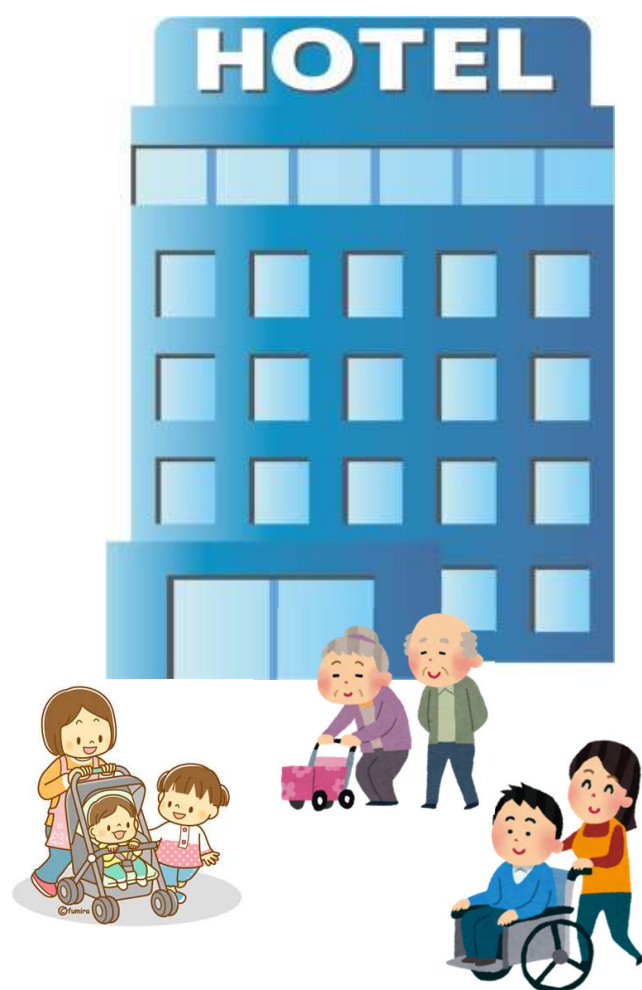


災害時における要配慮者等への 宿泊施設提供事業マニュアル



平成29年9月
令和3年（2021年3月30日）（改訂）
熊本県薬務衛生課

目 次

はじめに	1
第1章 宿泊施設提供事業の基本的な考え方	2
第2章 宿泊施設提供事業の流れ	3
第1節 災害発生から事業実施・終了までの流れ	3
第2節 主体別取組み内容	4
第3節 業務フロー図	5
第3章 災害が発生したときの対応	7
第1節 避難先（旅館・ホテル）の確保	7
第2節 宿泊施設提供事業実施の被災者への周知	8
第3節 旅館・ホテルへの避難が必要な要配慮者等の把握	8
第4節 要配慮者等と旅館・ホテルとの宿泊調整	9
第5節 要配慮者等の旅館・ホテルへの移動・宿泊	11
第6節 旅館・ホテルへの避難後の要配慮者等への対応	12
第7節 旅館・ホテルへの利用料金の支払い	13
第8節 事業終了の決定及び周知	14
第9節 その他	15
第4章 平常時の対応	16
第1節 県が行うこと	16
第2節 市町村が行うこと	16
第3節 旅館ホテル組合が行うこと	17
第4節 旅館・ホテルが行うこと	18
様式集	19

参考資料

災害時における宿泊施設等の提供に関する協定
事業の実施にかかるチラシ

はじめに

本マニュアルは、平成26年3月、熊本県（以下「県」という。）と熊本県旅館ホテル生活衛生同業組合（以下「旅館ホテル組合」という。）が締結した「災害時における宿泊施設等の提供に関する協定」（以下「協定」という。）に基づき実施される、「災害時における要配慮者等への宿泊施設提供事業」が円滑かつ迅速に実施するため、県、災害救助法の適用を受けた市町村（以下「被災市町村」という。）、旅館ホテル組合及び旅館・ホテルが災害発生時に取り組むことを示したものです。

第1章 宿泊施設提供事業の基本的な考え方

1 宿泊施設提供事業とは

県と旅館ホテル組合が締結した協定に基づき、災害救助法の適用を受ける災害の発生により、県内の区域で被害が生じた場合において、要配慮者に対して旅館・ホテルの宿泊施設の提供を行うもの。

2 災害救助法における位置づけ

宿泊施設提供事業は、災害救助法第4条第1項第1号に規定する「避難所」に該当。事業の実施主体は、市町村。

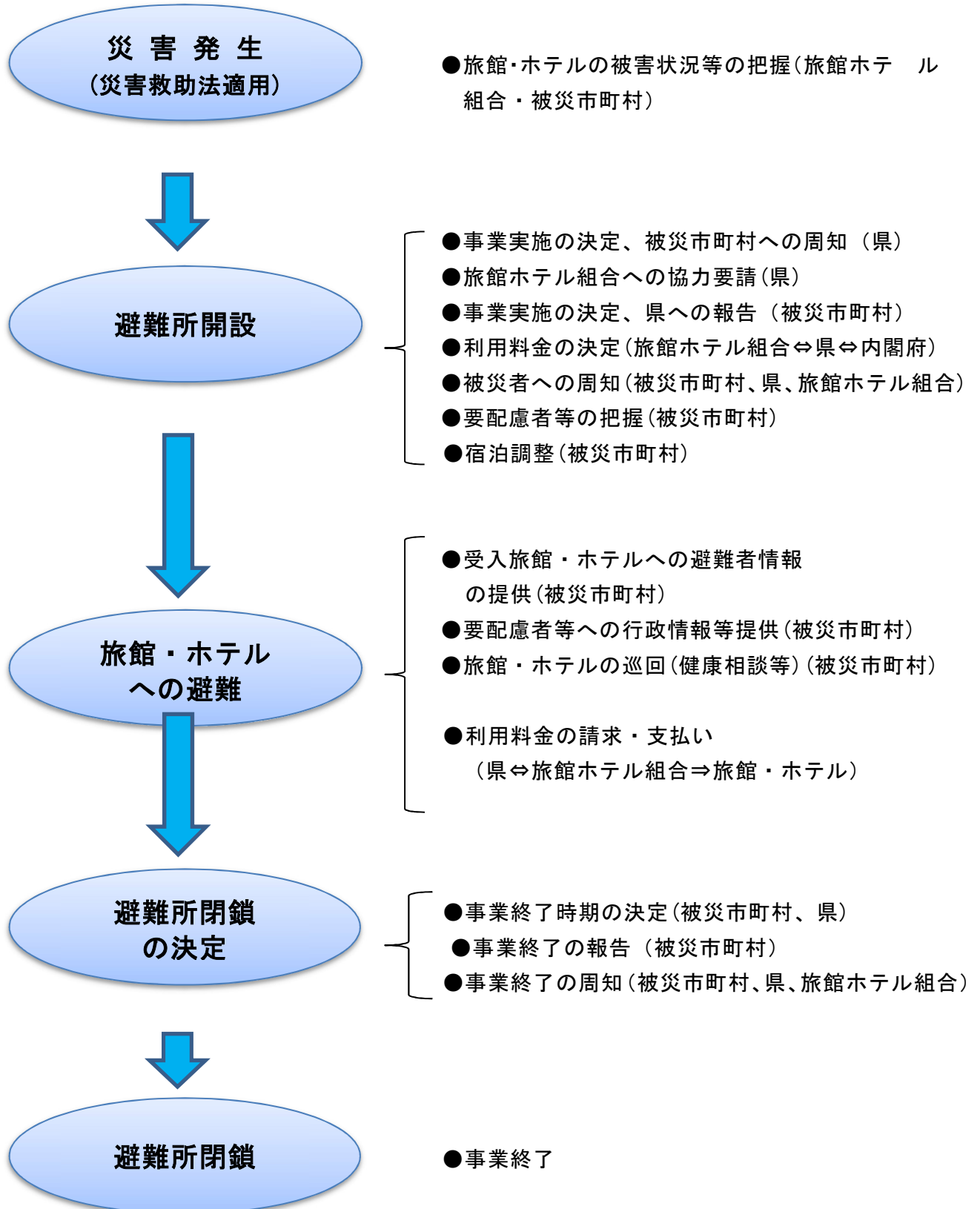
3 要配慮者とは

高齢者（65歳以上を想定）、障がい者（身体・知的・精神・発達障がい者）、妊産婦、乳幼児（小学校入学前）、要介護者（介護認定を受けている者）、病弱者 等で避難所での生活に特別な配慮が必要な方



第2章 宿泊施設提供事業の流れ

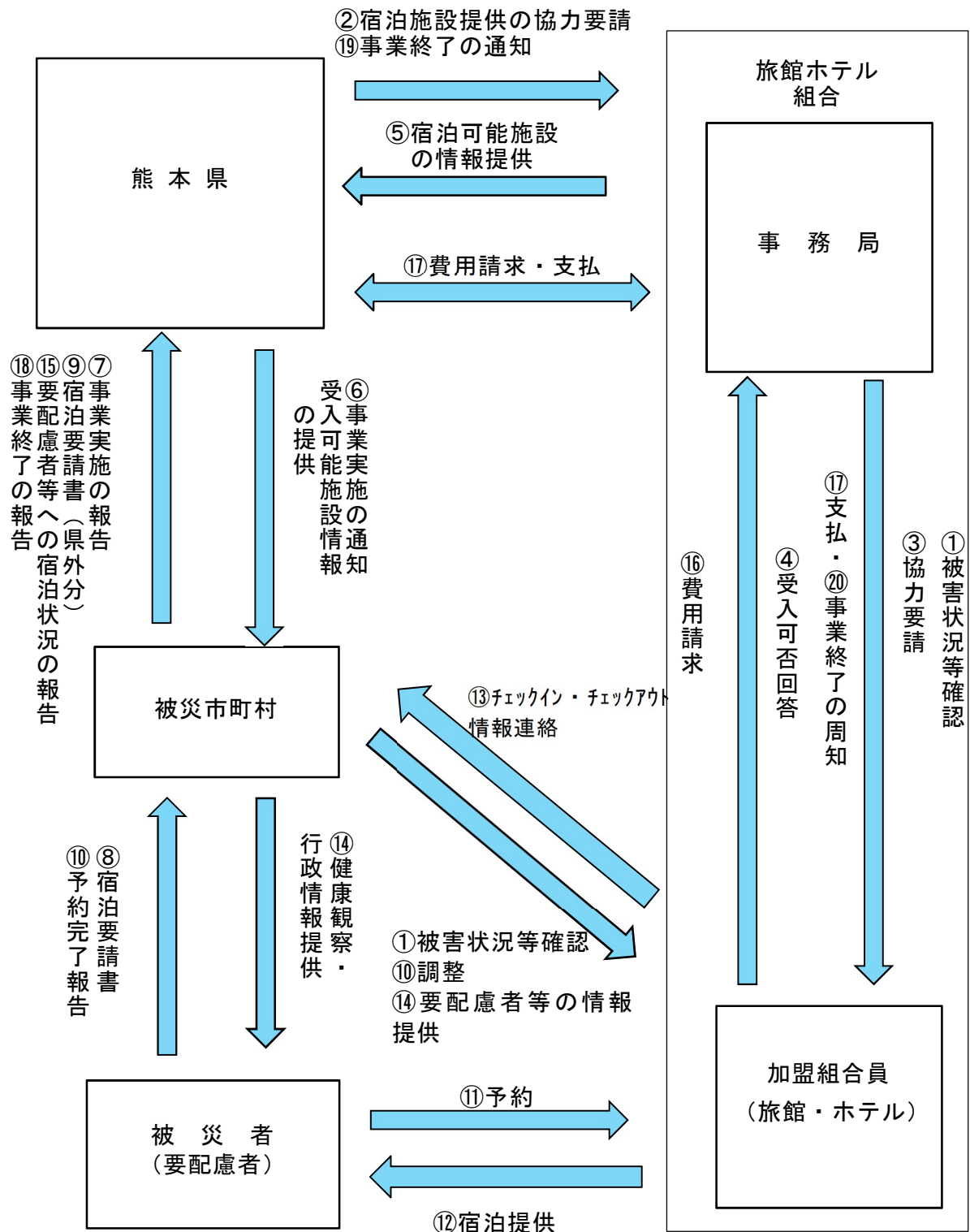
第1節 災害発生から事業実施・終了までの流れ



第2節 主体別取組み内容

項目	県	被災市町村	旅館ホテル組合	旅館・ホテル
宿泊施設の確保	<ul style="list-style-type: none"> ●旅館ホテル組合へ宿泊施設提供の協力を要請（必要に応じ九州各県等へも） ●旅館ホテル組合及び内閣府との利用料金の協議 ●被災市町村へ事業実施について周知 	<ul style="list-style-type: none"> ●旅館・ホテルの被害状況等の確認 ●事業実施の決定および県への報告 	<ul style="list-style-type: none"> ●旅館・ホテルの被害状況等の把握 ●旅館・ホテルへ宿泊施設提供の協力を要請（客室の確保を含む） ●県と利用料金協議 ●県へ受入れ可能旅館・ホテルを報告 	<ul style="list-style-type: none"> ●旅館ホテル組合へ受入の可否等を報告（受入可能となった旅館・ホテルは随時報告）
事業実施の被災者への周知	<ul style="list-style-type: none"> ●報道機関を通じての周知 ●県ホームページへ事業概要及び実施市町村の掲載 	<ul style="list-style-type: none"> ●避難所への掲示、ホームページへの掲載、チラシの配布等 		
旅館・ホテルへ避難させるべき者の把握		<ul style="list-style-type: none"> ●避難者名簿の作成 ●避難行動要支援者の安否確認 ●旅館・ホテルへ避難させるべき者の選定 		
宿泊調整	<ul style="list-style-type: none"> ●被災市町村へ受入可能旅館・ホテル情報を提供 ●他県へ宿泊調整を依頼（県外宿泊を希望する場合） 	<ul style="list-style-type: none"> ●宿泊要請書の作成 ●旅館・ホテルの選定及び調整（予約は、要配慮者等が行う） 	<ul style="list-style-type: none"> ●県へ受入可能旅館・ホテル情報を提供 	
宿泊施設の提供				<ul style="list-style-type: none"> ●宿泊場所、食事、入浴施設の提供
宿泊状況管理				<ul style="list-style-type: none"> ●被災市町村へチェックイン、チェックアウト情報を連絡
避難後の対応		<ul style="list-style-type: none"> ●受入旅館・ホテルへ避難者情報を提供 ●避難者に対して健康観察及び行政情報を提供 		<ul style="list-style-type: none"> ●旅館・ホテル避難者に対する支援（緊急時の対応、行政情報等提供の協力等）
利用料金の支払い	<ul style="list-style-type: none"> ●旅館ホテル組合へ旅館・ホテルへの宿泊状況を報告 ●旅館ホテル組合へ利用料金を支払い 		<ul style="list-style-type: none"> ●旅館・ホテルの利用料金請求の取りまとめ及び県への請求 ●旅館・ホテルへ利用料金等を支払い 	<ul style="list-style-type: none"> ●旅館ホテル組合に対して利用料金を請求
事業終了	<ul style="list-style-type: none"> ●旅館ホテル組合への事業終了の通知 ●被災者へ事業終了を県ホームページで周知 	<ul style="list-style-type: none"> ●事業終了の決定 ●県へ事業終了を報告 ●旅館・ホテル避難者及び被災者へ事業終了を連絡 	<ul style="list-style-type: none"> ●旅館・ホテルへ事業終了を通知 	

第3節 業務フロー図



【対象者：要配慮者等】

○高齢者：65歳以上を想定 ○障がい者：身体・知的・精神・発達障がい者 ○妊産婦 ○乳幼児：小学校入学前 ○要介護者：介護認定を受けている方 ○病弱者 等で避難所での生活に特別の配慮が必要な方及びその介助者（以下「要配慮者等」という。）

○事務フロー図の項目説明

- (1) 旅館ホテル組合は、要配慮者等の受入が可能な旅館・ホテルの被災状況等の確認を行う。被災市町村は、市町村内で要配慮者等の受入が可能な旅館・ホテルの被災状況等の確認を行う。(業務フロー図の①)
- (2) 県は旅館ホテル組合に対し、宿泊施設の提供について協力を要請する。(業務フロー図の②)
- (3) 旅館ホテル組合は、組合加入の旅館・ホテルに対し、宿泊施設提供について協力を要請するとともに、受入が可能な旅館・ホテル名、人数、期間等を調査し、県に報告する。(業務フロー図の③、④、⑤)
- (4) 県は、被災市町村に事業の実施を通知するとともに、受入が可能な旅館・ホテル名等の情報を被災市町村に提供する。(業務フロー図の⑥)
- (5) 被災市町村は事業実施を決定したときは、県にその旨報告する(業務フロー図の⑦)
- (6) 被災市町村は、要配慮者等の自宅の被害状況、心身の状況、宿泊希望地域等を聴取し、宿泊要請書を作成のうえ、旅館・ホテルへの宿泊調整を行う。(業務フロー図の⑧、⑨、⑩)
※要配慮者等が県外の旅館・ホテルへの宿泊を希望する場合は、宿泊要請書を熊本県業務衛生課に提出する。(業務フロー図の⑨)。熊本県業務衛生課は、要配慮者等が宿泊を希望する県の担当課に調整を依頼し、その結果については、熊本県業務衛生課を経由して被災市町村に連絡する。
- (7) 被災市町村は、宿泊調整の結果を要配慮者等に伝え、本人(代理人で可)が宿泊の予約を行う。(業務フロー図の⑪)、
※要配慮者等は、予約が完了した際は、被災市町村にその旨報告する。
- (8) 旅館・ホテルは、要配慮者等に宿泊場所、食事及び入浴施設を提供する。(業務フロー図の⑫)
- (9) 被災市町村は、旅館・ホテルの要配慮者等へ、健康観察を行うとともに行政情報を提供する。(業務フロー図の⑭)
- (10) 被災市町村は、要配慮者等の宿泊状況について県に報告を毎月行う。(業務フロー図の⑮)
- (11) 旅館ホテル組合は、旅館・ホテルからの利用料金等(宿泊料(食事代を含む)、入湯税)の請求書を取りまとめのうえ、振込手数料を加算して県に請求する。県は、請求書の内容を審査のうえ、旅館ホテル組合に当該費用を支払う。(業務フロー図の⑯、⑰)
※旅館ホテル組合及び県は、被災市町村から報告のあった要配慮者等の宿泊状況と旅館・ホテルからの請求書を突合し、請求内容の確認を行う。
- (12) 旅館ホテル組合は、旅館・ホテルの請求に基づき利用料金等を支払う。(業務フロー図の⑱)
- (13) 被災市町村は、事業終了を決定したときは、事業終了前に県にその旨通知する。(業務フロー図の⑲、⑳)
※県は、被災市町村から事業終了の通知があったときは、その旨旅館ホテル組合に通知し、旅館ホテル組合は、旅館・ホテルに周知する。

第3章 災害が発生したときの対応

第1節 避難先（旅館・ホテル）の確保

- 1 旅館・ホテルの被害状況等の把握（旅館ホテル組合旅館・ホテル、被災市町村⇒旅館・ホテル）（業務フロー図の①）
 - 旅館ホテル組合は、組合加入の旅館・ホテルの被害状況及び営業状況を確認する。
 - 被災市町村は当該市町村内の旅館等の被害状況及び営業状況を確認する。
- 2 宿泊施設提供の協力要請（県⇒旅館ホテル組合）（業務フローの図②）
 - 県は、多数の避難者の発生が予想される場合は、協力要請書（別記第1号様式）により、旅館ホテル組合に対して宿泊施設提供の協力を要請する。
- 3 旅館・ホテルへの宿泊施設提供の協力要請（旅館ホテル組合⇒旅館・ホテル）（業務フロー図の②、③、④）
 - 旅館ホテル組合は、県から宿泊施設提供の協力要請があった場合は、旅館・ホテルに対し宿泊施設提供の協力を要請する。なお、災害の規模等により多数の避難者の発生が予想される場合は、県からの協力要請を待たずに旅館ホテル組合の判断により旅館・ホテルに協力を要請することができる。
 - 旅館・ホテルは、旅館ホテル組合から協力要請があった場合は、受入れの可否、受入可能部屋数及び受入可能人数等を協力要請受入報告書（別記第2号様式）により、速やかに旅館ホテル組合に報告する。
 - 旅館ホテル組合は、受入可能宿泊施設名等の第1報を協力要請受入れ報告書（別記第3号様式）及び協力（可能）宿泊施設名簿（別記第4号様式）により、発災後24時間以内に県に報告する。なお、第1報に間に合わなかった旅館・ホテルについては、報告があり次第、随時県に報告する。
 - 旅館ホテル組合は、必要に応じ旅館・ホテルに対し、要配慮者等を受け入れるための最低限の客室の確保を要請する。
- 4 利用料金（宿泊料金）の決定（県・旅館ホテル組合・内閣府の協議）
 - 県は、旅館ホテル組合と利用料金について協議を行う。その際、他の地域における宿泊施設提供事業に係る利用料金を基本に、県内の旅館・ホテルの通常時の利用料金を加味して利用料金の協議を行うものとする。
 - 県は、旅館ホテル組合と協議した利用料金をもとに内閣府と協議し、利用料金の決定を行う。
 - 県は、内閣府と協議のうえ決定した利用料金について旅館ホテル組合に通知する。
 - 旅館ホテル組合は、決定した利用料金について旅館・ホテルに通知する。

- 5 宿泊施設提供事業の実施についての被災市町村への周知（県⇒被災市町村）（業務フロー図の⑤）
- 県は、宿泊施設提供事業の実施について別記第5号様式により全被災市町村に周知するとともに、受入可能旅館・ホテル情報を提供する。
- 【周知内容】
- ①実施期間（終期は、応急仮設住宅等が整備され、避難所が閉鎖される時期をめぐとする）
 - ②事業の対象者
 - ③宿泊調整の手順（「第3節 要配慮者と旅館・ホテルとの宿泊調整」を参照）
 - ④利用料金（県が負担する経費）
 - ⑤旅館・ホテルまでの移動手段（被災地から旅館・ホテルへの移動は、要配慮者等（又は代理人）が自ら手配して行う。）
- 6 九州各県等に対する宿泊施設提供の協力要請（県⇒九州各県等）
- 要配慮者等に対する宿泊施設提供が県内の旅館・ホテルだけでは対応できないと想定される場合、県は、九州各県等に対し、宿泊施設提供の協力要請を行う。なお、旅館ホテル組合も、九州各県等の旅館ホテル組合に対して宿泊施設提供事業の実施について周知するものとする。
 - 県は、九州各県等に協力要請をしたときは、その旨被災市町村に通知する。
- 7 事業の実施にかかる県への報告（被災市町村⇒県）
- 被災市町村は、宿泊施設提供事業の実施について、別記第6号様式により県に報告する。

第2節 宿泊施設提供事業実施の被災者への周知

1 被災市町村による周知

- 宿泊施設提供事業の実施について、避難所への掲示、被災市町村ホームページへの掲載、チラシの配布等により被災者に周知する。

2 県による周知

- 被災地域が広範囲にわたる場合は、報道機関を通じ宿泊施設提供事業の実施について被災者に周知するとともに、県ホームページにも同事業の実施及び実施市町村を掲載する。

第3節 旅館・ホテルへの避難が必要な要配慮者等の把握

1 避難者名簿の作成（被災市町村）

- 被災市町村は、避難所ごとに避難者名簿を作成する。その際、要配慮者等が避難している場合は、要配慮者等の自宅の被害状況及び心身の状況、介助者（旅館・ホテルと一緒に避難し、要配慮者の世話をする者）の有無及び氏名を確認する。

※避難者名簿は、市町村作成の避難所運営マニュアルに基づき作成する。避難所運営マニュアルを作成していない、又は市町村作成の避難所運営マニュアルに避難者名簿に関する記載がない市町村においては、福祉避難所運営マニュアル（平成29年8月熊本県健康福祉政策課）を参考に避難者名簿を作成する。

2 避難行動要支援者の安否確認の実施（被災市町村）

- 被災市町村は、安否未確認の避難行動要支援者がいる場合には、避難行動要支援者名簿を有効活用し、在宅避難者等の安否確認を行う。

3 旅館・ホテルに避難させるべき者の選定（被災市町村）

- 被災市町村は、要配慮者等の自宅の被害状況、心身の状況、介助者の有無、希望する避難場所等を考慮して旅館・ホテルへ避難させるべき者を選定する。なお、選定にあたっては、必要に応じ、避難所運営委員会（要配慮者対応班等）と協議することとする。
- 被災市町村は、旅館・ホテルへ避難させるべき者の名簿を集落（コミュニティ）単位で作成する。

※市町村は、平常時に避難行動要支援者名簿を作成する時点で、当該避難行動要支援者を福祉避難所、旅館・ホテル、指定避難所のいずれに避難させるべきかを地元自治会等と協議するなど、可能な限り事前に検討しておく。

第4節 要配慮者等と旅館・ホテルとの宿泊調整

1 受入可能な宿泊施設情報の提供（旅館ホテル組合⇒県⇒被災市町村）（業務フロー図の⑥）

- 県は、旅館ホテル組合から本章第1節の3により報告のあった受入可能旅館・ホテル名等の情報を、必要に応じて、関係市町村（※）に提供する。

※関係市町村とは、被災市町村及び受入可能旅館・ホテルが所在する市町村（以下「受入市町村」という。）をいう。受入可能旅館・ホテル名等の情報については、受入旅館・ホテルの要配慮者等に対する情報提供や健康管理等で、受入市町村に協力を依頼する場合があるため、被災市町村のみでなく、必要に応じて、受入市町村に対してもあらかじめ周知する。

- 受入旅館・ホテルごとの受入可能部屋数（定員ごと）の日々の変化については、被災市町村が、宿泊要請を行う際に、当該旅館・ホテルのホームページを閲覧したり、当該旅館・ホテルへ電話連絡等することにより確認する。
- 旅館・ホテルは、空室が発生したこと等により受入れが可能となったとき、又は満室等により受入れが不可になったときは、協力要請受入報告書（別記第2号様式）により、速やかに旅館ホテル組合に連絡し、旅館ホテル組合は、直ちにその旨を県に報告する。
- 県は、旅館ホテル組合から前記の受入可能又は受入不可の報告があったときは、当該情報を速やかに被災市町村に提供する。

- 2 宿泊要請書の作成（被災市町村⇔要配慮者等）（業務フロー図の⑦）
- 被災市町村は、要配慮者等（又は代理人）から旅館・ホテルへの宿泊の希望があったときは、要配慮者等の氏名、住所、性別、生年月日及び心身の状況、自宅の被害状況、宿泊希望地域、一緒に宿泊する介助者等の状況、宿泊予定期間等を聴取し、宿泊要請書（別記第7号様式）を作成する。なお、作成した宿泊要請書に記載された情報のうち宿泊調整に必要な情報（個人が特定される情報は除く。）を旅館・ホテルに提供することについて、要配慮者等からあらかじめ了解を得るものとする。
- 3 旅館・ホテルとの調整（被災市町村⇔旅館・ホテル）（業務フロー図の⑧）
- 被災市町村は、要配慮者等の希望をもとに宿泊地域を選定するとともに、要配慮者等の心身の状況と旅館・ホテルのバリアフリーへの対応状況等を考慮して旅館・ホテルの選定を行う。なお、要配慮者等が避難先で孤立しないよう可能な限り集落（コミュニティ）単位で同一の旅館・ホテルに避難できるよう配慮する。
 - 被災市町村は、要配慮者等の心身の状況、一緒に宿泊する介助者等の状況、宿泊予定期間に関する情報を宿泊要請書により旅館・ホテルに提供し、受入れの可否を確認する。なお、受入れ不可の場合を想定し、氏名、住所、連絡先等個人が特定される情報は提供しないものとする。
 - 被災市町村は、同一地域の旅館・ホテルに多数人の避難が必要であると思われるときは、旅館ホテル組合の了承のもと、旅館・ホテルとの宿泊調整を旅館ホテル組合に依頼することができる。
 - 旅館ホテル組合は、被災市町村から前記の依頼があった場合は、無償で、組合加入の旅館・ホテルと調整を行い、要配慮者等（一緒に宿泊する介助者を含む。）を各旅館・ホテルに宿泊させる。
 - 被災市町村は、要配慮者等に旅館・ホテルを提供するにあたっては、事業終了に伴う旅館・ホテルからの退去時のトラブルを防止するため、宿泊施設提供期間は、長くとも「応急仮設住宅等の整備により避難所としての利用の必要がなくなるまでの期間」であることを当該要配慮者等にあらかじめ周知しておく。
 - 被災市町村は、要配慮者等に宿泊予定期間中に利用しない日があった場合、利用しない日の料金については、当該事業の対象外であることを説明する。
※宿泊調整は被災市町村が行うものであるが、災害の規模が甚大で宿泊施設提供事業の対象者が多数となるなど、被災市町村が宿泊調整を行うことが困難なときは、県又は委託先（JATA（一般社団法人日本旅行業協会）等）が行う場合もある。
- 4 旅館・ホテルへの予約（要配慮者等（又は代理人）⇒旅館・ホテル）（業務フロー図の⑩）
- 被災市町村は、旅館・ホテルとの調整結果を要配慮者等（又は代理人）に連絡する。
 - 要配慮者等（又は代理人）は、被災市町村から旅館・ホテルとの調整結果の連絡があったときは、直ちに宿泊予定の旅館・ホテルに対して当該被災市町村における受付番号、宿泊予定期間及び宿泊者の氏名等を電話等で連絡のうえ予約を行う。
 - 要配慮者等（又は代理人）は、予約が完了したときは、速やかに宿泊予定期間及び

宿泊者の氏名を被災市町村に連絡する。

- 要配慮者等は、宿泊予定期間中に利用しない日がある場合は、その旨被災市町村及び旅館等に連絡する。

【要配慮者等が県外の宿泊施設を希望する場合の対応】

①宿泊要請書の県への提出（被災市町村⇒熊本県）

- 熊本県が九州各県等に対して宿泊施設提供の協力要請をした場合において、要配慮者等が熊本県外の旅館・ホテルを希望したときは、被災市町村は、宿泊要請書を熊本県に提出する。（業務フロー図の⑨）

②要配慮者等が宿泊を希望する県への連絡（熊本県⇒要配慮者等が宿泊を希望する県）

- 熊本県は、被災市町村から提出のあった宿泊要請書を要配慮者等が宿泊を希望する県（以下「宿泊希望県」という。）の担当課に提供し、旅館・ホテルとの調整を依頼する。

③旅館・ホテルとの調整（宿泊希望県⇄旅館・ホテル）

- 宿泊希望県の担当課は、要配慮者等の希望をもとに宿泊地域を選定するとともに、要配慮者等の心身の状況等を考慮して旅館・ホテルの選定を行う。
- 宿泊希望県の担当課は、要配慮者等の心身の状況、一緒に宿泊する介助者等の状況、宿泊予定期間に関する情報を宿泊要請書により旅館・ホテルに提供し、受入れの可否を確認する。なお、受入不可の場合を想定し、氏名、住所、連絡先等個人が特定される情報は提供しないものとする。

④調整結果の報告（宿泊希望県⇒県⇒被災市町村）

- 宿泊希望県の担当課は、調整結果を熊本県に報告する。
- 熊本県は、宿泊希望県から報告のあった調整結果を被災市町村に報告する。

⑤旅館・ホテルへの予約（要配慮者等（又は代理人）⇒旅館・ホテル）（業務フロー図の⑩）

- 被災市町村は、旅館・ホテルとの調整結果を要配慮者等（又は代理人）に連絡する。
- 要配慮者等（又は代理人）は、旅館・ホテルとの調整結果の連絡があったときは、直ちに宿泊予定の旅館・ホテルに対して宿泊予定期間及び宿泊者の氏名等を電話等で連絡のうえ予約を行う。
- 要配慮者等（又は代理人）は、予約が完了したときは、速やかに宿泊予定期間及び宿泊者の氏名を被災市町村に連絡する。

第5節 要配慮者等の旅館・ホテルへの移動・宿泊

1 旅館・ホテルへの移動（要配慮者等⇄旅館・ホテル）

- 被災地から旅館・ホテルへの移動は、要配慮者等（又は代理人）が自ら手配して行う。

2 宿泊場所等の提供（旅館・ホテル⇒要配慮者等）（業務フロー図の⑫）

- 旅館・ホテルは、協定に基づき、要配慮者等に対して宿泊場所、食事（原則3食／日）及び入浴施設を提供する。ただし、専門的な介護、特別な配慮を要する食事の提

供は要しない。

- 旅館・ホテルは、原則として1日3回の食事を提供することとする。
 - 旅館・ホテルは、要配慮者等がチェックインしたときは、要配慮者等の氏名及びチェックイン日を速やかに被災市町村に連絡する。

 - 要配慮者等は、宿泊予定期間中に利用しない日がある場合は、その旨旅館・ホテルに連絡する。なお、旅館・ホテルは、要配慮者等が利用しなかった日については、当該事業の請求はできない。
- 3 チェックアウトの連絡（旅館・ホテル⇒被災市町村）（業務フロー図の⑬）
- 旅館・ホテルは、要配慮者がチェックアウトしたときは、要配慮者等の氏名及び滞在期間を速やかに被災市町村に連絡する。

第6節 旅館・ホテルへ避難後の要配慮者等への対応

- 1 旅館・ホテルへの要配慮者等名簿の整備（被災市町村）
- 被災市町村は、要配慮者等への情報提供等を円滑に進めるため、旅館・ホテルの要配慮者名簿（別記第8号様式）を作成する。
【名簿記載事項】
要配慮者等の氏名、生年月日、性別、被災市町村における住所、要配慮者の種別、連絡先（携帯電話番号等）、避難先の住所、避難先の旅館・ホテルの名称、宿泊期間
- 2 市町村間の情報連絡・提供体制の整備等（被災市町村⇔受入市町村）（受入市町村等の協力が得られる場合）（業務フロー図の⑭）
- 被災市町村及び受入市町村は、市町村と要配慮者等との連絡体制を整備するため、それぞれの市町村にの情報連絡担当者を設置する。
 - 被災市町村は、要配慮者等に対する行政情報の提供及び健康管理を円滑かつ適正に行うため、要配慮者等の情報（氏名、生年月日、性別、被災市町村における住所、要配慮者の種別、宿泊期間）を別記第9号様式により受入旅館・ホテルごとに整理し、定期的（2週間ごとをめど。必要に応じ変更可）に受入市町村に提供する。
 - 受入市町村は、被災市町村から提供のあった要配慮者等の情報を被災市町村ごと及び受入旅館・ホテルごとに整理し、適正に管理する。
 - 被災市町村は、必要に応じて、応急仮設住宅の整備状況等の行政情報を受入市町村に提供する。
 - 受入市町村は、被災市町村から提供のあった行政情報を要配慮者等に提供するための掲示板を設置するとともに、要配慮者等に対し、被災市町村等の広報紙の配布等を行う。
 - 県は、要配慮者等の情報を被災市町村ごと及び受入旅館・ホテルごとに整理し、必要に応じて、受入旅館・ホテルの所在市町村を管轄する広域本部及び地域振興局に対

して定期的（2週間ごとを想定。必要に応じ変更可）に提供する。

3 旅館・ホテルの要配慮者等に対する情報提供体制の整備

- 避難者を受け入れた旅館・ホテルは、被災市町村等からの情報を要配慮者等に提供するため、情報連絡担当者を設置する。
- 被災市町村は、要配慮者等に対する行政情報の提供及び健康管理を円滑かつ適正に行うため、要配慮者等の情報（氏名、生年月日、性別、被災市町村における住所、要配慮者の種別、宿泊期間）を別記第10号様式により受入旅館・ホテルごとに整理し、当該受入旅館・ホテルに定期的（2週間ごとを想定。必要に応じ変更可）に提供する。（受入市町村の協力が得られる場合は、受入市町村を經由）
- 受入旅館・ホテルは、被災市町村から提供のあった要配慮者の情報を宿泊者名簿と突合し、当該被災市町村からの避難者であることを確認する。
- 被災市町村は、必要に応じて、応急仮設住宅の整備状況等の行政情報を受入旅館・ホテルに提供する。
- 受入旅館・ホテルは、被災市町村から提供のあった行政情報を要配慮者等に提供するため、掲示板を設置する等必要な措置を講じる。

【必要な措置の例】

掲示板の設置、広報紙の配布、インターネット閲覧環境の整備（※）等

※インターネット閲覧環境の整備については、可能な限り対応することとする。

4 旅館・ホテルの要配慮者等に対する支援

- 受入旅館・ホテルは、要配慮者等の急病等緊急時に対応するため、医療機関リストの作成、患者発生時の医療機関との連携体制の整備等に努める。
- 受入市町村、広域本部及び地域振興局は、被災市町村から要請があった場合は、要配慮者等の相談に対応するための窓口（相談支援窓口）の設置に努める。
- 受入市町村及び保健所は、被災市町村から要請があった場合は、保健師等の巡回相談により要配慮者等の健康管理に努める。

※受入市町村、広域本部及び地域振興局による相談支援窓口の設置及び保健師等による巡回相談は、受入市町村並びに広域本部及び地域振興局の協力が得られる場合に行うものとする。

第7節 旅館・ホテルへの利用料金の支払い

1 要配慮者等の宿泊状況の報告（被災市町村⇒県）（業務フロー図の⑮）

- 被災市町村は、受入旅館・ホテルごとの前月の要配慮者等の宿泊状況について、利用実態を確認したうえで、別記第11号様式により整理し、原則毎月5日までに県に報告する。

2 旅館・ホテルへの宿泊状況の報告（県⇒旅館ホテル組合）（業務フロー図の⑰）

- 県は、被災市町村から報告のあった要配慮者等の受入旅館・ホテルへの宿泊状況を

原則、毎月10日までに旅館ホテル組合に提供する。

- 3 旅館・ホテルからの請求取りまとめ（旅館ホテル組合）（業務フロー図の⑯）
 - 受入旅館・ホテルは、宿泊者名簿を添付のうえ、月ごとの利用料金等（宿泊料金（食事代を含む）、入湯税）を別紙第11号様式により旅館ホテル組合に請求する。
 - 旅館ホテル組合は、1により県から提供のあった受入旅館・ホテルへの宿泊状況と受入旅館・ホテルから提出された請求書を突合し、内容に誤りや不備がないか確認する。なお、内容誤りや不備等疑義がある場合は、旅館ホテル組合は、受入旅館・ホテルに対して請求内容の再確認を行う。
- 4 利用料金等の県への請求（旅館ホテル組合）（業務フロー図の⑰）
 - 旅館ホテル組合は、受入旅館・ホテルからの請求書を取りまとめのうえ、各旅館・ホテルへの利用料金等の振込手数料を加算して別記第13号様式により県に請求する。
- 5 旅館ホテル組合からの請求書の審査及び利用料金等の支払い（県⇒旅館ホテル組合）（業務フロー図の⑱）
 - 県は、旅館ホテル組合からの請求書と被災市町村から報告のあった受入旅館・ホテルへの宿泊状況を突合し、内容に誤りや不備がないか確認する。なお、内容誤りや不備等疑義がある場合は、県は、被災市町村及び受入旅館・ホテルに対して内容の再確認を行う。
 - 県は、旅館ホテル組合からの請求内容が適当と認められるときは、旅館ホテル組合に利用料金等を支払う。
- 6 旅館・ホテルへの利用料金等の支払い（旅館ホテル組合）（業務フロー図の㉑）
 - 旅館ホテル組合は、県から利用料金等の支払いがあったときは、速やかに各旅館・ホテルに対して利用料金等を支払う。

第8節 事業終了の決定及び周知

- 1 事業終了の決定
 - 被災市町村は、応急仮設住宅が整備され、避難所が閉鎖される時、及び旅館・ホテル以外の宿泊施設の確保ができるなど、旅館・ホテルを避難所として提供する必要性がないと判断したときは、事業の終了を決定する。
- 2 事業終了の周知（業務フロー図の⑲、⑳）
 - 被災市町村は、事業終了を決定したときは、事業終了を県に別記第14号様式で報告し、直ちに当該時点で旅館・ホテルに宿泊している要配慮者等に対して事業の終了時期を連絡する。併せて、必要に応じて、受入市町村にその旨報告するとともに避難所への掲示等（本章第2節参照）により被災者に周知する。
 - 県は、被災市町村から事業の終了時期の報告があったときは、旅館ホテル組合にそ

の旨通知するとともに、県ホームページへの掲載により被災者に周知する。

- 旅館ホテル組合は、県から事業終了の通知があったときは、直ちに旅館・ホテルにその旨周知する。

第9節 その他

本事業を実施する上では、要配慮者等をはじめ多くの方々の個人情報を収集・利用することとなる。その取扱いに当たっては、旅館ホテル組合、旅館・ホテル、被災市町村、県それぞれにおいて個人情報保護法等を遵守し、個人情報が外部に流出することのないよう万全な管理を行わなければならない。

第4章 平常時の対応

第1節 県が行うこと

1 事業内容の市町村への周知

- 災害時に本事業が円滑に実施されるよう、被災市町村に対して定期的に事業内容の周知を行う。

2 市町村の担当課及び連絡先の確認

- 組織改編等により市町村の担当課に変更があった場合でも、緊密な連携のもと本事業が迅速かつ適正に遂行できるよう、毎年度当初に市町村に対して本事業の担当課及び連絡先等の確認を行う。

3 旅行会社との関係構築

- 災害の規模が大きく、宿泊調整を被災市町村で行うことが困難な場合に備えて、当該業務を委託することが想定される旅行会社（JATA（一般社団法人日本旅行業協会）等）と毎年度当初に本事業の内容について確認を行うなど連携を密にしておく。

第2節 市町村が行うこと

1 避難行動要支援者名簿の作成

- 避難行動要支援者の避難を円滑に行うため、避難行動要支援者名簿を作成し、定期的に更新する。
- 作成した避難行動要支援者名簿は、あらかじめ避難支援等の実施に必要な限度で避難支援等関係者に提供する。なお、名簿情報を外部提供するにあたっては、避難行動要支援者の同意を得るとともに、避難支援等関係者が適正な情報管理を図るよう、市町村において適切な措置を講ずることとする。

2 宿泊施設提供事業の対象者の選別

- 避難行動要支援者をその特性に応じた避難所に迅速かつ適正に避難させるため、避難行動要支援者の心身の状況、介助者の有無等を考慮し、福祉避難所、旅館・ホテル、指定避難所のいずれに避難させるべきかを地元自治会等と協議するなど、可能な限り事前に検討しておく。

3 要配慮者等の特性を踏まえた情報提供方法の検討

- 避難場所が多様化（避難所、自宅の軒先、車中泊等）する中で、要配慮者等に対して情報が迅速かつ的確に伝わるよう、情報の提供方法をあらかじめ定めておくとともに、必要に応じて見直しを行う。

- 視覚障がい者、聴覚障がい者等情報伝達に特別の配慮が必要な方に対する情報の提供方法については、県の地域防災計画等を参考にあらかじめ定めておくとともに、必要に応じて見直しを行う。

第3節 旅館ホテル組合が行うこと

1 事業内容の旅館・ホテルへの周知

- 災害時に本事業が円滑に実施されるよう、総会開催時等定期的に旅館・ホテルに対して事業内容等の周知を行う。

【周知事項】

- ①事業内容
- ②災害発生時の客室の確保
- ③要配慮者等に対する市町村等からの情報提供への協力
- ④要配慮者等の急病等緊急時への対応 等

2 災害時における旅館・ホテルの連絡担当者の確認

- 災害時に緊密な連携のもと本事業が迅速に遂行できるよう、毎年度当初に旅館・ホテルに対して連絡担当者の確認を行う。なお、旅館・ホテルは、連絡担当者を変更したときは、速やかにその旨を旅館ホテル組合に連絡する。

3 組合員名簿等の提出

- 毎年5月31日までに支部責任者及び組合員の名簿を県に提出する。

4 地域内ネットワークの整備

- 平成28年熊本地震の際に、下田温泉旅館組合と益城町等で実施された「リフレッシュ避難」を参考として、組合支部等が中心となって旅館・ホテル間の連携を図り、地域全体で被災者を受け入れる体制の整備に努める。

5 ホームページ未開設の旅館・ホテルの把握

- 災害時、受入旅館・ホテルの日々の空室状況の確認は、被災市町村が各旅館・ホテルのホームページの閲覧により行うが、ホームページ未開設や空室状況を公開していない旅館・ホテルについては電話等で確認することとなるため、定期的にホームページの開設状況等を旅館・ホテルに確認する。
- 確認結果を地域ごとに一覧表に整理する。なお、災害発生時には、県を通じて被災市町村に当該一覧表を提供する。

6 旅館・ホテルにおけるバリアフリー等の状況の確認

- 要配慮者等の旅館・ホテルへの避難に備え、旅館・ホテルにおけるバリアフリーの対応状況等について別記第15号様式により定期的に確認を行う。

【確認事項】

- ・車いす対応の有無、ベッドの有無、トイレの洋式化の状況、部屋風呂の有無、エレベーター設置の有無、ランドリーの有無、ペット同伴の可否

第4節 旅館・ホテルが行うこと

1 要配慮者等の特性に合わせた施設・設備の改善

- 要配慮者等が安心して宿泊できるよう段差解消、手すりの設置、トイレの洋式化等要配慮者等の心身の状況に合わせた施設・設備の改善に努める。
- ペット同伴での避難希望者等に対応するため、ペットの避難場所の確保等ペット同伴者対策を講じるよう努める。

2 要配慮者等への情報提供体制の整備

- 要配慮者等に対して被災市町村等の行政情報を迅速かつ的確に伝達するため、インターネット閲覧環境の整備等に努める。

3 緊急時への対応

- 要配慮者等の急病等緊急時に対応するため、医療機関リストの作成、患者発生時の医療機関との連携体制の整備等に努める。