避難所開設・運営マニュアル

【 第１版 】

Administration Manual of The Safe Shelter

自助と共助による
避難所の運営に向けて

平成 28 年 5 月

飯田市 危機管理室

はじめに

平成 23 年３月に発生した東日本大震災では、津波等により多くの住民の方々が避難生活を余儀なくされました。

大規模な災害が発生すると、膨大な数の被災者に対する迅速な救援救護策の実施が必要となってきます。
当地域においては、平成 26 年３月に長野県が公表した被害想定によると想定南海トラフ地震では最大約 16,000 人、伊那谷断層帯の地震では最大約 23,000 人の避難者が想定されています。中でも、住家の倒壊や破損、ライフラインの途絶等により、自宅での生活ができなくなった方々に対しては、速やかに安全な避難所を開設し、生命の安全を確保する必要があります。

しかしながら、平常時、体育館などとして使用されている施設を、災害時に直ちに避難所として使用することは多くの困難を伴います。また、大規模災害発生時には、行政職員は各種の災害対応業務等に追われ、避難所の運営管理に当たることが困難になることが想定されます。

こうしたことから、安全な避難所を確保するため、日頃から避難所についてハード面・ソフト面両面の整備を図り、災害発生時には、各地区の自主防災会を中心としつつ、避難者自身が自主的に避難所の開設・運営に当たることができる態勢を整えておくことが必要となります。

このマニュアルは、避難所に関する基本的な考え方、避難所運営組織のあり方や活動内容の標準的な事項をまとめました。以下の点にご留意いただきながら、日頃の訓練やいざという時の参考になれば幸いです。

- 本マニュアルは、大規模な地震災害を想定し、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。各避難所で使用する際には、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、適宜修正・追加等をする必要があります。

- 本マニュアルは、避難所の設置・運営について、原則的には、各地区の自主防災会を中心に、地域の皆様や被災者もその担い手として捉え、地域住民の皆様の自治による開設・運営を目指すこととします。

- なお、風水害（土砂災害・洪水）における避難所について、各自治振興センターと協議の上、本マニュアルの必要部分をご利用ください。

目 次

1　避難所開設・運営の基本方針・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1

2　避難所開設準備・開設・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3

①避難所開設の判断・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
②準備のための開錠・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
③施設の安全確認・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
④開設・運営のための資機材準備・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4
⑤レイアウトづくり・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4

3　避難者への開設・受付開始・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7

①受付・・7
②スペースの割付・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7
③状況把握・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7
④名簿作成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・8
⑤報告・・・8

4　運営態勢づくり・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9

①運営態勢の確立・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9
②避難所運営委員会会議の開催・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・11
③各班の役割・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12

5　避難所運営のコツ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・41

①情報・・・41
②トイレの利用と水分補給・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・41
③常に意識して運動を・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・41
④プライバシーと見守り・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・41
⑤ペットと衛生管理・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・42
⑥子どもの居場所・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・42
⑦在宅被災者への対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・42
⑧観光客等帰宅困難者への対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・42

6　安定期以降の取組・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・43

1　避難所開設・運営の基本方針

基本方針1

地域の皆さんの安全を確保し、生活再建のための地域拠点として機能することを目指します。

❖ 命を守るための避難所
台風や大雨等に起因する土砂災害については、災害が起こる前の早い段階で「命を守るための避難」が有効です。避難期間は半日から１日程度であり、自宅から食料や生活必需品を持ち出すことが可能なことから、災害が起こる前に、安全に避難できる場所を迅速に確保・提供します。

❖ 生活を守り、生活再建を支援する避難所
震災等の大規模災害が発生した際には、災害で住家に被害を受けた方や、ライフラインの機能が低下して生活が困難になった方（避難所以外の場所に滞在する人も含む）が地域で生活できるよう、以下に記載する生活支援を行います。

①生活の場の提供
②個人備蓄で対応できない場合の水・食料・物資の提供
③公衆衛生の確保
④災害、復旧、復興の情報提供

また、避難者同士が情報を共有し、それぞれの自立に向けた取り組みを地域の絆の中で実現していくための拠点として機能することを目指します。

基本方針2

自主防災会を中心としつつ、地域に住まう者全てが一致協力して設置・運営にあたります。

❖ 災害時、ひとりでも多くの命を救うため、できるだけ早く行動し、避難所を開設する必要があります。しかし、市役所には、市域全体の応急対策を進める責務があります。また、職員も被災者になるかもしれません。したがって、災害発生直後、行政がすぐに駆けつけ、避難所を開設することは、困難が予想されます。

❖ 「自らの身の安全は自らが守る」「自らの地域は自らが守る」という考えを基本とし、地域住民自身の「自助」と地域の「共助」により避難所を開設します。

❖ 避難所は、在宅被災者の支援も含め「個」の場ではなく「コミュニティ」の場となります。各地区自主防災会だけでなく、避難所を利用している方も、避難所以外の場所に滞在する被災者も含め、地域住民全員が役割分担し、運営のためのルール定め、一致協力して運営します。

基本方針3

そこに居る誰もが『配慮し合える』避難所づくりに努めます。

- ❖ できうる限り、プライバシーが確保されるよう努めます。
- ❖ 可能な限り、生活支援は公平に行いますが、お年寄り、障害をお持ちの方、難病・アレルギー・その他の慢性疾患患者、妊産婦、乳幼児、女性、子ども、外国人など、特に配慮する必要がある人には、必要に応じて優先順位をつけ、個別に対応します。
- ❖ 生活する誰もが配慮し合い、関連死を予防するよう努めます。
- ❖ 避難所運営委員会に女性も参加することなど、男女共同参画の視点に配慮した避難所運営を行います。

基本方針4

地域ライフラインが復旧した際は、速やかに閉鎖します。

- ❖ 地域のライフラインの復旧状況に合わせて統廃合などを行い、利用施設の本来業務の早期再開に努めます。

2 避難所開設準備・開設

① 避難所開設の判断

地震の場合

❖ 原則、飯田市災害対策本部または地区拠点本部の指示が出たか、自宅が倒壊等しており生活が困難で、車等での避難生活が困難な避難者がいる場合に避難所を開設します。

風水害の場合

❖ 台風や集中豪雨等に起因する土砂災害や洪水については、各種気象情報や避難に関する情報が発表・発令された際に、各地区自治振興センターと協議の上、避難所を開設します。

② 準備のための開錠

❖ 原則的には、鍵保管者が避難所に駆け付け、必要な箇所を開錠します。
❖ ただし、施設内に入る前に、次に記載する**安全確認を必ず行ってください。**

鍵の保有者

鍵保有者及び鍵保管場所一覧表　［各施設の鍵保管者を事前に確認し、記入しておきましょう。］

対象施設名	No.	保管場所	保　管　者		
			役　職	氏　　名	電話番号
	1				
	2				
	3				
	1				
	2				
	3				

③ 施設の安全確認

❖ **【資料１・２・３】『建物被災状況チェックシート』を活用**して、避難施設として使用を予定する施設の**安全を確認**します。
❖ **避難所開設が可否について、地区拠点本部に連絡をしてください。**

❖ 施設の安全を確認したら、**施設の敷地やその周辺も確認し、危険物等の除去、危険箇所の表示等を行った上で、開設作業を**進めてください。

開設準備

□ 開錠

□ 安全確認

□ 資機材準備

□ レイアウト

留意事項

❖ この調査は、安全な避難所を迅速に開設するために、暫定的な初期診断として利用するものであり、調査者に何らかの責任を負わせるものではありません。
❖ 避難所となる建物が、本チェックシートによる点検を行うまでもなく一見して危険と判断できる場合は、地区拠点本部へ連絡し、他の避難所への移動等の必要な指示を受けてください。
❖ 施設の安全確認は、開設時に一度調査を行った施設でも、**震度4以上の余震が発生した場合には、改めて、シートを使用して再調査をしてください。**

参考
資料･様式集
【資料1･2･3】

注意事項

❖ 危険箇所及び余震に十分注意し、身の危険を感じたら直ちに調査を中止してください。
❖ ヘルメットや帽子で頭を保護し、運動靴など、動きやすく底の厚い靴を履くなど安全対策をとってください。
❖ 調査を行うときは、点検者２名、記録者１名の合計３名で声を掛け合って実施してください。
❖ 夜間に確認を行う際には、防災倉庫にある懐中電灯や自動車のヘッドライト等を活用して照明を確保してから点検を実施してください。

④ 開設･運営のための資機材準備

❖ ライフライン（電気・水道等）の状況を確認するとともに、使える資源を把握してください。
❖ 防災倉庫の鍵を開け、避難所開設に必要な資機材のみを、避難所内に搬入してください。特に、情報を入手する手段、照明、暖房といった命を守るために必要な機能を再優先に確保することを心がけてください。

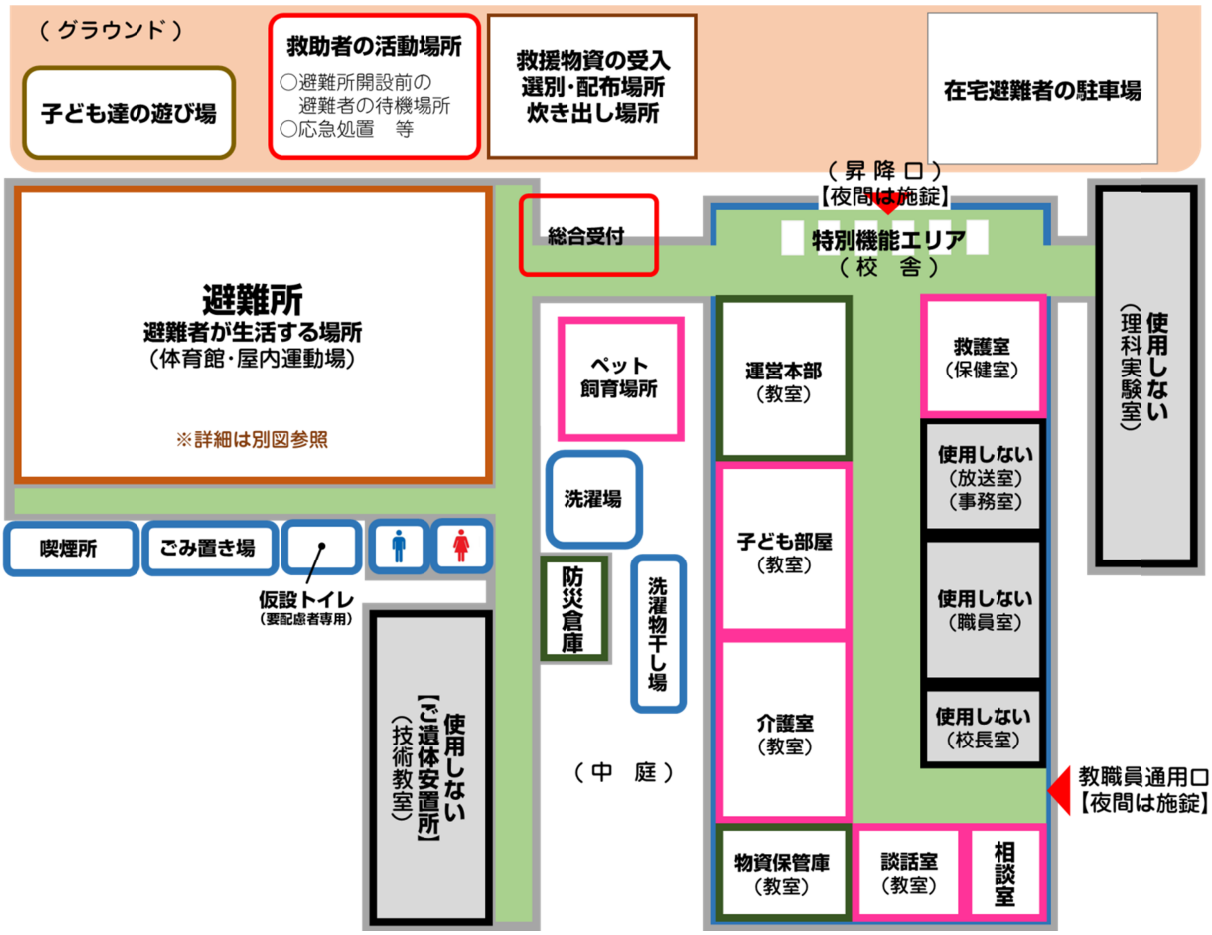
参考
資料･様式集
【資料4】

⑤ レイアウトづくり

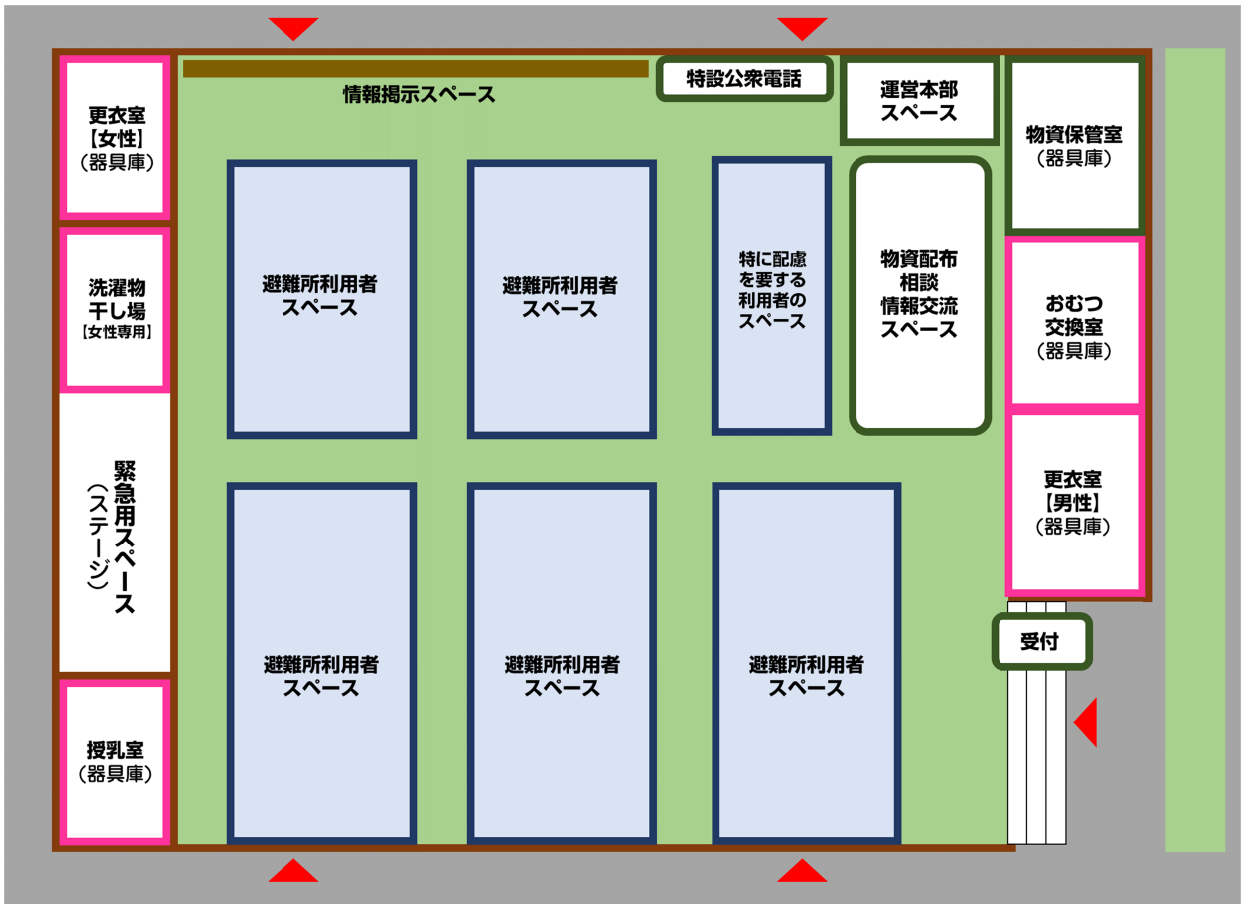
❖ 施設の安全は確認できたら、必要なスペースをレイアウトします。
❖ 余震に注意をしながら、落ち着いて準備を進めてください。
❖ 受傷していない避難者も含めて、１０名程度の人員を確保し、協力を得てレイアウトづくりを行ってください。

参考
資料･様式集
【資料5】

❖ 学校などの場合の敷地全体のレイアウト例



❖ 体育館（屋内運動場）等のレイアウト例



ここは! Check!!

- □ みんなが活動しやすい場所に……まずは、通路（動線）をつくる！
- □ プライバシーを配慮……男女別更衣室など性別への配慮は重要！
- □ 情報は重要……みんなに情報が行き届くように見える化を意識！
- □ トイレが使いやすいように……要配慮者は通路側に！
- □ 適切な水分補給ができるように……給水所の設置！
- □ 効率的に暖がとれるように……暖房器具の設置！
- □ 運営に必要なスペース……居住スペースと完全に分離する！
- □ 相談スペース……いずれ必要となるいため最初から確保する！
- □ 壁の有効活用……情報の掲示等に壁を有効活用できる配置を！
- □ ペットの飼育……施設の外で施設から近い場所に設置！
- □ 分煙に配慮……運営スペースから見える位置に喫煙スペースを！

3 避難者への開設・受付開始

① 受　付

❖ 開設準備が整ったら、避難所を開設し、**受付は、世帯単位で**行います。
❖ 観光客等帰宅困難者、他地域からの避難者等はそれぞれ別に受付します。
❖ まず、**避難者の概算人数（総数）を把握するため、【様式1】を使用**して「世帯主氏名」と「避難者の人数」のみ報告を求めます。

② スペースの割付（組合－世帯ベース）

❖ 受付が終了したら、避難者利用スペースの利用割り当てを行います。
❖ 原則的には、**世帯ごとにスペースを確保し、組合等一定のコミュニティを単位として**まとめて配置します。
❖ 割り当てが終了したら、**組合等の一定のコミュニティごとに割付場所に誘導**します。

③ 状況把握

❖ 避難者が着席し落ち着いた段階で、次の手順で情報を収集します。
❖ 取り扱う情報は、全て個人情報となりますので、取り扱いには十分に注意してください。

手順１

□避難世帯の**世帯を代表する方に、避難所利用者登録票【様式2】1枚を渡し、必要事項を記載してもらい、総合受付に提出**してもらいます。
□観光客等**帰宅困難者にも、避難所利用者登録票【様式2】1枚を渡し、必要事項を記載してもらい、総合受付に提出**してもらいます。

手順2

□**総合受付に人員を配置し、【様式2】裏面に基づき、記載事項を確認**します。
□避難所でのペット飼育希望者がいる場合は、ペットの飼育場所及び飼育方法等について依頼します。

手順3

□受付が落ち着いた時点（常に動きがあるので、一定時間が経過した時点）で、**避難所利用者登録票【様式2】をまとめて、地区拠点本部へ報告**します。
□**地区拠点本部が設置されている自治振興センター（公民館）に避難所利用者登録票【様式2】を持参してください。**

受付開始
□ 受付
□ スペース割付
□ 状況把握
□ 名簿作成
□ 報告

参考
資料・様式集【様式1】

参考
資料・様式集【様式2】

④ 名簿作成

避難所利用者台帳

❖ 第１回目の報告を終えた後、避難所利用者登録票をもとに、**【様式3】避難所利用者台帳を作成し避難所運営の基礎データとします。**
❖ 個人情報につき、保管場所等に配慮し、取り扱いには十分に注意してください。

ペット登録台帳

❖ 第１回目の報告を終えた後、避難所利用者登録票をもとに、**避難所にいるペットを対象に【様式4】ペット台帳を作成し避難所運営の基礎データとします。**

安否確認名簿

❖ 避難所利用者登録票をもとに**【様式5】安否確認名簿を作成**します。
❖ **安否情報の公開に同意した方のみ記載**します。
❖ 安否を確認した**「月日」、「氏名」及び「ふりがな」、「住所」、「性別」、「現在の生活の状況」のみを記載**します。
❖ 情報掲示板等に掲示します。

⑤ 報　告

❖第一報として、③状況把握後に、【様式２】で地区拠点本部へ状況を報告します。
❖その後、各種名簿を作成し、全体の状況が把握できた時点で、第二報として、地区拠点本部に状況報告をします。
❖以降は、避難所の入所・退所が発生しますので、２日に１回程度、避難者の動向を地区拠点本部に報告してください。

受付開始
□ 受付
□ スペース割付
□ 状況把握
□ 名簿作成
□ 報告

参考 資料･様式集【様式3】

参考 資料･様式集【様式4】

参考 資料･様式集【様式5】

4 運営態勢づくり

① 運営態勢の確立

❖応急的な対応が落ち着いてきた段階（目途：発災後 24 時間～48 時間）で、避難所の運営にあたる**『避難所運営委員会』を設置**します。

❖避難所運営委員会は、**会長、副会長、各活動班班長、居住班班長、施設管理者で構成**します。

❖活動班は、**総務班、被災者管理班、施設管理班、情報広報班、食料・物資班、保健衛生班、要配慮者支援班、ボランティア班で構成し、各班の班長を選出**します（班の構成は例ですので、地域の実情や時々の状況に応じて変更してください）。

❖居住班は、**30 人程度を目安として、組合等の一定のコミュニティで班を構成し、代表者（班長）を選出**します。

ここが！ Point!!

〇委員長、副委員長の選出に際して

□地域の自主防災リーダー、まちづくり委員会等の役員が委員長となることが多いが、その時の状況に応じて選出

□**委員長若しくは副委員長のいずれかに女性を選出**する

〇避難所運営委員会の委員選出に際して

□委員長・副委員長が中心となって選出する

□構成員のうち、**女性の割合が少なくとも3割以上**となるよう、活動班の班長の選出を含めて考慮する

□ボランティアは構成員とせず、オブザーバーとして関与させる

〇活動班の班長及び班員の選出に際して

□【様式2】避難所利用者登録票の「運営に協力できること」を参考に、**年齢や性別に関係なく、可能な限り全員にどこかの活動班に所属し活動をしてもらう**

□ただし、本人の意思を尊重し、強制はしないこと

□また、女性用の物資の引渡しや女性に対する配慮が必要なレイアウトを構築するなど、女性からの要望を聞き取りやすくするため、**総務班、被害者管理班、施設管理班、食料･物資班、保健衛生班、要配慮者支援班には女性の参画が望ましい**

□活動班の班長は、避難所運営委員会の構成員となるため、委員会への出席を負担と感じない人を選出する

□また、避難所運営委員会の構成員に占める女性の割合を考慮して選出する

□**特定の人に負担が集中しないよう、定期的に交替できるよう当初から数名の班長を選出しローテーションを組んでおく**

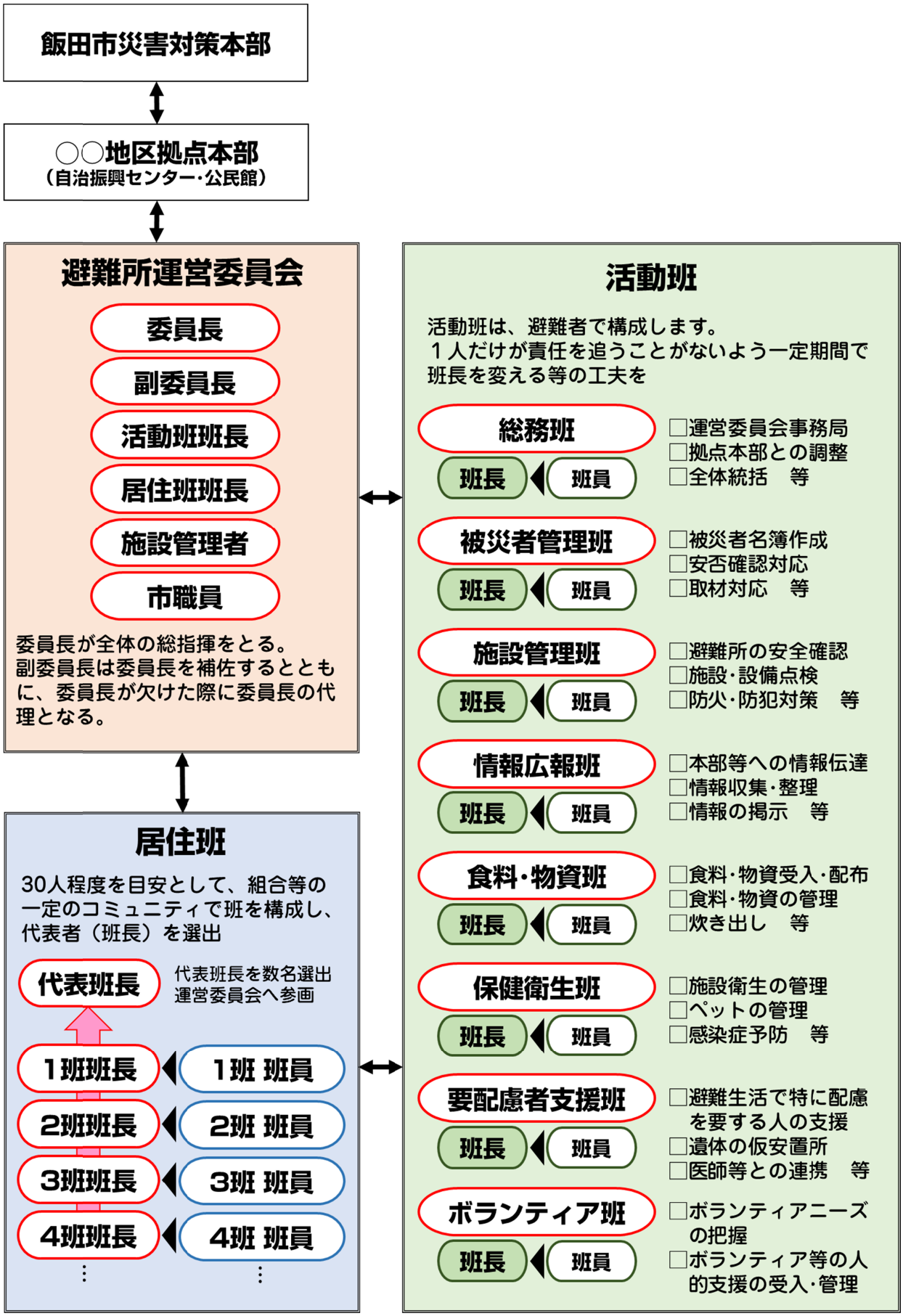
〇居住班長の選出に際して

□居住班の班長は、避難所運営委員会の構成員になるため、委員会への出席を負担に感じない人を選出

□**特定の人に負担が集中しないよう、定期的に交替できるよう当初から数名の班長を選出しローテーションを組んでおく**

□最も多くのニーズを集約する役割となるため、**女性のニーズを把握できるよう、女性の積極的な参画を促す**

❖ 避難所運営委員会、活動班、居住班の構成例



※避難所運営委員会等の組織編成の事例です。

運営委員会の構成

❖災害時に適切且つ迅速に避難所運営がスタートできるよう、活動班長までを想定した運営組織を編成しておきましょう。

避難所運営委員会構成員の想定　［可能な限り事前に決めておきましょう］

組織①	組織②	役割	第１候補		第２候補	
			氏　名	連絡先	氏　名	連絡先
避難所運営委員会		委員長				
		副委員長				
		副委員長				
活動班	総務班	班長				
	被災者管理班	班長				
	施設管理班	班長				
	情報広報班	班長				
	食料･物資班	班長				
	保健衛生班	班長				
	要配慮者支援班	班長				
	ボランティア班	班長				

②　避難所運営委員会会議の開催

❖避難所運営委員会の構成が決定したら、定例的に避難所運営について話し合う会議を開催します。

運営委員会会議

□会議は、避難所運営に係る最上位の意思決定機関とします。
□開催頻度は、１日に２回、朝食前と夕食後に開催します。
□会議のメンバーは、運営委員会の委員で構成し、議長は委員長が、議事や決定事項の記録は副委員長が行います。
□初回の会議では、避難所の運営ルールを決定します（詳細は後述）。
□第２回目以降は、居住班からの状況報告、各活動班からの状況報告を行い、その中で出される課題についての解決策を協議した上で、①役割分担（なにをどの活動班が行うかを明確に決定すること）、②いつまでに実施するかを会議の場で確認してください。

班別会議

□運営委員会会議での決定を受け、活動班員への情報の周知及び具体的な活動の戦略を練るために、必要に応じて開催します（活動班ごとの実務レベルの話合い）。
□会議のメンバーは、活動班員全員で構成し、議長は班長が、議事や決定事項の記録担当を指名して行います。
□班別会議の内容は、班長が代表者会議で報告します。

③ 各班の役割

運営態勢

□ 態勢確立

□ 会議開催

□ 各班の活動

委員長・副委員長の役割

□管理・運営に係る全体統括
□地区拠点本部や災害対策本部との連絡調整
□避難所運営委員会の議長　等

避難所内の総括・連絡調整

❖基本的に避難所は、一時的な避難生活の場所であって、各世帯、個々人の生活の復旧・復興・自立に向けた支援をする場であるとの基本理念を念頭に、管理・運営の統括に当たります。
❖避難所運営が円滑に進むよう、避難所運営の総括を行い、避難所運営委員会のメンバーへ的確な指示（だれが、いつまでに、どこまでを明確に）を行います。
❖避難所内の状況を把握し、必要事項を協議するため、避難所運営委員会会議を開催します。
❖各活動班の班長、居住班の班長等の特定の人に負担が集中していないかを常に配慮し、声かけ等を行います。

避難所内組織及び地区拠点班や災害対策本部、施設管理者との連絡調整

❖避難所内の状況を把握し、必要に応じて、避難所運営に関係する地区拠点本部や災害対策本部、その他の関係機関等との連絡・調整を行います。
❖各班からの要請事項について、総務班を指揮し、施設管理者及び区・支所災害対策本部に連絡し，　対応について調整します。
❖地区拠点本部や災害対策本部からの連絡事項について、各活動班や居住班へ伝達し、必要に応じて、情報広報班を通じて避難者への情報提供を調整・統括します。

避難者の生活ルールの制定・周知

❖避難所の生活ルールの原案を示し、避難所運営委員会で協議・決定し、避難所に関わる全ての人に周知します。
❖また、被災者の声に耳を傾け、被災者間の軋轢等の仲裁等を含め、常に公平な立場で、話し合いを進めるよう努めます。

参考
資料・様式集
【資料6】

要配慮者への配慮

❖上記のとおり、基本的な生活ルールは、被災者を含め皆で協議をして決定し、全員が順守するよう周知をしますが、障害のある方、お年寄り、妊婦など、特別な対応を要する方もおられることを想定しながら運営を行います。
❖要配慮者への配慮は「特別扱い」と捉える被災者がいた場合は、丁寧に話をし、理解が得られるよう努めます。

総務班の役割	□避難所運営委員会の事務局 □拠点本部との調整 □全体統括（総合受付の運営）

避難所運営委員会の事務局

❖避難所運営委員会の事務局として、会議の準備を行います（会議次第や議案の作成、副委員長と協力して会議決定事項等の記録をするとともに、情報広報班と協力して、決定事項の周知を行います）。
❖必要に応じて、会議資料等を作成します。
❖各活動班の活動が円滑に進むよう会議決定事項の進行管理を行います。

地区拠点本部や災害対策本部との連絡・調整

❖委員長と協力して、地区拠点本部や災害対策本部との連絡調整の窓口役を行います。
❖運営の要となる地区拠点本部との連絡・調整は、ルール（例：２日に１回、毎日午前１０時）を決め、定期的に行います。
❖連絡調整事項は、避難所運営委員会での協議を前提としますが、急を要する場合は、各活動班の班長との協議により連絡調整し、後ほど運営委員会に報告します。

全体統括

レイアウト設定・変更

❖避難所開設時には、「とりあえず」のレイアウトで運営を開始しますが、時間の経過、ニーズの変化に応じて避難所のレイアウトを変更する必要があります。
❖上述のレイアウト例を参考に、施設管理者と協議し、施設管理班の協力を得てレイアウト変更を行います。

ここが！ Point!!

□レイアウト変更前に、必ず避難所運営委員会での協議・決定を受けること
□レイアウトの変更は、概ね２週間を目処に検討
□要配慮者支援班との連携を密にし、利用者が過ごしやすい配置を検討
□避難所利用者スペースのレイアウト変更に関しては、出来る限り居住班の単位での移動を検討、利用者間の軋轢等を考慮して柔軟に検討
□また、避難生活の長期化に伴い荷物が増えることを踏まえ、１人当たりの面積についても柔軟に検討
□郵便物や配達物の受け取りをスムーズに行えるよう、可能な限り避難所内の配置図を作成し、情報を更新できるよう努める

防災資機材の確保

❖ ライフライン（電気・水道等）の状況を確認するとともに、使える資源を把握します。
❖ 自主防災会等と協力して、防災倉庫の鍵を開け、避難所開設に必要な資機材のみを、避難所内に搬入します。特に、情報を入手する手段、照明、暖房といった命を守るために必要な機能を再優先に確保することを心がけます。

総合受付の運営

❖避難所の開設とあわせて「総合受付」を設置します。
❖総合受付は、避難所の内部・外部を問わず、第一義的に全ての相談等を受け付け、必要に応じて各活動班に業務を依頼します。

入所手続き

□「４ 避難者への開設・受付開始」に記載した手順で受付を行います。
□入所ヒアリング時に、ペット持ち込みのニーズがある方には、「【資料７】ペットの飼育について」を参考に、飼育方法について指示します。
□受付でヒアリングを実施し、記入が終了した【様式２】避難所利用者登録票は、名簿作成のため被災者管理班へ引渡します。
□避難者の生活ルールが確立された後に入所する方には、入所時にルールを説明します。
□３日以上避難所を離れる場合、避難所を退所する場合には、手続きをするよう説明します。

外出手続き

□一時帰宅等で１日以上避難所を離れる場合に、【様式６】外出管理簿に必要事項を記入してもらいます。
□外出は退所と違い、避難所に戻ってくることを前提としている旨、外出期間や行き先に変更が生じたい際は、避難所に連絡するよう周知します。
□外出者管理簿を被災者管理班へ引渡します。

退所手続き

□退所の申し出があった場合は、【様式７】退所届に必要事項を記入してもらいます。
□退所の際は、施設管理班とともに、退所に立ち会い、忘れ物がないか、清掃を行ったか確認します。
□避難所内の配置図を修正します。
□退所届を被災者管理班へ引渡します。
□退所届を提出せずに退去した人を確認した際は、本人に電話などで確認します。
□本人と連絡がつかない場合、避難所運営委員会と相談の上、一定期間張り紙などをした上で、退去扱いとします。

参考 資料･様式集【資料7】
参考 資料･様式集【様式6】
参考 資料･様式集【様式7】

宅配・郵便物の受付

□郵便事業者と相談し、総合受付に「簡易郵便差出箱」を設置し回収に来てもらえるよう依頼します。
□避難所利用者宛に送られた宅配や郵便物の場合は、宅配や郵便事業者に、避難所内の配置図を貸し出し、該当者に直接渡してもらいます。
□本人が不在の場合は、一度持ち帰り、再度配達に来てもらいます。
□配達後に、配置図を返却してもらいます。

支援の受付

□個人や団体などから直接、寄付や物資など支援の申出があった場合は、基本的には、地区拠点本部に連絡するよう伝えます。
□物資のうち少量の場合などは、食料・物資班と協議の上、直接受け入れるかどうかを決め、受入可能となった場合は、【様式８】支援受入簿に記入し、食料・物資班に引き渡します。
□不要な救援物資がきた場合は受け取りを拒否します。
□地区拠点本部や災害対策本部からあっせんがあった場合は、食料・物資班などと相談し、受入れを検討します。

苦情・相談・要望への対応

□個人のプライバシーに配慮した個別相談対応や、パニックを起こした人が一時的に落ち着くために、生活の場とは別室に相談室を設置します。
□相談は、２名以上で対応します。
□相談者が、女性の場合には、受ける側も女性とします。
□聞き取った内容は【様式９】受付メモに必ず記録します。
□対応が必要な場合は、内容に応じて関係者（避難所運営委員会や各活動班長など）に申し伝えます。
□ただし、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、必要最小限の関係者のみで共有し、他者には絶対に漏らさないよう注意します。
□【様式９】受付メモに対応状況を記入してファイルにとじ、取り扱いには厳重に注意します。
□処理に困る案件は、必ず班長に相談します。
□避難所運営全体に係る内容の場合には、避難所運営委員会の場で相談します。

苦情・相談対応の注意

□苦情の背景には、「やむを得ず避難生活を送らなければならない」という被災者の気持ちがあることを認識し、誠実に対応してください。
□避難所はライフライン復旧までの一時的な受け入れ施設であるという基本方針を忘れず、避難所利用者の自立を促すような対応を心がけてください。

参考 資料・様式集【様式8】
参考 資料・様式集【様式9】

その他の受付

□安否確認や避難所利用者への問い合わせ　→　被災者管理班へ
□マスコミや調査団などの取材対応　→　被災者管理班へ
□大規模な食料・物資の受け入れ　→　食料・物資班へ

避難所運営日誌の作成

□避難所運営委員会での議事内容などを参考に、毎日、【様式１０】避難所運営日誌を作成し、避難所の状況や主な出来事、次の日に引き継ぐ事項などを記録します。

参考
資料･様式集
【様式10】

避難者管理班の役割	□被災者の名簿作成 □安否確認対応 □取材対応

運営態勢

□ 態勢確立

□ 会議開催

□ 各班の活動

被災者名簿の作成

❖被災者名簿をはじめとする各種名簿の作成は、避難所を運営する上で最初に行わなくてはいけない重要な仕事であり、安否確認への対応や物資や食料を効率的に配分するために不可欠な業務です。
❖できるかぎり迅速かつ正確に行う必要があります。
❖また、個人情報の取り扱い・管理には細心の注意が必要となります。

被災者名簿の作成

□総務班と協力して、避難者を避難スペースに誘導した後、または避難者の総合受付での受付時に、【様式２】避難所利用者登録票を配布し、記入を依頼します。
□体調が悪い方や目が悪い方等に対しては、聞き取りにより記入を支援します。
□総合受付と協力して、提出された【様式２】避難所利用者登録票の裏面を使用し必要事項を確認します。
□「４避難者への開設・受付開始」の「④名簿作成」を参考に、【様式３】 避難所利用者台帳を作成します。
□地区拠点本部への報告のため、完成した名簿を総務班に引渡します。

参考 資料･様式集【様式2･3】

ペット登録台帳の作成

□総務班と協力して、「４避難者への開設・受付開始」の「④名簿作成」を参考に、【様式４】ペット登録台帳を作成します。
□入所ヒアリング時に、避難所でペットを飼育ある方には「【資料７】ペットの飼育について」を参考に、飼育方法について指示をします。

参考 資料･様式集【様式4】

参考 資料･様式集【資料7】

安否確認名簿の作成

□「４避難者への開設・受付開始」の「④名簿作成」を参考に、【様式５】安否確認名簿を作成します。
□完成した名簿を広報情報班に引渡し、情報掲示板等に掲示します。

参考 資料･様式集【様式5】

入退出の管理

□入退出の管理は、【様式２】避難所利用者登録票、【様式７】退所届をもとに、【様式３】 避難所利用者台帳で管理します。
□退所する方がいる場合には、総務班の総合受付担当と協力して、【様式７】退所届を記載してもらい、それをもとに【様式３】避難所利用者台帳に必要事項を記載し、委員長に報告します。
□退所した方のスペースを確認し、共同スペースの新規開設や新しい入所者が利用で

参考 資料･様式集【様式2･3･7】

きるよう総務班に情報を伝達します。
□新しい入所希望者がいる場合には、「４避難者への開設・受付開始」の「④名簿作成」を参考に各種名簿を整理するとともに、空いているスペースに割付を行い、生活のルールを説明します。

外泊者の管理

□外出又は外泊希望者がいる場合は、総合受付と協力して、【様式６】外出管理簿に必要事項を記入してもらいます。
□避難者が、帰所予定日(予定時間)になっても帰所しない場合は、緊急連絡先等に連絡し安否を確認します。

安否確認の問い合わせ等への対応

❖避難所には、様々な人が出入りします。
❖利用者のプライバシーと安全を守るため、受付を一本化し部外者が避難所内にむやみに立ち入るのを制限することが必要です。

安否確認への対応

□避難所には多くの電話や問い合わせがありますが、多くが安否を確認するものです。
□安否確認に関しては、被災者管理班が一括して対応します。
□電話での問い合わせや避難所を訪れての問い合わせに対しては、【様式５】安否確認名簿安否確認名をもとに迅速に対応します。

利用者への伝言

□施設内の電話は、避難所利用者へ直接取り次ぐことはせず、利用者から特設公衆電話等を利用して折り返し連絡をつけてもらいます。
□利用者への連絡に関しては、①相手方の名前、②連絡先（電話番号）、③内容を聞き取り、放送等で利用者を呼び出して、本人に伝達します。
□緊急度やその時の状況に応じて柔軟に対応しましょう。

来客への対応

□原則として、利用者以外は居住スペースに立ち入らないようにします。
□入口付近等に、情報交流スペースを設け、来客との面会はそこで行うようにします。

取材等への対応

❖発災直後、避難所には、報道機関や調査団等が詰めかけることが予想されます。
❖避難所利用者のプライバシーを守る観点から、報道関係者を居住スペース等に立ち入らせることは好ましくありません。

参考
資料･様式集【様式6】

参考
資料･様式集【様式5】

取材等への対応

□取材や調査に対しては、基本的には、避難所の運営委員長が対応します。
□報道機関等が避難所に来た場合には、必ず、総合受付で指示を受けるよう徹底します。
□総合受付において、【様式１１】取材・調査受付票を記入させ、注意事項を熟読させてから取材等に入るよう依頼します。
□報道関係者等には、その身分を証明するものを身につけさせ、避難所利用者に対してその身分を明らかにしてもらいます。
□居住スペースについては、そのエリアの居住者全員の同意を得た場合以外は、取材・見学等の一切を禁止し、取材等を行う場合には、複数の班員が同行します。
□避難所利用者への取材は、本人の同意を得た場合以外は禁止とし、本人の同意を得て取材をする場合でも、施設の外で取材を行うよう指示します。

参考
資料･様式集
【様式11】

施設管理班の役割	□避難所の安全確認 □施設・設備点検 □防火・防犯対応

運営態勢

□ 態勢確立

□ 会議開催

□ 各班の活動

避難所施設の安全確認及び危険箇所への対応

❖避難所を開設するためには、施設の危険度判定及び危険箇所の把握を早急に行う必要があります。
❖また、余震などによる二次災害を防ぐためにも、施設の安全管理、危険箇所への立入制限は重要な業務です。

参考
資料・様式集
【資料1・2・3】

開設時の危険度判定

□早期の避難所開設を可能にするため、「３ 避難所の開設準備・開設」の「③施設の安全確認」を参考に開設時安全確認を実施します。
□また、ライフライン（電気・水道等）の状況を確認するとともに、使える資源を把握します。
□防災倉庫の鍵を開け、避難所開設に必要な資機材のみを、避難所内に搬入してください。特に、情報を入手する手段、照明、暖房といった命を守るために必要な機能を再優先に確保することを心がけます。
□安全確認の結果、危険と判定した場所への立ち入りを禁止し、出入口をロープで封鎖し、「立入禁止」の張り紙などで表示して進入できないようにします。
□特に、子どもなどが立入る可能性がある危険箇所には、バリケードを造るなどして、厳重に立入りを禁止します。
□修繕が必要な場合は、施設管理者と相談した上で、総務班を通じて、地区拠点本部に修繕を依頼します。

余震後の危険度判定

□施設の安全確認は、開設時に一度調査を行った施設でも、震度４以上の余震が発生した場合には、改めて、シートを使用して再調査をします。

避難所レイアウトの設定・変更

□総務班と協力して、居住スペースの整備を中心に、開設時のレイアウトを決定・設置します。
□避難所開設時には、「とりあえず」のレイアウトで運営を開始しますが、時間の経過、ニーズの変化に応じて避難所のレイアウトを変更する必要があります。
□上述のレイアウト例を参考に、施設管理者と協議し、総務班と協力してレイアウト変更を行います。

参考
資料・様式集
【資料5】

照明の管理

□避難所内の照明は、施設管理班が全て管理します。
□避難所の生活ルールにより起床及び消灯時間を決定し、消灯時間になったら、避難所利用者が生活する場所は照明を消します。
□安全や防犯対策のため、廊下やトイレ、避難所運営に必要な部屋などは消灯時間後も点灯したままとします。
□屋外に設置した災害用トイレなど、夜間照明が必要な場所に非常用電源などによる照明を設置します。

防火・防犯対応

❖災害時には、被災地の治安が悪化することも十分に考えられます。また、集団生活においては火災等の危険も増大します。
❖そのため、防火・防犯に留意するよう、避難所利用者が相互に確認する必要があります。

防火対策

□建物内は、火気厳禁、禁煙と、喫煙は定められた喫煙場所でのみ許可します。
□火気を取り扱う場所には、必ず消火用バケツや消火器を設置します。
□冬季の暖房は、館内暖房設備を優先して使用します。
□電力が復旧していない場合などに、建物内で石油ストーブなどの暖房器具を使用する場合は、火災防止のため十分注意を払うよう避難所利用者全員に徹底します。

防犯活動

□各活動班と協力して、夜間の当直態勢を構築します。
□夜間当直は、各活動班の班員２名の交代制とし、運営本部スペース等で仮眠をとります。
□避難所敷地内にある危険な場所や死角になる場所などを事前に確認しておき、女性や子どもに対する暴力防止や、避難所内の不審者排除のため、昼間・夜間に２人１組で避難所内外の見回りを行います。
□避難所利用者の配置の変更などに合わせて、見回り場所の見直しを行う。

防犯活動の Point

□多くの人が出入りする避難所の出入口付近に総合受付を設け、総務班などの受付担当者が外来者を確認できる体制をとります。
□夜間、避難所の出入口となる扉や１階部分の窓は原則施錠します。ただし、運営本部スペースに近い扉を１箇所だけ開けておき、当直者が、夜間に出入りする人を確認できる体制をとります。
□避難所内でトラブルが発生したときは、避難所利用者の組長など避難所施設で周囲から信頼の置かれている人物の助けを借り、すみやかに対応します。

□トラブルが発生した際は、次のことに注意します。
✔自分から声をかける
✔相手の言い分をよく聞く
✔あくまでも冷静、論理的に説明する
✔できること、できないことを明確にする
✔納得するまで説明する
□避難所内での盗難や、女性や子どもなどへの暴力、性的暴力などの犯罪防止のため、要配慮者支援班と協力して避難所利用者全員に注意喚起を行います。
□犯罪防止のため次のような注意喚起と行います。
✔人目のないところやトイレには一人で行かない
✔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
□必要に応じて、近隣の警察署に巡回や女性警察官の派遣を依頼します。
□警察署から不審者情報等を入手した際は、情報広報班と連携して、避難所利用者全員に周知します。

情報広報班の役割	□地区拠点本部等への情報伝達 □情報収集・整理 □情報の掲示

地区拠点本部等への情報伝達

❖避難所の状況を正確かつ迅速に伝達することは、適切な支援を受けるために重要です。
❖避難所で得られた情報（特に避難所利用者数や安否情報）を地区拠点本部等の関係機関に伝達することによって、被災地の全体把握を可能にし、全体として支援を受けやすくすることにつながります。

行政への情報伝達

□地区拠点本部等の関係機関への情報伝達（情報収集）のため、連絡員を設置します。
□総務班と協力して、地区拠点本部等の関係機関へ出向き、避難所内の情報を伝達します。

情報の収集・整理

❖発災直後は、各種通信手段が使えない状態となり、噂等を含めて情報が錯綜します。
❖避難所利用者にとって必要な正確な情報を把握するためには、自ら地区拠点本部等へ出向いたり、他の避難所と連携をとるなどして、情報収集に努める必要があります。
❖情報収集に際しては、情報を受けた日時、情報元（情報源）を必ず確認し記録します。
❖集めた情報はできるだけ早く整理します。

行政からの情報収集

□連絡員は、定期的に地区拠点本部に出向き、避難所の情報を伝達するとともに、公開されている情報を収集します。
□地区拠点本部だけでなく、関係する機関に出向き情報を収集します。

他の避難所の情報

□地域独自の情報は、口コミによる情報が有効です。
□近隣の避難所の連絡員との情報交換は有意義に活用します。
□ただし、デマに踊らされないため、情報源を明確にすることが必要です。

各種メディアの情報

□テレビ、ラジオ、新聞といったメディアだけでなく、Twitter や Facebook といった多様な情報ソースを活用します。
□各種メディアからの情報は、常に新しくなるので、その情報がいつの情報なのかを把握します。

情報収集の Point

❖ 避難所開設当初に必要な情報の例
□安否情報
□被害情報
□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
□災害派遣医療チーム(DMAT)や保健師など医療や福祉の専門家の巡回状況
□ライフラインなどの復旧情報
□水・食料など生活物資供給情報
□葬儀・埋葬に関する情報
□鉄道、道路など交通機関の復旧状況

❖ 安定期に必要な情報の例
□ライフラインの復旧状況
□近隣の商業施設などの開店状況
□公営住宅や応急仮設住宅の整備・入居情報
□被災者への各種支援制度
□住宅の応急修理や再建に係る助成制度
□子どもの教育に関する情報
□求人情報

情報の伝達

❖正しい情報を避難所利用者全員が共有することは、避難所運営上、非常に重要なことです。
❖そのためには、収集した情報や避難所内にある情報を、効率的にかつ漏れのないように伝達することが必要となります。

全体への情報伝達

□安否確認等を含め、避難所内での情報伝達は、原則として文字情報（張り紙等）によるものとします。
□避難所内に、情報掲示スペースを設け、情報掲示板を管理します。
□避難所利用者に対して、定期的に情報掲示板を見るように呼びかけを行います。
□掲示板に掲載する情報には、掲示開始日時、何時の時点での情報かを明記します。

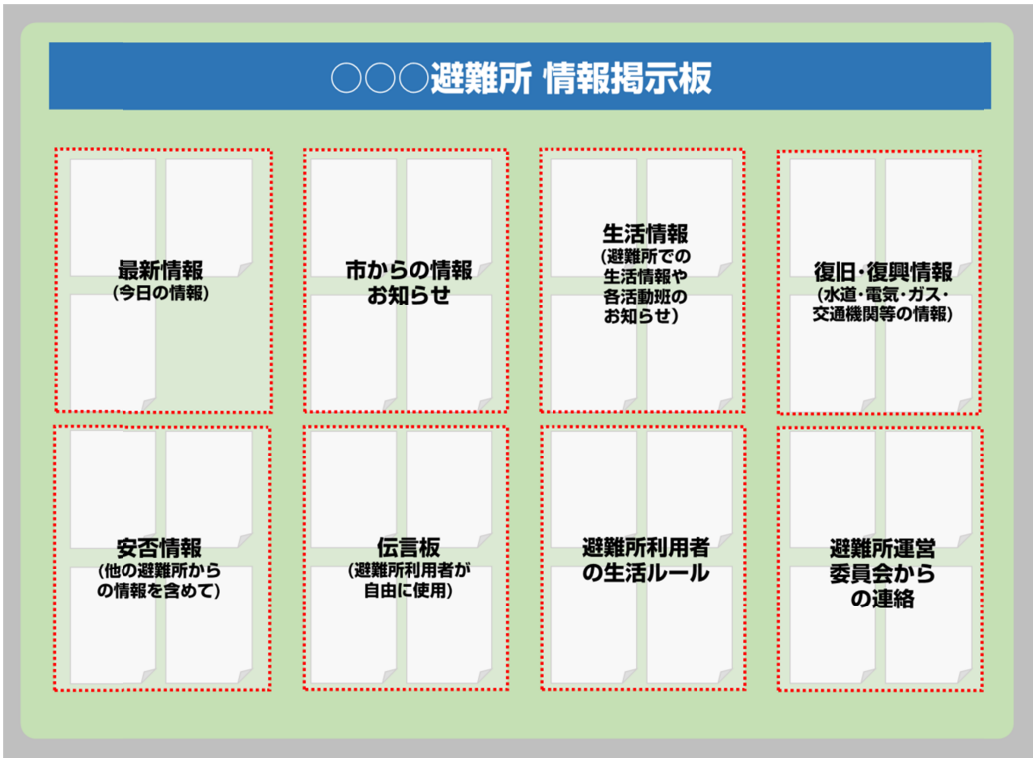
□特に重要な情報については、掲示板への掲載だけでなく、避難所運営委員会会議で、各活動班や居住班の班長を通じて周知します。
□掲示文書は、子どもや日本語の理解が十分ではない外国人等に配慮し、できるだけ大きく太い字で記載し、平易な言葉を使用するとともに、漢字にはふりがなを付すなど、誰もが読みやすいものにします。

個人への情報伝達

□個人への情報伝達は、可能な限り相談室等の個室で伝達します。

情報掲示板のPoint

□避難所内の掲示板は、情報広報班が一括管理します。
□掲示の希望があった際は、情報広報班が受付け、内容を確認し掲載します。
□常に掲示物に気を配り、期限切れの情報や古い情報は掲示板から取り除きます。
□取り除いた掲示物は分類して保管しておきます。
□情報掲示板のカテゴリー配置例



食料・物資班の役割	□食料・物資の受入及び配布 □食料・物資の管理 □炊き出し

運営態勢

□ 態勢確立

□ 会議開催

□ 各班の活動

事前確認及び必要スペースの確保

必要数等の把握

□被災者管理班と連携し、避難所利用者数（避難所以外の場所に滞在する被災者を含む）を毎日確認し、食料や水、物資の必要な数を的確に把握します。
□要配慮者支援班と連携し、食料や物資の配給で個別に対応が必要な人を把握します。
※食物アレルギーや文化・宗教上の理由から食べることのできない食材などがある方に特に注意が必要です。

備蓄物資の確認

□【資料４】を参考に、防災備蓄倉庫に備蓄してある水や食料、物資の数などを確認します。
□今後調達する物資なども含め、在庫数などは常に把握・管理できるよう整理整頓を心がけてください。

参考
資料・様式集【資料4】

保管場所等の確保

□食料・物資等は、防災備蓄倉庫に保管しますが、食料・物資が多くなってきた場合に備えて、保管場所を確保します。
□保管場所は、避難所を利用する人の居住スペースとは別に選定します。
□物資の荷下ろしをする場所の近くを基本とし、避難所利用者に配給する場所などの位置や動線を考慮します。
□保管場所は、鍵が係る部屋等とし、鍵は食料・物資班の班長が管理・保管します。
□車両による物資輸送を想定し、道路から行き来がしやすく、保管場所とも近い場所を荷下ろし場とします。
□事故などを防ぐため、避難所利用者の動線（人が利用する出入口）となるべく交わらないよう注意します。

食料・物資の調達

❖発災直後は、救助活動が中心的な活動となり、水や食料・物資を十分に配給することはできません。
❖発災直後の水や食料・物資の確保については、基本的には、各家庭の備蓄食料等に頼るほかありません。

❖各地区の小中学校に設置されている防災備蓄倉庫には、一定量の水や食料・物資を備蓄してありますので、避難所利用者全員で分けあって対応します。

運営態勢

□ 態勢確立

□ 会議開催

□ 各班の活動

水の確保

□水は、飲料水を優先的に確保します。
□飲料水は、衛生面を重視し、ペットボトルや瓶などの未開封のものを優先し、これらが確保できないときは、地区拠点本部を通じてペットボトル入りの水か給水車を要請します。
□飲料水が安定的に確保できるようになったら、洗顔、洗髪、洗濯などの生活用水への利用について、保健衛生班と調整します。

食料・物資の調達

□水や食料が不足する場合は、【様式１２】食料依頼伝票に、物資が不足する場合は、【様式１３】物資依頼伝票に必要事項を記入し、総務班を通じて、地区拠点本部に提出します。
□可能であれば、伝票のコピーを取り手元に保管しておきます（コピーが取れない場合は、同様の伝票を２部作成して、１部を保管します）。

参考 資料・様式集【様式12・13】

食料・物資の受け取り

□要請した食料・物資の受入に際しては、依頼伝票の写し等により、内容と数を確認し、【様式１２】又は【様式１３】の受領サイン欄に押印または署名します。
□受領した物資等を適切に管理するため、水や食料は【様式１４】食料管理簿に、物資は【様式１５】物資管理簿に、届いたものの内容や数を記入します。
□個人や団体などから直接、寄付や物資など支援の申出があった場合は、基本的には、地区拠点本部に連絡するよう伝えます。
□物資のうち少量の場合などは、総務班と協議の上、直接受け入れるかどうかを決め、受入可能となった場合は、【様式８】支援受入簿に記入し受け取ります。
□受領した物資等を適切に管理するため、水や食料は【様式１４】食料管理簿に、物資は【様式１５】物資管理簿に、届いたものの内容や数を記入します。
□不要な救援物資がきた場合は受け取りを拒否します。
□地区拠点本部や災害対策本部からあっせんがあった場合は、総務班などと相談し、受入れを検討します。

参考 資料・様式集【様式8】

参考 資料・様式集【様式12・13】

参考 資料・様式集【様式14・15】

食料・物資の保管

□受け入れた食料・物資は、一時保管場所に運搬し、用途や種類ごとに分けて（食糧品の場合は賞味期限に注意しながら）保管します。
□水や食料は【様式１４】食料管理簿を、物資は【様式１５】物資管理簿を利用して在庫管理します。

参考 資料・様式集【様式14・15】

水・食料の保管

□気温が高い時期は、水や食料が腐敗しないよう、冷暗所に保管し、開封したものは長く保存しないなど衛生管理に注意します。
□調理済み食料など日持ちのしないものは、保存せずなるべくすみやかに配布する。
□アレルギー対応食品は、他の食品と必ず分けて保管します。

物資の保管

□物資は、避難所を利用する人に配布するものと、運営で使用するものに分け、さらに種類ごとに分類して保管します。
□常に在庫数が把握できるよう、整理整頓を心がけてください。
□ナイフ、包丁、ガスボンベなどの危険物の取扱いに厳重に注意してください。

食料・物資の配給

配給時間と場所の周知

□水や食料、物資を配給する時間と場所を決め、「【資料６】避難所での生活ルール」に記載します。
□総務班や情報広報班と協力して、情報掲示板への掲示等を行い避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む）に確実に伝わるようにします。

参考 資料・様式集【資料6】

配給の方法と注意事項

□配給は、公平性の確保に最大限配慮し、避難所以外の場所に滞在する被災者にも等しく配給します。
□食料・物資は、世帯ごとに配給します。
□水や食料は【様式１４】食料管理簿を、物資は【様式１５】物資管理簿を利用して常に全体数の把握に努め、計画的な配布に努めます。
□食料、物資が足りない場合（公平性が確保できない場合）は、現状を避難所利用者全員に説明し理解を求めた上で、病人やけが人、高齢者、乳幼児、妊産婦、障害をお持ちの方などに加え、健康状態や、本人・家族・周囲の状況など、避難所利用者が抱える様々な事情を考慮し優先順位をつけ、個別に対応します。

参考 資料・様式集【様式14・15】

要配慮者への配給

□乳児用のミルク、生理用品、紙おむつなど、使う人が限られる（特定される）物資は、その人が配給を受けやすい場所や方法などを要配慮者支援班と連携して決め、一般の配給場所とは別に設置します。
□要配慮者支援班や情報広報班と協力して、情報掲示板への掲示等を行い避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む）に確実に伝わるようにします。
□女性用の下着や生理用品等の配給は、女性が担当します。

参考 資料・様式集【資料6】

長期化への対応

□避難生活の長期化に伴って必要となる物資については、各班から情報を集め、避難所運営委員会と調整の上で、調達に努めます。
□近隣の商業施設などが営業を再開し、ほとんどの食料・物品が購入できる状態となった場合は、避難所利用者からの要望にどこまで対応するか、避難所運営員会や地区拠点本部と検討します。

保健衛生班の役割	□施設衛生の管理 □ペットの管理 □感染症予防

施設の衛生管理

ゴミに関すること

❖避難所は多くの方が生活するため、大量のゴミが発生します。
❖特に、発災直後はライフラインが寸断するなどにより、ゴミの収集が滞る恐れがあります。
❖施設の衛生管理上、生ごみの腐敗等による感染症の蔓延や悪臭の発生等は、施設の衛生管理上、絶対に避けなくてはならないことであり、ゴミを適正に管理することは重要な業務となります。

ゴミ置き場の設置

□総務班や施設管理班と協力して施設敷地内の屋外にゴミ置き場を設置します。
□ゴミ置き場は、分別の種類ごとに置き場を決めて表示します。

ゴミ置場選定の Point

□避難所利用者が生活する場所から少し離れた場所（においに注意）
□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
□調理室など衛生に十分に注意すべき施設から離れた場所

ゴミの分別の徹底とゴミ置き場の清潔保持

□ゴミの分別は、日常と同様のルールとし、各世帯から出るゴミは避難所利用者一人ひとりが適正に分別するよう周知徹底します。
□危険物（カセットボンベなど）やトイレから出たごみは、通常に出るゴミとは、別に管理し注意を払います。
□１日～２日を目途に、ゴミ置き場に出されたゴミを整理し、ゴミ置き場の清潔保持に努めます。

ゴミの処理

□可燃ごみは、原則として避難所内では燃やさないでください。
□ただし、ゴミの収集が滞り、悪臭の発生やゴミの置き場に困るような場合には、生ごみは埋める、施設敷地内に焼却炉がある場合は火災防止に十分に配慮して焼却処分します。

トイレに関すること

❖ライフライン等が寸断され、水が自由に使用できない状況下では、トイレの確保は深刻な問題となります。
❖避難者の人数に応じたトイレを適切に確保することは避難所運営において重要な業務となります。
❖また、設置したトイレの衛生状態の確保は、感染症等の予防につながる重要な業務となります。

トイレの設置

□施設内の既設トイレが使用できるかどうかを確認し、使用できない場合は、使用禁止の張り紙をするなどして、避難所利用者に周知します。
□施設内の既設トイレが使用できる場合は、要配慮者優先トイレとして使用します。
□施設内の既設トイレが使用できない場合や避難所利用者に対して数が少ない場合は、防災備蓄倉庫から仮設トイレを運び出し設置します。
□設置に際しては、総務班、要配慮者支援班、施設管理班と連携し、災害用トイレの数や設置場所を決めて設置します。
□トイレ前や手洗い場等に消毒液を配置します。

トイレの清潔保持

□トイレの清掃は、避難所を利用する人全員が当番で、１日に３回行います。
□トイレ掃除当番は、居住班ごとに当番を組んで【様式１６】トイレ掃除当番表を作成し、広報情報班に依頼して掲示し、周知します。
□清掃の時間は予め決めておき「【資料６】避難所での生活ルール」に記載し、周知を図ります。
□避難所生活が始まった当初は、保健衛生班も清掃に加わり、清掃の仕方等を周知します。
□清掃が終了したら、【様式１７】トイレ掃除確認表に清掃日、清掃時間、当番班、責任者を記載します。

居住スペース等の清掃

□居住スペースの清掃は、そのスペースの利用者が責任をもって、最低でも１週間に１回行うよう周知します。
□交流スペースや渡り廊下、相談室などの共有スペースの清掃は、避難所を利用する人全員が当番で、３日に１回行います。
□共有スペース掃除当番は、居住班ごとに当番を組んで【様式１８】共有スペース掃除当番表を作成し、広報情報班に依頼して掲示し、周知します。
□避難所生活が始まった当初は、保健衛生班も清掃に加わり、清掃の仕方等を周知します。
□清掃が終了したら、【様式１９】共有スペース掃除確認表に清掃日、清掃時間、当番班、責任者を記載します。
□定期的な換気を推進します。

参考
資料･様式集
【様式16･17】

参考
資料･様式集
【様式18･19】

ペットの管理

登録情報の確認

□避難者管理班からペット台帳をもらい、ペットの情報を把握します。
□ペット台帳をもとに、避難所に受け入れたペットの状態を確認します。
□ペットの飼い主に、飼い主自身が責任をもって飼育するよう徹底します。

飼育場所の確保

□総務班、施設管理班と協力して、ペットの飼育場所を確保します。

飼育場所選定のPoint

□ペットは、アレルギーや感染症予防のため、避難所利用者が生活する場所とは別の場所で飼育し、動線が交わらないよう注意します。
□ペットの飼育場所は、可能であれば、避難所敷地内で屋根のある場所を確保します。
□ペットは必要に応じてケージに入れるなどして、犬、猫など動物の種類ごとに区分して飼育できることが望ましい状態です。

ペットの飼育

□避難所のペットの管理責任は、飼い主にあることを原則とします。
□ペット飼育場所の清掃は、飼い主間で当番を決めて、交代で行うよう指導します。

感染症予防

□感染症対策や衛生確保のため、トイレの後や食事の前は手洗いや手指の消毒を徹底します。
□食品を取り扱う人は、取り扱う前に必ず手を洗った上で、手指消毒用アルコールで消毒するよう周知します。
□発災直後で、手洗い用の生活用水が確保できない場合は、手指消毒用アルコールなどの消毒液を活用します。
□手洗い場やトイレ、各部屋の出入口などに手指消毒用アルコールなどの消毒液を設置します。
□生活用水が確保できたら、手洗い場を設置します。ただし、感染症予防のため、タオルの共用は禁止します。

生活用水の確保

❖発災直後は、飲料水の確保が最優先となりますが、生活用水の確保も非常に重要な業務です。
❖避難所内で必要な水を用途別に明確に分け、それぞれを確保することが重要となります。

水の用途区分

□避難所内で使用する使用する水は用途別に区分し確保・管理します。
【用途１】　飲料用・調理用
【用途２】　手洗い用・洗顔用・歯磨き用・食器洗い用
【用途３】　お風呂・洗濯用
【用途４】　トイレ用

生活用水の確保

□【用途２】手洗い用・洗顔用・歯磨き用・食器洗い用、【用途３】お風呂・洗濯用、【用途４】トイレ用の生活用水の確保をします。
□ライフラインが復旧するまでは、給水車からの給水や井戸水・湧き水、プールや河川の水等、使える資源をフルに活用します。

用途別水の使い方例

用途 / 水の種類	飲料用 調理用	手洗・洗顔 歯磨き 食器洗い用	風呂用 洗濯用	トイレ用
飲料水 （ペットボトル）	◎	△	×	×
給水車の水	◎	◎	×	×
井戸水・湧き水	○	◎	△	×
プール・河川の水	×	×	△	◎

◎：最適な使用方法　○：使用可　△：やむを得ない場合に使用　×：使用しない

□飲料水を再優先に確保します（食料・物資班）。
□ライフラインが復旧するまでは、避難所施設の周辺を確認し、プールの水や河川の水、雨水を貯めるなど工夫して、生活用水の確保に努めてください。

要配慮者支援班の役割	□避難生活で特に配慮を要する人の支援 □遺体の仮安置所の運営 □医師等との連携

医療・救護活動、健康啓発活動

❖発災直後は、ライフラインの寸断とともに、医療機関においても、直ちに診療や手当ができるとは限りません。
❖また、全ての避難所に救護所が設置されるとは限りません。
❖このため、地域の医者や看護師、保健師や介護士、消防団や赤十字奉仕団などの協力を得ながら、できるかぎりの救護活動を行います。

状況及び資源の把握

□広報情報班と連携し、以下の情報を入手します。
□入手した情報は、情報掲示板に掲示するなどして避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む）に伝わるようにします。

入手すべき主な情報

□救護所の設置状況や医療対応のできる避難所の状況
□福祉避難所の受け入れ状況
□災害派遣医療チーム(DMAT)や保健師など医療や福祉の専門家の巡回状況
□近くの病院など医療機関の開業状況

《 避難所付近の医療機関 》

	名称	所在地	電話番号
救護所（避難所）			
拠点医療機関			
地元の病院・医院			
その他			

救護室の設置・運用

□軽傷者、体調不良者への対応をする場所とするため、施設管理者の許可を受け、施設の保健室を、避難所の救護室として利用します。
□医薬品や衛生用品の種類や数を把握します。不足する場合は、食料・物資班に依頼し一定量を確保します。
□避難所利用者の中に、医師、看護師等の有資格者がいる場合には、協力を要請します。また、消防団や赤十字奉仕団と協力して、応急処置を行います。
□救護室で対応できない場合には、速やかに救護所のある避難所や近隣の医療施設に応援を依頼します。
□避難所利用者が個人で使う薬（医師から処方された薬など）は、災害派遣医療チーム（DMAT）や近隣の病院などで、医師や薬剤師に処方してもらいます。

避難者の状況把握

□けがをしたり、熱や咳、嘔吐や下痢などで体調を崩したりしたら、すみやかに救護室を利用するよう、避難所利用者全員に伝えます。
□インフルエンザや感染性胃腸炎など感染症が疑われる場合は、感染拡大防止のため近隣の保健所と連携し、発症者を別室に移動させ、介護ベッドや冷暖房などの設備を整えて安静にさせます。
□すみやかに地区拠点本部に連絡し医師などの派遣を要請します。
□救護室で対応できない場合は、本人の希望を聞いて、医療対応のできる近隣の避難所や病院などへ移送します。

健康管理

□保健衛生班と協力して、食中毒や感染症が流行しないよう掲示等により注意を呼びかけます。
□車中泊や建物の外でテント生活している人がいたら、エコノミークラス症候群や車の排ガスによる健康被害防止のための注意を呼びかけます。
□避難所利用者の健康維持のため、保健師などと連携し、食生活改善や口腔ケアの指導、避難所内でできる簡単な体操や運動を推奨します。
□避難所利用者だけでなく、自分自身も含めた避難所の運営側も、交代制など無理の範囲で業務に従事し、食事や睡眠がしっかりとれるようにするなど、健康管理にも気を配ります。

こころのケア

□必要に応じて市町村災害対策本部に保健師など専門家の派遣を要請するなど、適切に対処をします
□避難所利用者だけでなく、自分自身も含めた避難所の運営側も、必要に応じて別の人に業務を交替してもらうなど、過重な負担がかからないよう注意を呼びかけます。

PTSD とは？

※PTSD　(Post Traumatic Stress Disorder：心的外傷後ストレス障害)
　自然災害や火事、事故、暴力、犯罪による被害など、強烈な体験や強い精神的ストレスがこころのダメージとなって、時間がたっても、その経験に対して強い恐怖を感じるもので、突然怖い体験を思い出す、不安や緊張が続く、めまいや頭痛がある、眠れないといった症状が出てくる。誰でもつらい体験の後は眠れなくなったり食欲がなくなったりするが、それが何か月も続く場合はＰＴＳＤの可能性があるため、専門機関に相談が必要となります。

避難生活で特に配慮を要する人の支援

配慮が必要な人の把握

情報把握

□避難者管理班と連携し、避難所利用者のうち、特に配慮が必要な人を把握します。
□【様式２】避難所利用者登録票や【様式３】 避難所利用者台帳を利用して、特に配慮が必要な人を把握します。
□把握した情報を元に、地区の民生委員や保健師などの協力を得ながら、本人や家族などから支援に必要な情報を詳しく聞き取ります。
□聞き取った事項はメモしておき、【様式２】避難所利用者登録票の裏面に追記しておきます。

参考
資料･様式集
【様式2･3】

聞き取り時の注意事項

□聞き取った情報は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。
□聞き取った情報を、避難所運営のために最低限必要な範囲で、避難所運営委員会や各運営班、組長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。

聞き取り内容

□避難所利用者登録票に書かれた「特に配慮が必要なこと」欄の確認
□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。
□家族や親せきなど日常生活を支援してくれる人の有無
□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
□各障害者団体などの組織に所属している場合は組織名（安否確認対応）
□要望や意見など

相談室の設置

□総務班の総合受付と協力して、個人のプライバシーに配慮した個別相談対応や、パニックを起こした人が一時的に落ち着くために、生活の場とは別室に相談室を設置します。
□相談は、２名以上で対応します。

□相談者が、女性の場合には、受ける側も女性とします。
□聞き取った内容は【様式９】受付メモに必ず記録します。
□対応が必要な場合は、内容に応じて関係者（避難所運営委員会や各活動班長など）に申し伝えます。
□ただし、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、必要最小限の関係者のみで共有し、他者には絶対に漏らさないよう注意します。
□【様式９】受付メモに対応状況を記入してファイルにとじ、取り扱いには厳重に注意します。
□処理に困る案件は、必ず班長に相談します。
□避難所運営全体に係る内容の場合には、避難所運営委員会の場で相談します。

定期巡回

□総務班や被災者管理班と連携し、民生委員や保健師の協力を得て、配慮が必要な人を定期的に巡回し、状況や意見、要望、必要な物資などを聞き取ります。
□巡回の際、具合の悪そうな人がいたら声をかけ、救護室の利用や専門家の相談などを紹介します。

配慮が必要な人などへの情報提供

□連絡・広報班と連携し、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します。
□入手した情報は、配慮が必要な人やその家族などに知らせます。
□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、本人の同意に基づいてできる限り協力します。

必要な支援情報

□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
□福祉避難所の受け入れ状況
□災害派遣医療チーム（DMAT）や保健師など医療や福祉の専門家の巡回状況
□行政や近隣の保健所、医療機関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

要配慮者が使用する場所の設置及び運用

□総務班や施設管理班と連携し、配慮が必要な人から聞き取った情報などをもとに、居住スペースにおいては配置の見直し及び移動を支援します。
□避難所運営委員会に、要配慮者が使用する場所の設置及び配置を諮り、了承を得た上で、総務班や施設管理班と連携し、要配慮者専用スペースを設置します。
□施設管理班と協力して、必要な資機材を確保し配置するとともに、管理を行います。

特別スペースの設置例

□軽傷者等の対応・・・・・・・・・・・・救護室
□子ども向け・・・・・・・・・・・・・・子ども部屋
□要介護者向け・・・・・・・・・・・・・介護室
□個別相談者向け・・・・・・・・・・・・相談室
□パニックを起こした場合・・・・・・・談話室

食料・物資の配給時の個別対応

□要配慮者が個別に必要な食料や物資について、本人や家族からの要望をもとに、内容や数をまとめ、食料・物資班に調達を依頼します。
□食料・物資班や施設管理班と連携し、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します。
□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、頻繁に配布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、避難所利用者全員に伝えます。
□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します。
□食料・物資班と連携し、食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの、本人や家族からの意見を踏まえ、避難所での食料の提供方法や、原材料表示の仕方、使用した食材がわかる献立表の作り方などのより良い方法を検討します。

ボランティア班の役割	□ボランティアニーズの把握 □ボランティア等の人的支援の受け入れ・管理

運営態勢

□ 態勢確立

□ 会議開催

□ 各班の活動

ボランティアニーズの把握

□居住班、各活動班などに意見を聞いた上で、ボンランティアに依頼したい内容や必要人数を把握し、【様式２０】ボランティア依頼票を作成し管理します。
□ボランティアの受け入れ検討に際しては、まず、活動内容に応じて避難所利用者でその役割を果たせる方がいないかを確認し、本人の希望にそってできることは依頼します。
□避難所内で対応できない分について、【様式２０】ボランティア依頼票に必要事項を記載し、地区拠点本部へ伝達します。

参考
資料･様式集
【様式20】

ボランティアに依頼する仕事例

主な仕事の例	関係する運営班
□被災者の憩いの場づくり □各種イベントの企画・実施	総務班
□各種情報の収集、発信 □手話・筆話・外国語など情報伝達での支援	広報情報班
□水や食料、物資などの仕分け、運搬、配給	食料・物資班
□介護や看護の補助 □清掃や防疫活動 □ペットの世話 □子どもの世話や遊び相手、学習支援 □被災者の話し相手	保健衛生班 要配慮者支援班
□その他、危険を伴わない軽作業への協力	施設管理班

ボランティアニーズの受け入れ

窓口対応

□総合受付の一角に、ボランティアの受け入れ窓口を設置します。
□ボランティアスタッフの派遣、個別にボランティアをしたいという方が来られた場合は、リーダーを決めてもらい、そのリーダーに【様式２１】ボランティア受付票に必要事項を記入してもらいます。
□【様式２０】ボランティア依頼票と照らして、依頼する活動内容を決め依頼します。
□依頼の際は、【様式２１】ボランティア受付票の裏面の「ボランティアの皆様へ」を利用して、注意事項等を説明します。
□ボランティアの活動中は、活動の内容に関わるボランティア班の班員が立ち会うようにします。

参考
資料･様式集
【様式20･21】

居住班の編成

□居住班は、避難所利用者のうち居住スペースを利用して避難所生活をする人全員が必ず所属します。
□３０人を目安として、組合等の一定のコミュニティで班を構成します。

班長の選出

□班長は、班員の人数確認を行うと同時に、班員の意見をとりまとめ運営会議へ提出する代表者の役割を担います。
□一定の期間を定めて、交代制で行います。
□特に、女性の意見を反映させるため、女性を積極的に班長として選出します。

活動班の選出

□各居住班より、活動班員を選出し、避難所利用者のすべての人が、何らかの役割を担うようにします。

当番制の仕事

□居住班ごとに当番を決めて取り組むべき活動（トイレ掃除、共有部分の掃除等）は、班長を中心に皆で協力して行います。

5　避難所運営のコツ

運営に当たっては次の点について考え、必要に応じて、運営方針などを情報掲示板などで避難者にお知らせしましょう。
避難者へも理解を求め、未然にトラブルを回避し、適切な運営を進めましょう。

①　情報

情報が平等に伝わらないことがトラブルの原因になります。

●情報は常に“見える化”を！

②　トイレの利用と水分補給

トイレが利用しづらいため、トイレにできるだけ行かなくてすむように水分補給を控えると体調を崩す危険があります。

●洋式トイレは高齢者や障害のある人を優先に！
●トイレ利用を我慢するような状況になっていないか常に確認を！

③　常に意識して運動を

避難所生活の中で，横になって過ごす時間が多くなると体が弱ってしまいます。

●最低でも座った体勢で過ごすように注意喚起！
●エコノミークラス症候群等にならないよう常に意識して運動するよう注意喚起！

④　プライバシーと見守り

避難所生活の中では、プライバシーを確保することが重要で、ついたてを立てるなどの配慮が必要であると同時に、それによる孤立化の心配もあります。
見守りの目がなくなり、ちょっとした様子の変化にお互いに気づきにくくなってしまいます。

●声かけなどの見守りの工夫を！
●みんなで活動する時間、体操の時間など、共有体験の時間づくりを！

⑤ ペットと衛生管理

ペットは飼い主である避難者にとって家族の一員であり、心のよりどころとなっている場合があると同時に、衛生管理や他の避難者への影響に配慮が必要でもあります。

●状況によって運営協議会でルールをつくり、専用スペース設置などの対応を！

⑥ 子どもの居場所

被災体験、避難所生活、子どもにおけるダメージは非常に大きいものです。
子どもが「思いっきり声を出す」、「体を動かす」などができる居場所をつくりましょう。

●子どもの居場所づくりを！

⑦ 在宅被災者への対応

避難所は、在宅被災者支援も含めた支援拠点です。
情報提供、炊き出しや救援物資の配給など、在宅被災者への対応もしっかり行うことが求められます。

●避難所へ訪れる在宅被災者へも情報提供、炊き出し・救援物資の配給を！

⑧ 観光客等帰宅困難者への対応

避難所には、観光客等帰宅困難者が避難し、一時的に滞在することもあります。

●観光客等帰宅困難者へも情報提供など配慮を！

6 安定期以降の取組

① 安定期から撤収期

□安定期（概ね３週間目以降）では運営体制の見直しを図り、相談体制の確立などを図るとともに、避難者の自立へ向けた取組にあわせて、避難所の撤収への合意形成を進めます。

避難長期化の注意点

□避難所での生活が長期化した場合は、地区拠点本部等と相談し、スペース配分の見直しなどをします。
□長期化に伴って家具や備品の増加が考えられ、スペース配分が不均衡になる場合も起こることから、可能な限り、収容人数に合わせた部屋の配分を家族単位に構成する方向が望まれます。
□自分勝手に自炊などしないよう、炊事場等の設置ルールなど場所の指定が必要です。
□避難所生活が長引くことによるストレスなどから、些細なことがトラブルになることもあります。避難者の変化に注意が必要です。

② 避難所統廃合に伴う移動

□学校施設の再開に向けて、避難施設の縮小・統合が進められる際は、避難者に対し居住スペースの移動などについて広報しておきます。
□避難所を移動することが決定した場合は、移動の日時、荷物の搬送について避難者に対し周知しておきます。

③ 避難所の撤収・閉鎖

□避難所撤収が決定した場合は、撤収の準備に取り掛かります。
□まず、避難所の閉鎖時期と撤収準備などについて避難者に説明します。
□避難所施設内の片付けや清掃を避難者の協力を得て行います。
□全員の避難者の退所・撤収が確認された後、避難所運営協議会は避難所閉鎖日をもって終了します。