

避難所開設・運営マニュアル

令和4年11月

射水市

はじめに

災害時には、発災直後の迅速な対応が求められます。一人でも多くの命を救うためには、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。

射水市では、避難所の開設・運営は、市、施設管理者、避難者（住民）の三者が協力して行うこととしています。しかし、震災などの大規模かつ突発的な災害時には、住民だけでなく市職員も被災者となることから、行政主体の避難所運営は非常に難しい状況になると予想されます。

このことから、「自分の身は自分で守る」「自分達のまちは自分達で守る」という考え方を基本とし、避難者（住民）による自主的な避難所運営が必要です。

このマニュアルは、過去の大震災等を教訓に、避難所において発生することが予測される課題等を踏まえ、避難所の開設・運営や特に配慮の必要な事項について記載してあります。

このたび新型コロナウイルス感染症の流行を受けマニュアルを一部改定し、また新型コロナウイルス感染症に対応した避難所開設・運営方針を別冊として追加いたしました。

避難所運営に係わる方々の手引き書として、平常時から防災研修や訓練等でご活用いただき、各避難所の実情を踏まえた避難所運営体制を事前に整備しておきましょう。

目次

序章	マニュアルの目的及び避難所の開設に向けての事前対策	1
1	マニュアルの目的	1
2	避難所の開設に向けての事前対策	1
(1)	避難所運営組織の構成及び役割分担の明確化	1
(2)	避難所施設の鍵の保管(様式3)	1
(3)	避難者受入れスペースの確認	1
(4)	各避難所に応じた避難所運営マニュアルの作成及び習熟	4
第1章	避難所に関する基本的事項	5
1	避難所について	5
2	避難所の目的と機能	5
3	避難所の運営主体・体制	6
4	対象となる避難者	7
5	避難所運営の流れ	7
(1)	初動期(災害発生直後～24時間)	7
(2)	展開期～安定期の避難所[24時間～2週間、2週間目以降]	8
(3)	撤収期の避難所[ライフライン回復後]	8
第2章	実施すべき業務の全体像	10
1	初動期[発災直後～24時間]	10
(1)	初動期の業務実施の流れ	10
(2)	応急避難所準備組織の立上げ	10
(3)	避難所開設準備(様式1、様式2、様式4、様式5、様式6、様式7、様式11)	11
(4)	避難所開設	13
(5)	配慮が必要な方への対応	13
2	展開期[24時間～2週間]	20
(1)	避難所運営体制(例)	20
(2)	避難所運営委員会の業務(様式14)	21
(3)	総務班の業務(文案1)	21
(4)	情報班の業務	22
(5)	被災者管理班の業務(様式4)	23
(6)	施設管理班の業務	24
(7)	食料物資班の業務(様式8)	25
(8)	救護班の業務	28
(9)	衛生班の業務	29
(10)	ボランティア班の業務(様式9)	29
(11)	支援サービス窓口の設置	29
3	安定期[2週間目以降]	30

(1) 委員会の業務.....	30
(2) 総務班の業務.....	30
(3) 情報班の業務.....	31
(4) 被災者管理班の業務.....	31
(5) 施設管理班の業務.....	31
(6) 食料物資班の業務.....	32
(7) 救護班の業務.....	32
(8) 衛生班の業務.....	32
(9) ボランティア班の業務.....	33
4 撤収期 [ライフライン回復後]	34
(1) 委員会の業務.....	34
(2) 各運営班の業務.....	35
第3章 業務細則	37
1 総務班の業務細則.....	37
(1) 避難所運営委員会の事務局 (様式14、様式15、文案1)	37
(2) 各運営班の調整.....	37
(3) 避難所生活ルールと避難所の風紀・防犯対策.....	37
(4) 災害対策本部への報告 (様式5、様式6、様式7)	38
(5) 取材への対応 (様式4、様式13)	38
2 情報班の業務細則.....	39
(1) 避難所内外の情報収集と広報.....	39
(2) 広報活動.....	40
(3) 情報の管理.....	40
(4) 情報設備の設置への対応.....	40
(5) 各運営班の広報要望への対応.....	40
3 被災者管理班の業務細則.....	41
(1) 名簿作成管理 (様式4)	41
(2) 登録避難者数の把握 (様式4)	41
(3) 避難所受付における業務 (様式10)	41
(4) 問い合わせと呼出し、来客、郵便への対応 (様式12)	42
4 施設管理班の業務細則	43
(1) 危険箇所への対応.....	43
(2) 施設利用計画の指針.....	43
(3) 設備の確保 (様式7)	45
(4) 防火対策.....	45
(5) 生活用水の確保.....	46
5 食料物資班の業務細則	47
(1) 食料・物資の調達 (様式6、様式4、様式7)	47

(2) 食料・物資の管理 (様式 7、様式 8)	48
(3) 食料・物資の申込みと配布 (様式 7、文案 2)	49
(4) 炊き出しへの対応	49
6 救護班の業務細則	51
(1) 要配慮者への救護	51
(2) 安定期以降の自立困難者への対応	51
(3) 子どもたちへの対応	51
(4) けがや病気の避難者の把握	51
7 衛生班の業務細則	53
(1) ごみ処理、清掃への対応	53
(2) 防疫に対する対応	53
(3) 入浴機会の提供及び風呂等の衛生管理	53
(4) ペット連れの避難者への対応 (様式 11、文案 3)	53
(5) トイレの衛生管理	54
8 ボランティア班の業務細則	55
(1) 派遣されたボランティアの受付、派遣要請	55
(2) ボランティアの管理 (様式 9、文案 4)	55

別冊

- ・新型コロナウイルス感染症に対応した避難所開設・運営方針

序章 マニュアルの目的及び避難所の開設に向けての事前対策

1 マニュアルの目的

大規模な災害が発生した場合には、家屋の損壊やライフラインの途絶等により自宅での生活が不可能な被災者が多数発生するため、避難所での長期間にわたる共同生活が必要な事態となることが予想される。

この場合、避難生活での混乱をできる限り予防するとともに、困難を少しでも減少できるようにすることが必要である。

このマニュアルは、避難所において発生することがあらかじめ予想される課題の内容や範囲を示して、これに対して、いつ、誰が、何を、どのように行うべきかについて簡潔に記載しており、できるだけ混乱を少なくし、円滑な避難所の運営をするための手引書や手順書として活用されることを目指している。

なお、実際に災害時に活用されることを目的とするこのマニュアルの性格を踏まえ、より実効性のあるマニュアルとなるよう継続的に見直していくことが必要である。

2 避難所の開設に向けての事前対策

災害発生後に、避難所の開設を円滑に実施するため、以下に示す事前対策をあらかじめ講じておくこととする。

(1) 避難所運営組織の構成及び役割分担の明確化

- ① 各避難所の避難所運営組織を編成し、施設管理者、自主防災組織、自治会・町内会、周辺事業所等も含めて、避難所運営に関わる事項を事前に協議する。
- ② 自主防災組織、自治会等においては、事前に避難所開設・運営に必要な班編成を決め、それぞれの役割を確認しておくこと。

(2) 避難所施設の鍵の保管（様式3）

- ① 指定避難所施設が閉鎖されている時間に地震等による災害が発生した場合、施設の職員が避難所へ到着する前に、自主防災組織、自治会・町内会や行政担当者によって緊急に避難所を開設する必要がある場合が想定されるので、門や玄関等の施設の鍵を事前に自治会・町内会及び行政担当者が保管することが必要となる。
- ② 誰が、どこの鍵を保管するのか、鍵の保管・管理方法等を避難者受入れスペースの確認とともに、事前に決定しておく必要がある。
- ③ 鍵の保管については、避難所ごとに様式3「鍵管理・緊急時連絡先一覧」を作成し、年に2回（4月、10月）定期的に見直し、更新する。

(3) 避難者受入れスペースの確認

- ① 各避難所において、避難者を受入れるスペース（施設・部屋等）について、事前に自主防災組織、施設管理者及び市で確認を行っておく。特に、受入れてはならない施

設・部屋や使用する施設・部屋の優先順位について事前に検討を行い、相互理解を得ておくこととする。

- ② 避難所のスペースの一部に、高齢者、障がい者等の要配慮者の専用スペースを設置できる場所を確保し、間仕切り板、簡易ベッド、車椅子、障がい者用トイレ、スロープ等の整備に努める。また、発熱・咳等の症状が出た避難者のための専用スペースを設置できる場所も確保し、一般避難者とゾーンや動線を区別できるよう配慮する。

【避難所に設けるべきスペース】

区分	設置場所等	
① 避難所運営用	避難者の受付	・避難スペースの玄関近くに設ける。
	事務室	・避難スペースの玄関近くに、受付とともに設ける。 ・個人情報資料等の重要物を保管するため、独立した部屋を確保することが望ましい。 ・部屋が確保できない場合は、長机で囲って事務スペースを設け、重要物等は別室（施設管理者の部屋、職員室等）で保管する。
	広報場所	・避難スペースの玄関近くに、受付とともに設ける。 ・避難者や在宅被災者に市災害対策本部等からの情報を伝えるための「公報掲示板」と避難所運営用の「伝言板」を区別して設置する。
	会議場所	・事務室や休憩所等において、避難所運営組織等のミーティングが行える場所を確保する。
	仮眠場所 (避難所運営者用)	・事務室や仮設テント等において、スタッフ用の仮眠場所を確保する。
② 救護活動用	救護室	・すべての避難所に行政の救護所が設置できるとは限らないが、施設の医務室等を利用するなどして、応急の医療活動ができるスペースを確保する。
	物資の保管室	・救援物資などを収納・管理する場所
	物資等の配布場所	・食料については、冷蔵施設がない場合は、常温で保存できるもののみ保管する。
	仮設公衆電話の設置場所	・屋根のある屋外など、在宅被災者等も利用できる場所に確保する。 ・避難所内の就寝場所に声が聞こえない場所に設ける。
	相談所	・できるだけ早く、個人のプライバシーが守られる場所を確保する。

③ 避難 生活 活用	更衣室（兼授乳場所）	・少なくとも女子更衣室は、授乳場所も兼ね、速やかに個室を確保する。（又は仕切りを設ける。）
	休憩所	・共用の多目的スペースとして設ける。当初は部屋でなくとも、いすなどを置いたコーナーとして設けることでも可。会議場所としても活用する。 ・必要に応じ飲酒・喫煙を許可する場所を指定する。
	調理場 （電気調理器具用）	・電力が復旧してから、電気湯沸かしポット、オーブントースター等を設置するコーナーを設ける。ただし、電気容量に注意が必要
	遊戯場、勉強場所	・昼間は子どもたちの遊び場として、夜間は中高生の勉強の場として使用する場所を確保する。就寝場所から少し離れた場所が望ましい。
④ 屋 外	仮設トイレ	・原則として、屋外で、就寝場所にはおいが届かない所、し尿収集車の進入しやすい場所、就寝場所から壁伝いで行ける（高齢者、障がい者が行きやすい）場所に設置する。
	ごみ集積場	・原則として、屋外で、就寝場所にはおいが届かない所、ごみ収集車の進入しやすい場所に分別収集に対応できるスペースを確保する。
	喫煙場所	・原則として、屋外に設置する。
	物資等の荷降ろし場、配布場所	・トラックが進入しやすい所に場所を確保する。 ・屋内に、広い物資等の保管・配布場所が確保できないときは、屋外に仮設テント等を設置する。
	炊事・炊き出し場	・衛生状態が安定してから、避難者が自ら炊事、炊き出しができる仮設設備等を屋外に設置する。
	仮設入浴場、洗濯・物干し場	・原則として、屋外でトラック等が進入しやすく、ボイラー等の使用や排水の確保ができる場所に設置する。
	駐輪・駐車場	・原則として、自動車・自転車の乗り入れは認めないが、住まいを失い、置き場を失った場合は、他の用途に支障がない場合に限定して一時的に許可する。

(4) 各避難所に応じた避難所運営マニュアルの作成及び習熟

- ① 必要に応じ、自主防災組織、自治会・町内会、施設管理者、行政担当者と協議した上で、本マニュアルを参考に各避難所に応じたものを作成する。
- ② 避難所運営組織の中心となる人や自主防災組織等には、作成した避難所運営マニュアルを事前に配布しておく。
- ③ 作成した避難所運営マニュアルに基づき、自治会・町内会、行政担当者、施設管理者が一体となった避難所開設・運営に関する訓練を実施し、マニュアルの習熟に努める。

第1章 避難所に関する基本的事項

1 避難所について

平成25年6月の災害対策基本法の改正により、射水市では、切迫した災害の危険から逃れるための緊急避難場所（以下、「避難場所」という。）と、一定期間滞在し、避難者の生活環境を確保するための避難所を指定している。

【避難場所の体系】

- ・緊急避難場所：津波、洪水等の災害の危険が切迫した場合に、住民等の安全を確保するため、緊急的に避難する際の避難場所である。
- ・一時避難所：^{いっとき}一時避難所は、災害時に危険を一時的に回避する場所又は集団を形成する場所である。自治会・町内会、自主防災組織が選定する自治会公民館、公園等とする。

【避難所の体系】

- ・屋内避難所：屋内避難所は、災害時に被害を受け、又は被害を受けるおそれのある住民が応急生活をするための場所である。市では、災害の規模等に応じ、次の区分を設けている。
 - 第1次避難所：災害発生時において第1次に開設する避難所で、主に小学校、中学校、高等学校、コミュニティセンターとする。
 - 第2次避難所：第1次避難所に収容しきれない場合等において第2次に開設する避難所で、第1次避難所を除く市有施設、民間施設等とする。
- ・福祉避難所：要配慮者が利用できる避難所で、主に社会福祉施設や介護保険施設等とする。

2 避難所の目的と機能

避難所は、災害時において、被災者に安全と安心の場を提供するとともに、避難者がお互いに励まし合い、助け合いながら生活再建・復興に向けて、次の一步を踏み出す場を提供することを目的とする。

避難所で提供する生活支援の主な内容については、次のとおりである。

- ・生活場所の提供
- ・水、食料、物資の提供
- ・トイレ等の衛生的環境の提供
- ・生活情報、生活再建情報の提供

3 避難所の運営主体・体制

避難所は、本市の地域防災計画においてあらかじめ指定している避難施設とし、避難者（住民）、施設管理者、市の三者が協力して開設・運営するものとする。ただし、震災などの大規模かつ突発的な災害時には、住民だけでなく市職員及び施設管理者も被災者となり、市による避難所開設が間に合わない状況も予想されるため、避難者による自主的な避難所運営が必要となる。この場合、避難者が避難所運営の主体となり、市及び施設管理者は後方支援を行うが、助言・サポートが出来るよう開設及び運営に関わる業務について、掌握しておく必要がある。

【避難者（住民）による自主的な避難所開設及び運営・それぞれの役割】

	関係者	役割
住民等	自主防災組織、避難者	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>避難所の開設及び運営に当たり、中心的な役割を担う。</u> ・ 施設管理者（施設職員）や市職員が不在で緊急の場合、避難所の鍵を保管していれば、すみやかに開錠や安全確認を行い、避難者の屋内収容を行う。
施設管理者	学校長、コミュニティセンター長等（施設職員等）	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>施設が被害を受けた場合の早期復旧と施設利用者の安全確保のほか、避難所の設置・管理や運営の協力を行う。</u> ・ 施設職員がいる場合、すみやかに施設の開錠や安全確認を行い避難者の屋内収容を行う。 ・ 施設職員が不在の場合、施設に参集後、開錠や安全確認を行い、避難者の屋内収容を行う。 ・ 学校は、児童生徒の安全確保と学校の再開を優先的に検討する。
市職員	行政担当者（避難所班等）	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>避難所の開設及び運営に当たり、自主防災組織及び避難者の支援を行うほか、避難所を拠点とする被災者支援対策を行う。</u> （職員の派遣、支援物資の配布など） ・ 市災害対策本部との連絡調整
	避難所開設担当職員	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>あらかじめ避難所ごとに定められた市の担当職員であり、以下のような災害発生時には、すみやかに施設に参集し、避難所の安全確認及び施設の安全確認を行う。</u> <地震・津波発生時（第3次非常配備）> <ul style="list-style-type: none"> ○震度6弱以上の地震が発生したとき ○大津波警報が発表されたとき ○市長（本部長）が必要と認めたとき <風水害発生時（第2次非常配備以上）> <ul style="list-style-type: none"> ○局地的な災害が発生し、または災害が予想されるとき ○市長（本部長）が必要と認めたとき ※総務班から避難所開設準備指示あり

さらに、避難所運営には、様々な関係者が関与し、避難者以外の地域住民やボランティアの協力も積極的に求めていくことから、役割分担を明確にしておく必要がある。そのため、相互に連携し、協力するための運営組織が必要である。

【避難所運営委員会】

避難所を円滑に運営していくためには、関係者相互の意思疎通をしっかりと行っていくことが大切である。このため、避難所ごとに、住民による避難所運営委員会を設置することが有効である。

運営委員会は、自主防災組織の役員や各活動担当の長、市災害対策本部・避難所班員、施設管理者等で構成する。特に、要配慮者（高齢者、障がい者、子ども等）への支援や男女のニーズの違いなどに配慮し、女性を積極的に登用することが、一層円滑な運営につながる。

4 対象となる避難者

①災害によって被害を受けた、あるいは避難が必要な方

- ・家屋の倒壊等により自宅では生活できない方
- ・水、食料、生活物資等が不足するため自宅では生活できない方
- ・避難指示等の対象となる方

②在宅の避難者

- ・自宅及び自家用車内で避難生活するなど、避難所に入所しない方
- ・避難所運営組織には入所者だけではなく、在宅の避難者からの参加も得ること
- ・なお、自家用車内での避難生活は、水分不足や運動不足等からエコノミークラス症候群を引き起こしやすくなるため、予防方法を周知すること

③通勤者・旅行者等の帰宅困難者

- ・商業地域や観光地など、公共交通機関等の支障による、帰宅が困難な方の一時的な避難を含む

④要配慮者

- ・災害発生時に、自助による避難行動が困難である高齢者、障がい者、乳幼児、妊産婦等
- ・要配慮者の中には、一般の避難所で生活することが困難な方もいることから、状況に応じて適切な支援が提供できる福祉避難所への移転にも備えること

5 避難所運営の流れ

大規模災害時における被災地の状況は、時間の経過とともに変化する。そのため、避難所開設及び運営の時期・区分については、次のとおりとする。

(1) 初動期（災害発生直後～24時間）

大規模で突発的な災害の場合や休日又は平日の夜間や早朝に発生した災害の場合、避

難所に最初に到着するのは避難してきた地域住民であることが想定される。この場合、避難してきた住民は初期の避難者の中から代表者を選んで応急的に避難所の開設と運営を行う組織を作る。この組織のもと、行政担当者や施設管理者が不在の場合でも無秩序な施設への侵入を防ぎ、避難施設の安全確認後に避難者を施設内へ誘導する。

(2) 展開期～安定期の避難所 [24時間～2週間、2週間目以降]

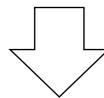
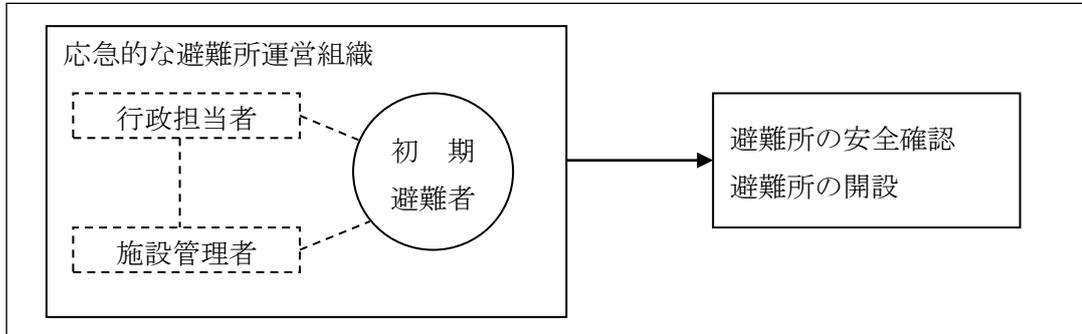
避難者が主体となって本格的な避難所運営組織（避難所運営委員会）を立ち上げる。さらには、到着した行政担当者や施設管理者の協力のもと、射水市災害対策本部（以下「災害対策本部」という。）に避難所の状況を報告し、必要な資機材、物資等を要請する。大規模な災害で避難生活が長期化した場合は、避難者だけでなく地域住民やボランティアとの連携も重要となる。

(3) 撤収期の避難所 [ライフライン回復後]

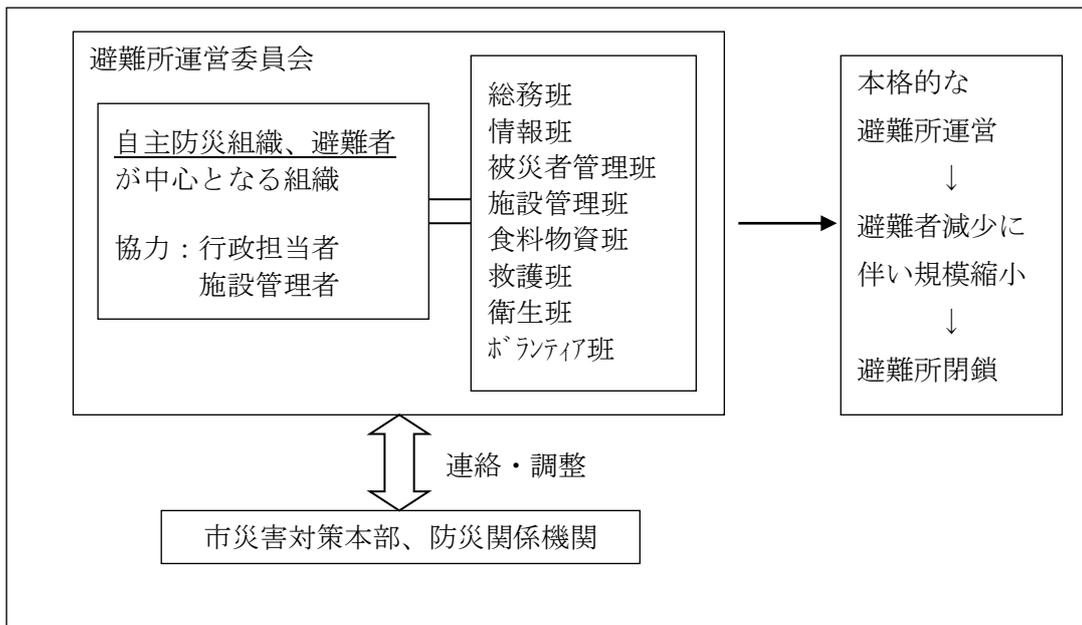
ライフラインが回復し、仮設住宅等への入居が開始される時期になると、避難所は撤収に向けた準備に入る。この時期には、退所する避難者の数も増え、避難所運営組織も縮小傾向になる。一方で、避難所には自立困難な避難者が次第に目立ってくる時期でもあり、避難所運営組織のリーダーは、地域の世話役として最後まで適切な対処に努めることが望まれる。

【避難所開設及び運営のイメージ図（関係者協力体制）】

・初動期（災害発生直後～24時間）



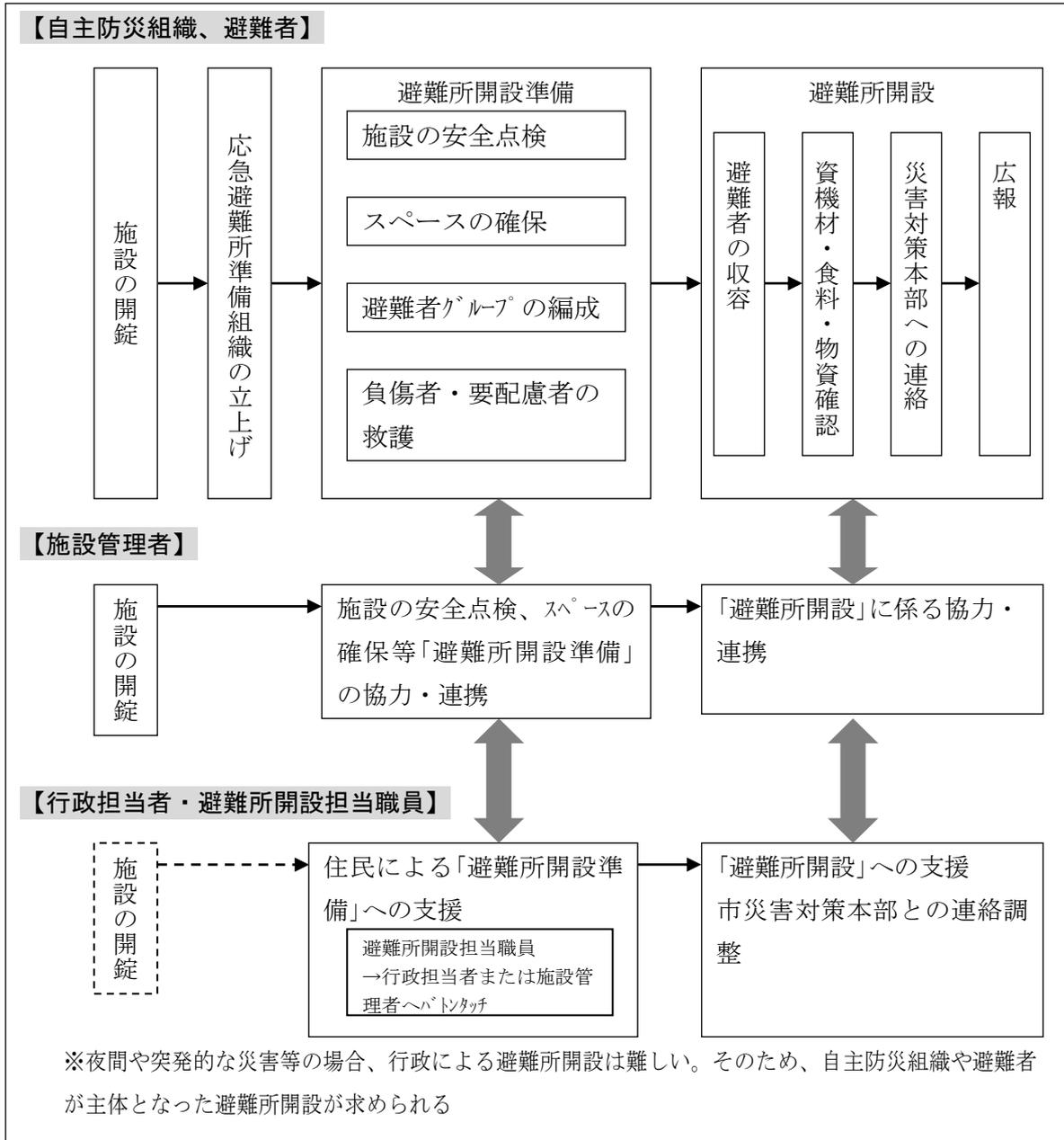
・展開期・安定期～撤収期（24時間～電気・ガス・水道等のライフライン復旧後）



第2章 実施すべき業務の全体像

1 初動期 [発災直後～24時間]

(1) 初動期の業務実施の流れ



(2) 応急避難所準備組織の立上げ

避難者の安全を確保するため、応急的な避難所運営組織として「応急避難所準備組織」を立ち上げ、避難所の状況確認を素早く実施する。

① 応急避難所準備組織の設置

ア 避難者が20人程度集まった時点で応急的な組織作りを始める。

イ 組織のリーダー1名、サブリーダー2名を選出する。

※ リーダーとなる人は、自治会・町内会、自主防災組織の役員、その他避難者から推薦された人

ウ リーダーは、避難者の中から協力者を選出する。協力者の選出に当たっては、各業務ごとに2人1組で担当できるように配慮する。

② 応急避難所準備組織の役割

避難所の被害状況と危険度を確認し、施設の安全性を応急的に判断する。その後、できるだけ早い時期に災害対策本部へ応急危険度判定士を要請し、施設の安全性を確認する。

さらに、避難所周辺の危険度の確認についても、火災、津波、河川はん濫、土砂災害等による二次災害の危険がないことを確認する。

(3) 避難所開設準備 (様式1、様式2、様式4、様式5、様式6、様式7、様式11)

避難所の開設準備のため、応急避難所準備組織のリーダーの指揮のもと、避難者がお互いに協力し合い、次の業務を行う。

① 施設の安全点検

- ア 避難者の収容に適した体育館など広いスペースのある場所から行う。
- イ 2人1組体制で、お互いの安全を確認しながら様式2「避難所施設被害状況チェックリスト」を活用し、施設の安全及び被害状況等を点検する。
- ウ 可能であれば、建築士などの専門の知識を持った避難者の協力を得て点検する。資格を持っている人がいない場合は、施設管理者や他の避難者が目視で点検する。
- エ 震災の場合は、安全確認が終了するまでは、避難者を建物の中に入れない。
- オ 危険箇所が発見された場合は、その場所を立入禁止とする。
- カ 安全点検の結果、「危険」や「要注意」となったスペースには、避難者を避難させない。なお、判定結果をその建物の入り口部分に表示する。
- キ 安全点検の結果、「要注意」の場合は、速やかに建築物応急危険度判定士の派遣を災害対策本部に要請する。
- ク 安全点検の結果、「調査済み(安全)」の場合は、施設機能の確認のため、ガス、電気、電話等を調査する。

② 避難スペースの確保

- ア 安全点検の済んだ部屋(施設)から、施設管理者と共同で避難者の居住スペースを決めていく。
- イ 屋内で広いスペースが確保できる場所から居住スペースを決めていく。
(例) 体育館→講堂・ホール→教室

ウ 場合によっては、校庭や駐車場にテントなどを設営し、避難者の住居スペースとして利用する。ただし、校庭や駐車場は、救援物資の荷下ろし場所として利用する可能性も高いため、応急的な措置とする。

エ 避難スペースを確保しながら、避難所の管理や運営に必要な場所を決めていく。なお、管理や運営に必要な場所等については、なるべく避難者の活用スペースとはしない。

オ 避難所として利用する場所には、だれにでも分かるように張り紙やテープを張り、利用目的やその範囲などを明示する。

カ ペットを連れた被災者がいる場合は、屋外に飼育場所を設ける。

【避難所使用例】

○屋外

- ・仮設トイレ設置場所（女性用を確保、洋式トイレは高齢者等優先）

- ・仮設浴室設置場所（女性用を確保）

※女性用の施設については、人の目線や導線等についての配慮を行う

- ・物資等搬入路確保等（駐車車両に留意）

- ・ごみ集積場所

- ・ペット飼育場所（駐輪場等）

- ・喫煙所

○管理や運営に必要な部屋

- ・校長室、事務室、職員室、会議室、保健室、医務室、給食室、調理室、放送室、視聴覚室、物資保管庫

○避難者の共通利用スペースとして、避難者の占有を避ける場所

- ・玄関、廊下、階段、トイレ、水場の周辺等

○危険な薬品のある部屋など、立入禁止とする場所

- ・理科室、ボイラー室等

【避難者1人当たりの必要面積】

時 期	最低面積	算 出 根 拠
災害発生直後	1 m ² /人	被災直後、座った状態での1人当たりの面積
1 晩目以降	2 m ² /人	就寝可能な1人当たりの面積
展開期以降	3 m ² /人	避難生活が長期化し、荷物置場を含めた場合の面積

※注意事項

- ・避難者収容スペースに余裕がある場合は、上の限りではなく、避難者が十分なスペースを確保できるよう留意する。

- ・荷物置場のスペースを広く与えると、避難者の持ち込む荷物の量が増え、避難所

内の居住スペースの変更等に伴う移動の際に避難者の理解が得られにくくなる。

③ 避難者グループの編成

ア 原則として、世帯を一つの単位としていくつかがまとまり、避難者グループを編成する。

イ 一つの避難者グループは、居住スペースの部屋（仕切り）単位として、多くても20人程度を目安に編成し、各避難者グループには、代表者を1名選出してもらう。

ウ 避難者グループは、地縁、血縁等、できるだけ顔見知り同士で編成する。

※おおむね自治会や町内会単位で編成することとし、事前に自主防災組織や自治会・町内会でグループ編成について検討しておく。

エ 旅行者、通勤通学者等については、まとめて避難者グループを編成する。

※旅行者等は、あまり長く避難所に留まらないと考えられるので、地域住民の避難者グループとは分けて編成する。

オ 避難者名簿により避難者を把握する。

世帯の代表者に様式4「避難者名簿」に記入してもらい、避難者グループの代表者がとりまとめて応急避難所準備組織のリーダーに提出する。

④ 負傷者・要配慮者の救護

ア 負傷者の救護

- ・緊急の救護を要する避難者については、口頭などにより、直ちに負傷内容を確認し、対応する。
- ・避難者の中から医師や看護師を募り、協力を要請する。
- ・医師や看護師がいない場合は、必要に応じ医療機関へ搬送する。

イ 要配慮者の救護

- ・病気の者や障がい者など支援を要する避難者については、家族単位で優先して室内に避難できるよう配慮する。
- ・介護や施設入所が必要な避難者がいる場合は、具体的な支援内容を確認し、災害対策本部等へ連絡し、福祉避難所への入所を要請する。

(4) 避難所開設

避難所開設に当たって、応急避難所準備組織のリーダーは、適宜、避難者の協力を得ながら、以下の手順で業務を行う。

① 避難者の受入れ

避難者を所定の居住スペースへ誘導し、避難者の登録を行う。

- ア 施設の広いスペースから避難者を誘導し、密集しないよう配慮して収容する。
また、発熱・咳等の症状が出た避難者のための専用スペースを設置できる場所を確保し、一般避難者とゾーンや動線を区別できるよう配慮する。
配慮が必要な高齢者、障がい者等は、以下の「配慮が必要な方への対応」を参考に円滑な利用ができるよう努める。
- イ 避難者を登録する受付窓口を設置し、様式4「避難者名簿」を配布する。
- ウ 「避難者名簿」は、在宅の避難者、避難所への入所希望者を問わず世帯ごとに1枚記入し、提出してもらう。その際、避難者の健康状態を確認し、少しでも体調に不安のある場合は申し出るよう周知する。
- エ 避難所の各種サービスは、避難者数を基礎とするので、名簿への記入を周知・徹底し、避難者の協力を求める。
- オ 犬、猫等の動物類を室内に入れることは禁止する。
万一のトラブルやアレルギー体質の方への配慮の必要性を説明し、様式11「ペット登録台帳」に登録した上で屋外の所定のペット飼育場所を伝える。

② 設備・食料・物資の確認

- ア 放送室、放送設備の点検（使用不能な場合は、メガホン、拡声器等）、通信機器、事務機器の利用の可否等、避難所運営に必要な設備を確認する。
- イ 避難者名簿から食料・物資等の必要数を把握するとともに、備蓄品を確認する。
- ウ 設備や備蓄品が足りない場合は、災害対策本部への定時報告時に要請する。

③ 災害対策本部への報告

避難所が、どのような状況にあるかを災害対策本部へ報告する。（特に、住民主体で避難所を開設した場合）
また、避難所からの周辺状況の報告は、災害対策本部の貴重な情報源となるので、できるだけ周辺の状況も合わせて報告する。

- ア 災害対策本部への報告は、様式5「避難所状況報告書」により、原則として、行政担当者が行う。行政担当者が不在の場合や緊急の場合は、応急避難所準備組織のリーダーが行うものとする。
- イ 初日については、「参集直後・3時間後・6時間後」の3回の報告を行う。
応急避難所準備組織のリーダーが行う場合も、初回報告時期を可能な限り早く決め、同様に3回行う。
- ウ 第1回目の報告では、次の点に留意する。
- ・第1報では、その時点で分かる範囲で周辺の状況なども報告する。
 - ・災害対策本部からの連絡のための通信手段を必ず報告する。
- エ 第2、第3報は、避難者の増減や受入能力を超えているかどうかにも着目して報告する。

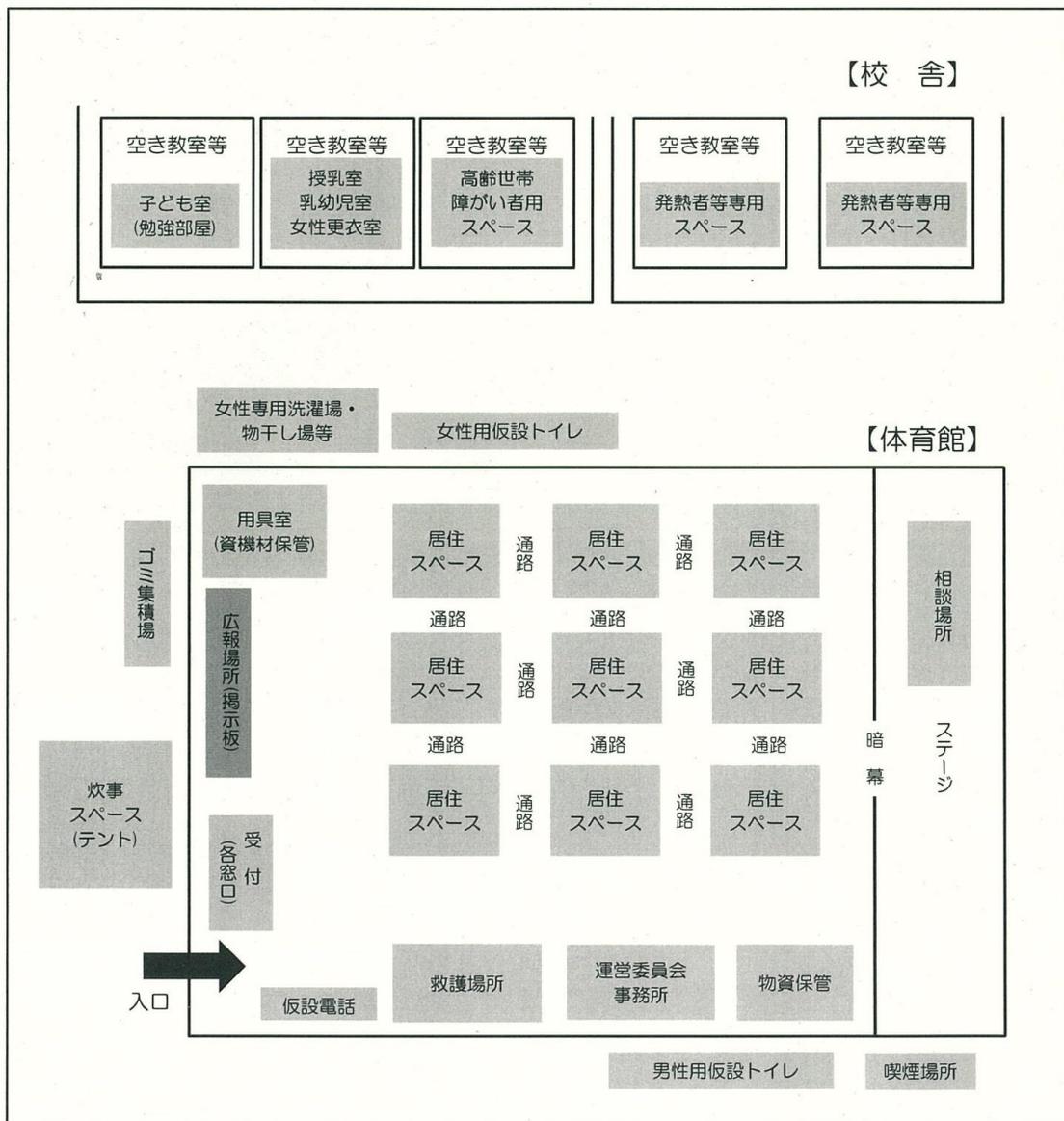
- オ 第4報以降は、様式5を用いて最低1日に1回定期的に報告する。
- カ 第1報から6時間以内に避難所を閉鎖する場合は、第3報として閉鎖時刻を報告する。
- キ 食料・物資の不足の要請については、様式6「主食依頼票」、様式7「物資依頼票」により報告する。

④ 広報

避難所からの広報は、避難所の存在を地域に周知すると同時に、在宅の避難者に対しても避難所を中心とした支援サービスが開始されることを呼び掛ける大切な手段の一つとなる。

- ア 避難所が開設されたことを避難者や避難所の周辺に広報する。
- イ 受付までの道順などを張り紙や看板等で示す。
- ウ 広報には、施設の屋外スピーカーなどの放送設備を利用する。

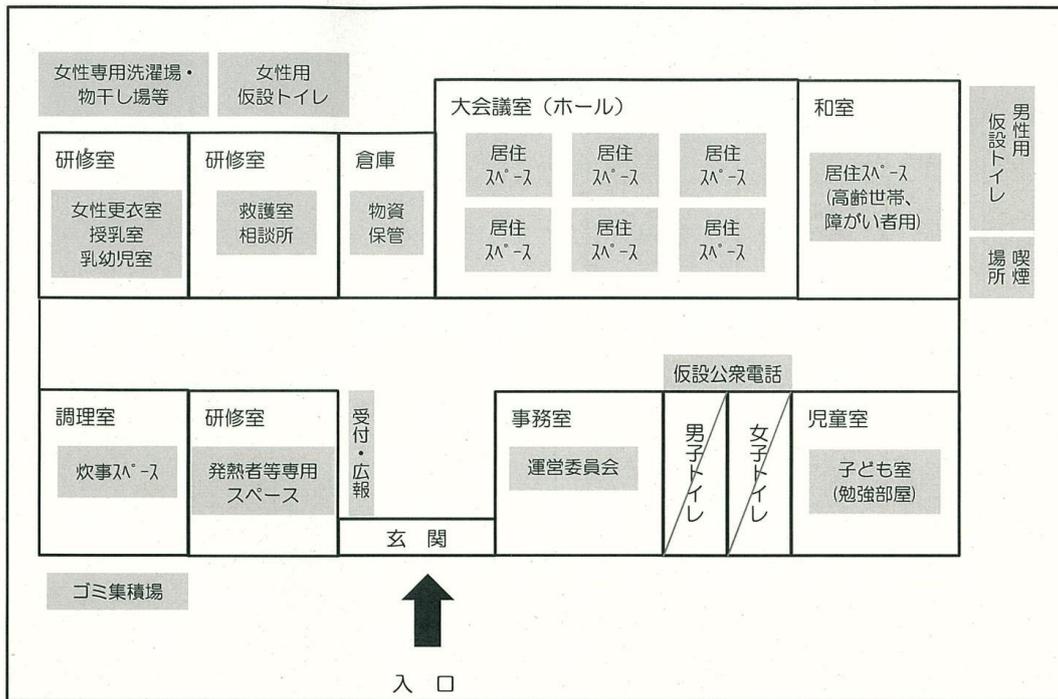
【避難所（学校等）レイアウトイメージ図（例）】



(注意)

- ・女性専用場所及び出入り禁止場所等の表示をする。
- ・体育館などでは、通路をテープ等で表示してから、居住スペースを設定する。
- ・高齢者等は、通路側に居住スペースを設定する。

【避難所（コミュニティセンター）レイアウトイメージ図（例）】



(注意)

- ・女性専用場所以及び出入り禁止場所等の表示をする。
- ・ホールなどでは、通路をテープ等で表示してから、居住スペースを設定する。
- ・高齢者等は、できる限り和室を使用する。
- ・学校等のレイアウト図（例）も参考にすること。

(5) 配慮が必要な方への対応

要配慮者は、「災害時において、高齢者、障がい者、乳幼児その他の特に配慮を要する者」（災害対策基本法第8条第2項第15号）と定義されている。避難所運営においては、要配慮者が円滑に利用できるよう良好な生活環境の提供、支援を受けることができる体制づくりが重要である。以下に受入時の対応例を記載するが、これに捉われることなく臨機応変な対応に努めるものとする。

① 要介護高齢者

食事、排せつ、衣服の着脱、入浴など日常生活をするうえで介助が必要な場合や自力での移動が困難な場合は、必要に応じてご家族や支援者とともに介助を行い、車いす、担架、ストレッチャー等の使用を補助する。

また、認知症や軽度認知障害がある場合は、ご家族とともに隅の方に誘導したり、間仕切りにより安心できる空間を作り、不安低減に努める。

② 身体障がい者

【目の不自由な方】

目の不自由な方は、自分の目で周囲の状況を確認することができないため、避難場所の状況が伝わるよう、わかりやすい言葉で説明する。

また、必要なときには、いきなり身体に触るのではなく、声をかけてどのように支援すれば良いか、本人の希望を聞いてから誘導し、誘導中は周囲の状況を説明しながら歩くこと。（○メートル歩いたら右に曲がります、○歩先に段差があります、など）

【耳が聞こえない方、音声・言語の不自由な方】

聴覚障がい者は唇の動きだけでは正確に伝わらないため、手話、筆談や携帯の画面など、どのコミュニケーションの方法で伝達すべきか確認する。

また、聴覚障がい者本人に聴覚障がい者であることが分かる目印（スカーフ、リボンなど）を付けてもらう場合は、必ず本人の了解を得ること。

【手足が不自由な方】

車いすで移動できる通路確保やできるだけ段差を解消するよう工夫し、通路に物を置かないよう避難者全員で協力する。

介助を支援する際は、どのような支援方法がよいか、本人または支援者に確認してから行う。車いすで移動の際は、「止まります」「前に進みます」などと声をかけ、できる限り複数人で協力し、安全に注意しながら行う。

【内部機能に障がいのある方】

必要な支援は個人の症状により異なるため、本人及び支援者にどのような配慮が必要なのかを確認する。

器具の消毒・交換、医療上の手当、補装具交換などが必要な方には、間仕切りを使用するなど、プライバシーに配慮した空間がとれるよう努める。

③ 知的障がいのある方・発達障がいのある方

自分の状態や困っていることを上手に伝えられなかったり、災害時の不安や恐怖によってパニックになり、大声や乱暴な行動をしてしまうことがあるが、大声で叱ったり、無理に押さえつけようとせず、ご家族や支援者などから聞き取り、本人の気持ちが落ち着けるようにサポートする。

なかには、難しい単語や早口の言葉が理解しづらい人もいるので、以下の例のように、曖昧な表現を避けてゆっくりと具体的に話しかけること。

(×「もう少々お待ちいただいてもよろしいですか？」 ○「あと5分待ってください」など)

また、音・光・環境の変化に特に敏感な人については、間仕切りや個室スペースを設けるなど配慮すること。

④ 精神障がいのある方・高次脳機能障がいのある方

ストレスに弱い方、神経が過敏な方、人とのコミュニケーションが苦手な方などは災害時には、特に強い不安や緊張を感じやすい状況となるため、支援する際は、不安がやわらぐよう、声掛けをする。

どうしても落ち着けなかったり、パニックになったりしてしまった際は、慌てずに関係機関に連絡し指示を仰ぐこと。

⑤ 妊産婦・乳幼児の方

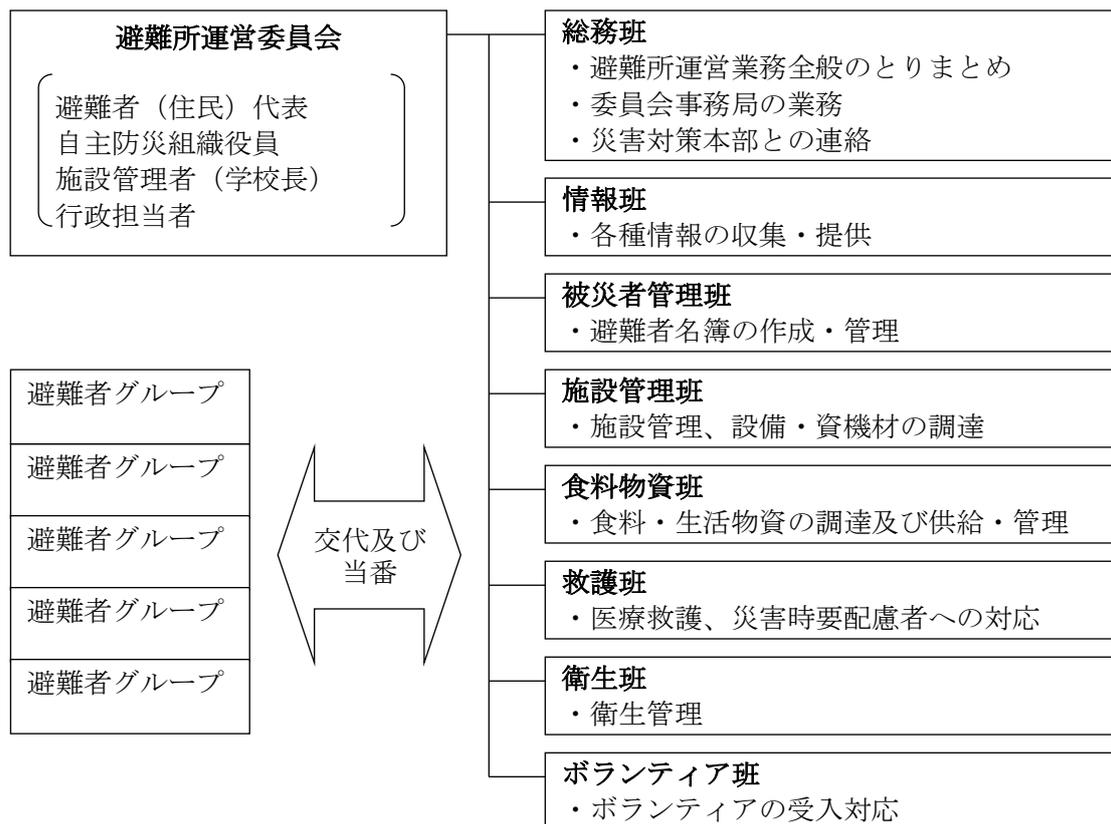
災害により受けたストレスや特殊な生活環境は、母子に様々な影響をもたらす可能性があるため、何か不安に感じる事があれば早めにスタッフに相談するようアナウンスする。

また、妊産婦や乳幼児の状況を理解し、居住スペースを分けるなど配慮する。

2 展開期 [24時間～2週間]

避難者が避難所のルールに従って一時的な生活の安定を確立する時期であり、本格的な避難所運営組織を設置し、避難者自らが自力再建への足場を確立するための支援を行う期間である。

(1) 避難所運営体制 (例)



- ・展開期の避難所運営は、避難者の共助・協働の精神と自力再建の原則に基づき、避難者（住民）を主体とする避難所運営委員会が担うものとする。
- ・避難所運営委員会は、具体的な業務を行うために8つの運営班を置くものとする。
- ・施設管理者は、主に施設管理班をサポートする。
- ・行政担当者は、主に総務班をサポートする。
- ・学校は、学校再開を優先的に検討し、使用スペースについて、随時、避難所運営委員会と相談しながら学校運営に支障のないように努める。
- ・展開期から撤収期までに避難所の規模縮小や統廃合によって、人員規模に変更が生じた場合でも、できるだけ体制を維持する。

(2) 避難所運営委員会の業務 (様式14)

① 避難所運営委員会の設置

ア 応急避難所準備組織の関係者(避難者の代表、行政担当者、施設管理者)は、早期に本格的な避難所運営組織として「避難所運営委員会」(以下「委員会」という。)を設置する。

イ 委員会の構成員の決定

応急避難所準備組織の関係者と避難者グループの代表者が話し合い、以下の役員を選出する。

- a 会長(1名)
- b 副会長(2名)
- c 各運営班長(各1名)
- d 班員(各3～5名)

- ・委員会の会長・副会長は、自主防災組織や自治会・町内会の役員が適任である。
- ・各運営班長や班員は、避難者グループから選出された代表者により編成する。
- ・男女ニーズの違い、女性の視点などを考慮し、複数の女性を登用する。
- ・選出に当たっては、個人への負担が大きくなるよう留意する。
- ・事前に自治会・町内会、自主防災組織等で避難所運営に協力する体制が検討されていた場合には、委員会の構成員として、避難者以外の地域住民も参加する。
- ・ボランティアについては、原則として、委員会の構成員とはしない。

② 委員会の運営

委員会は、具体的な業務を実施する各運営班が設置されたら、マニュアルに記載する各運営班が担当する業務をそれぞれ依頼し、以下の順序で避難所運営の本格的な業務を開始する。

ア 委員会会議の開催

- a 会議の議長は会長が努め、委員会の事務局は総務班が担当する。
- b 定例会議を毎朝1回開催する。(必要があれば夜にも開催)
- c 委員会は、設備・食料・物資等必要があるものを災害対策本部へ要請するため、各運営班から状況報告と要望を受ける。
- d 第1回目の会議では、委員会の運営に関する規約(様式14「避難所運営委員会規約(案)」)を作成する。

(3) 総務班の業務 (文案1)

① 委員会の事務局

ア 委員会の事務局として、避難所運営委員会規約の作成、定例会議等の開催連絡、協議事項の整理、必要な資料作成等を行う。

- イ 定例会議等の開催に当たり、各運営班と協議し、災害対策本部への連絡・要請事項を整理する。
- ウ 委員会として、災害対策本部への定時報告を行う。

② 避難生活ルール作成と風紀・防犯対策

- ア 避難所を快適に利用できるよう、避難生活ルールを作成し、周知する。
(文案1「避難所生活ルール」)
- イ 風紀・防犯対策を徹底する。

・不特定多数の人が混乱状態の被災地に一度に入り込むため、犯罪が発生しやすい環境になっている。ボランティアのふりをして避難所に入り、窃盗をしていたという例もある。不慣れた避難生活で心身ともに負担が大きいが、避難者が一致団結して意識的に犯罪被害から身を守ることが大切である。

・夜間巡回などで犯罪者を避難所から遠ざけることが肝心である。

・不審な点があった場合は、直ちに警察や災害対策本部に相談する。

・セクハラやドメスティックバイオレンス（DV）などが発生した場合には、直ちに警察や災害対策本部に相談する。

③ 取材への対応

マスコミからの取材に対応するため、行政担当者及び施設管理者と協議し、必要な資料作成を行う。

・避難者のプライバシーに十分配慮しながら、取材を受けることが必要である。

・原則として、事前協議の上、総務班の立会いのもとで取材を受ける。

(4) 情報班の業務

① 避難所内外の情報収集と広報

- ア 避難所周辺の復興状況を調べ、被災者に役立つ情報について掲示板などを使って定期的に広報する。
- イ 定例会議の際に各運営班から広報事項の要望を受け、掲示板や張り紙、連絡用紙等適当な広報手段を選び広報する。
- ウ 行政担当者や災害対策本部から発表される被災者支援サービスを整理し、適切な広報手段を選び広報する。

- ・情報班による情報サービスは、避難者の生活再建に大変重要な役割を果たし、在宅の避難者にとっても重要な情報源となる。また、市からの復興支援情報や毎日の街の復興状況等の情報は、被災者にとって精神的に大きな支えとなる。
- ・口コミによる情報は、情報班の担当者が確認したものだけを広報する。
- ・情報班は、直接災害対策本部から必要な情報を収集する。
- ・避難者は、自力での生活再建を図るため、行政からの情報提供を待つだけでなく、自ら積極的に情報収集に努めることが望ましい。

(5) 被災者管理班の業務 (様式4)

① 避難者名簿の作成・管理

- ア 避難所受付窓口を設置し、様式4「避難者名簿」への記入による避難者の登録(入所)、登録解除(退所)の手続を行う。
- イ 避難者の登録や登録解除は、在宅の避難者にも対応する。
- ウ 避難者名簿を作成し、毎日、登録された避難者数を確認し、定例会議で報告する。

- ・災害対策本部の支援サービスは、登録された避難者数に基づいて提供されることを避難世帯全体に周知し、避難者名簿への記入を徹底する。
- ・避難者名簿への記入は、世帯単位で避難者自身が記入し、避難者グループの代表者または被災者管理班に提出してもらう。
- ・受付窓口で対応できない場合は、避難者グループの代表者に協力を依頼し、避難者名簿への登録を徹底する。
- ・避難者名簿への記入は、在宅の避難者の場合も受け付ける。その場合、支援区分の「在宅のまま避難所サービスを希望」の項目にチェックしてもらい、支援の必要がなくなった場合は、受付に届け出ってもらうよう依頼する。

② 問い合わせや避難者の呼び出し、郵便物等への対応

- ア 電話等による安否確認や所在確認の問い合わせや避難者の呼び出しに対応する。
- イ 郵便物や問い合わせのために、放送設備で避難者の呼び出しを行う場合、他の避難者への迷惑も考えて必要最小限にとどめ、時間を決めて行うなどの工夫をする。

- ・安否確認の問い合わせは、外部の人にとって縁者の情報を確保する大切な手段であるが、避難者によっては、プライバシーの観点から呼出しや問い合わせに対する個別の要望がある者もいるので、外部からの問い合わせに対しては、個人情報を取り扱うという立場を踏まえて慎重に対応する。

(6) 施設管理班の業務

① 危険箇所への対応

- ア 施設管理者の協力を得ながら、ガラスの破損や壁の剥落など、避難所として利用するに当たって危険となる箇所の調査、修理・補修等の対策を計画的に進める。
- イ 施設管理班は、行政担当者と協議し、応急危険度判定士を要請するなど、施設の安全性を確認する。

② 施設利用スペースの確保

- ア 避難所運営上必要となるスペースを確保する。
- イ 既に避難者が占有している場合には、事情を説明して移動してもらう。
- ウ 施設管理者のアドバイスのもと、仮設トイレの設置場所、食料・物資の保管場所、トラック等の駐車場所、荷下ろし場所等様々な施設利用の場所選定と利用計画を作成する。

・職員室については、学校教育の早期再開の観点から極力使用しない。

【避難所スペースの分類】

活動の種類	部 屋
避難者の居住スペース	教室、体育館など
女性専用室（更衣、授乳、乳幼児室、洗濯場、洗濯物干し場、洗面所）	空き教室など
避難所の運営・管理のためのスペース	事務室
医療活動やカウンセリングのためのスペース	保健室、医務室
通信や情報連絡のためのスペース	コンピューター室など
炊き出しや調理のためのスペース	給食室、炊事場
遺体安置のためのスペース	特別室など
病人、高齢者、障がい者のためのスペース	和室
子どもの勉強部屋	空き教室

③ 必要となる設備の確保

- ア 各運営班と協議しながら避難所運営に必要となる設備や資機材を調査・整理し、その調達を総務班に要請する。
 特に、優先事項として、衛生班と協議し、仮設トイレ等の確保を図る。
 （目標：100人に1基の割合で確保する。）
- イ 季節によっては、最低限の寒暖の対策のために冷暖房器具の調達を検討する。また、食料の保管についても、冷蔵設備や暖かい食事を用意するための調理設備などの調達を検討する。

ウ 高齢者や障がい者、子ども、外国人などの支援が想定される場合には、担架、折り畳み式リアカー、けん引式車いす補助装置、簡易ベット、ライフジャケット、外国人避難支援キット等の配備を検討する。

エ 着替えや授乳など女性の視点も重視し、避難者の最低限のプライバシーが確保されるよう、間仕切りやついたてなどの資機材の調達を検討する。

④ 防火対策

ア 施設全体の防火対策を行う。

イ たき火や指定場所以外の喫煙の禁止など、防火ルールを作成する。

⑤ 生活水の確保

ア 避難所では、飲料水の確保が優先されるが、トイレ、手洗い、洗顔、洗髪、洗濯等に必要な生活水の確保にも努める。

イ 生活水の保管や利用方法については、次の表を参考にする。

【用途別の生活水の使い方の例】

用途 水の種類	飲料用 ・ 調理用	手洗い、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	◎	◎	○	○
ろ過水	△	◎	○	○
プール・河川の水	×	×	×	◎

◎：適切な使用方法 ○：使用可 △：やむを得ない場合のみ使用可 ×：使用不可

(7) 食料物資班の業務 (様式8)

① 食料・物資の調達

ア 備蓄食料・物資を確認の上、必要な食料・物資の数を総務班に報告する。

イ 報告に当たっては、被災者管理班に毎日の避難者数を問い合わせ、必要な食料・物資を算定する。なお、避難者数には、在宅の避難者も含まれる。

ウ 行政からの調達が困難な場合は、被災者の持ち寄った物資や食料の供出を依頼する。場合によっては、避難所周辺の住民にも協力を呼び掛ける。

エ 避難所周辺の商店街等から必要な物資等を調達する。

オ 状況が落ち着いてきた場合、避難者から必要な食料・物資の要望を集める体制を整える。

カ 高齢者や障がい者など、食事摂取に不自由をきたしている方がいる場合には、食べやすい(咀嚼、嚥下しやすい)食事の調達を検討する。

- ・物資や食料を要請する場合、避難所から災害対策本部への定時報告の際にまとめて要請できる体制を整備する。
- ・物資の受入れに伴う作業や物資の保管・管理は、避難所にとってかなりの負担となる。そのため、要請に当たっては、余剰物資が発生しないように留意する。

② 食料・物資の受入れ

- ア 施設管理班と協力し、食料・物資等の受入れのための荷下ろし場所、保管場所等を用意する。
- イ 避難者グループの代表者やボランティア班と協力して、物資受入れのための人員を確保する。
- ウ 物資の受入れに当たっては、様式8「物資管理簿」に受け入れた物資や数量などを記入し、物資の在庫管理ができるようにする。
- エ 災害対策本部から物資が届いたら、総務班を通じて物資受領の連絡をする。

- ・物資や食料の受入れのためには、ある程度の広さをもった専用スペースが必要である。このスペースで物資の種類を分別し、数量を把握してから倉庫等に搬入する。
 - 大型トラックで乗り入れ、駐停車できる場所
 - 食料・物資を荷下ろしできる場所
 - 多人数で荷さばきや荷物の分類などができる場所
 - 雨天時にも活動できる屋根のある場所
- ・物資の受入れに伴う作業は、大量の人員が必要となる。また、倉庫への搬入や物資の分別などは大変な重労働となる。このため、ボランティアや避難者に協力を呼び掛け、できるだけ多くの人の協力を得ることが必要である。
- ・発災直後は、昼夜を問わず大量の物資が突然到着する可能性がある。この時期の物資の受入れは、24時間体制で対応する必要がある。
- ・不要な物資が到着した場合には、受入れを拒否する必要がある。
 - 受入れ作業に負担が大きい物資
 - 避難者が希望しない物資
 - 保管や保存が難しい物資

③ 食料・物資の配布

- ア 配布を行う場合には、配布ルールを決め、委員会の協力を得てから実施する。
- イ 物資や食料が避難者数に足りない場合は、高齢者、子ども、妊婦等の避難者へ優先的に配布する。
- ウ 配布に当たっては、状況に応じて適切な方法により配布を行う。

- ・窓口を通じての配布

- 在庫があるもの
- 随時配布可能で全員に平等に配布すべきもの（毛布、衣類）
- 必要な人が取りに来るもの（粉ミルク、離乳食、生理用品等）

- ・代表者を通じての配布

- 混乱が予想される場合
- 配布対象者が少ない場合（避難者が少ない場合）
- 定時にのみ配布するもの（食事、弁当等）
- 全員に配布できない場合、優先して配布される人への配布の場合

エ 配布に当たっては、様式8「物資管理簿」による物資の適正な在庫管理に基づき、計画的な配布を心掛ける。

オ 配布する物資と配布方法については、掲示板等を使って周知する。

・発災直後は、備蓄物資を活用することとなるが、物資が不足する場合には、単に機械的に配布するだけでなく、可能な限り全員に行き渡るような工夫が必要である。
 （例）缶詰単位での配布ではなく、中身を再配分する。

④ 炊き出しへの対応

ア 食料の安定供給までの期間は、避難所が独自に調達した食料を用いて避難者が自主的に炊き出しを行う必要がある。

イ 食料物資班は、施設管理班やボランティア班と協力して、炊き出しのための設備や炊飯道具、人員を確保する。

ウ 炊き出しの献立には、ボランティア班や避難者グループの代表者に協力を依頼するとともに、食品衛生や栄養管理の資格をもった避難者を募集し、アドバイスをもらうよう心掛ける。

- ・断水などで衛生状態が確保できない場合には、はし、スプーン、皿などの食器は使い捨てとする。
- ・梅雨時期や夏場には、食品衛生上、以下の点に留意する。
 - a 調理場所の衛生や食料の保存管理が確保できる体制を整備する。
 - b 原則として、配布する食料は加熱する。
 - c 冷蔵設備の調達を検討する。
- ・落ち着いてきたら、避難者グループの代表者にも協力を得ながら、避難者から要望や希望の献立を募り、可能な限り避難者が必要としている食事を提供できるよう配慮する。
- ・高齢者やアレルギー体質の人など、特別の配慮が必要な避難者には個別の対応が必要となる。

⑤ 食料・物資の管理

- ア 食料・物資の在庫を常に把握しておく。様式8「物資管理簿」を活用する。
- イ 物資の保管は、物資の種類や配布方法ごとに整理して保管する。
- ウ 食料の保管については、その種類や保存方法、消費期限ごとに整理して保管する。
- エ 期限切れの食料は、廃棄する。
- オ 食料・物資の保管場所の衛生管理に十分注意するとともに、施設管理班の協力のもと、必要な冷蔵設備や調理設備を調達する。

- ・発災直後の時期には、食料・物資の過不足が頻繁に発生することが予測され、避難所では、常に在庫を確認し、計画的に配布できるような体制を整備することが必要である。
- ・落ち着いてきた場合にも、食料・物資の各管理簿から消費状況を見て、災害対策本部への要請の時期を予測するよう心掛ける。
- ・夏期や梅雨時期には、食料・物資へのカビの発生や害虫、ネズミ等の被害に注意し、保管場所の衛生管理にも注意を払う。
- ・保管場所の鍵の管理は、食料物資班長が行う。

(8) 救護班の業務

① 医療救護体制の整備

- ア プライバシーに配慮しながら、避難所内の傷病者を把握する。
- イ 傷病者については、本人や家族と相談の上、医療機関への移転も検討する。
- ウ 近隣の救護所の開設状況を把握する。
- エ 近隣の医療機関の開設状況を把握して協力を依頼する。
- オ 避難所内で、医師や看護師などの専門家を募り、協力を依頼する。
- カ 可能であれば、避難所の保健室などを活用し、緊急の医療救護体制を整備する。
- キ 医療機関からの往診や健康相談を定期的に開催する。
- ク 備蓄している医療品の種類と数量を把握し、管理する。

② 要配慮者の支援

- ア プライバシーに配慮しながら、避難所内の要配慮者を把握する。
- イ 要配慮者については、本人や家族と相談の上、設備のある避難所や福祉避難所などへの二次的な避難も検討する。
- ウ 近隣の福祉施設の状況を把握する。(災害対策本部に問い合わせる。)
- エ 避難所内で、介護福祉士などの専門家を募り、協力を依頼する。
- オ 聴覚障がい者、視覚障がい者がいる場合、文書掲示や文字放送テレビ、点字等により情報伝達、コミュニケーションを図る。
- カ 外国人がいる場合、避難所内で外国語ができる人を募り、情報伝達、コミュニケーションを図る。

キ 自立へ向けての支援相談を定期的を開催する。

(9) 衛生班の業務

- ① トイレの確保を最優先で行う。
- ② ごみ処理、清掃のルールを決定し、周知する。
- ③ 避難者への入浴機会の提供と仮設風呂・シャワーの管理を行う。
- ④ ペット連れの避難者に対し、飼育ルールの周知や飼育場所の衛生管理を徹底するよう呼び掛ける。
- ⑤ 避難所全体の衛生管理を厚生センターなどの関係機関と連携して行う。
- ⑥ 施設の定期的な換気や消毒、避難者へうがい・手洗い・手指衛生・マスク着用等の咳エチケットの周知を行う。

(10) ボランティア班の業務 **(様式9)**

- ① 各運営班からの要望に基づき、どの分野のボランティア支援を求めるかを委員会で検討する。
- ② 市災害救援ボランティア本部が設置された場合には、必要なボランティアの派遣を要請する。
- ③ 避難所にボランティア支援の受付窓口を設置し、派遣されたボランティアを受け付ける。様式9「ボランティア受付票」を作成し、管理する。
- ④ 必要に応じて、ボランティアと避難者の交流の機会を設ける。

(11) 支援サービス窓口の設置

委員会から、各運営班に対し、次の支援サービス窓口の設置を依頼する。

窓 口	担当班	業 務
総合相談窓口	総務班	避難所における相談全般 (女性、子どもに関する相談含む)
広報窓口	情報班	電話呼び出し対応 施設内広報への問合せ対応
避難所受付窓口	被災者管理班	避難者の登録 出入りの管理
食料・物資配布窓口	食料物資班	物資の配布
要配慮者相談窓口	救護班	要配慮者からの相談全般 (外国人含む)
ボランティア支援受付窓口	ボランティア班	ボランティア支援受付

3 安定期 [2週間目以降]

避難生活が長期化することに伴い、避難者の要望が多様化してくるため、柔軟な避難所運営が求められる時期であり、一方、復興により避難者数が減少してくるので、撤収を視野に入れながら避難所の自主運営体制を再構築する時期でもある。

また、学校等避難所の通常業務に留意が必要。

(1) 委員会の業務

① 継続業務

- ア 委員会会議の開催
- イ 災害対策本部への定時報告

② 委員会体制の再構築

- ア 復興に伴う避難者の減少により、避難所運営を行う人員の確保に努める。
- イ 避難者以外の地域住民リーダーへ積極的に避難所運営への協力を依頼する。

・まちの復興が進むにつれ、避難所が地域の中で、孤立することを防ぐ必要がある。
一方、避難所内では、避難者の減少により、生活再建の目処が立たない人の不安が高まってくる時期でもある。

・避難所外からも積極的に地域住民リーダーが避難所運営に参加し、避難所を地域全体で支援する体制を整備する必要がある。

(2) 総務班の業務

① 継続業務

- ア 委員会の事務局業務の実施
- イ 取材への対応

② 避難者からの高度な要望に対する各運営班との協議及び調整

③ 長期化に伴う避難生活ルールの改善と風紀・防犯対策

- ア 長期化に伴う生活ルールの必要な見直しを行う。
- イ 長期化に伴う風紀の乱れや防犯対策への対応を図る。

・幼い子どもや高齢者など、本来、生活リズムが異なる避難者の共同生活に対する苦情や要望が目立ってくる。

・避難所からの通勤通学の開始や避難所となっている学校の再開等により、避難生活と日常生活の両立を図るため、避難所内の生活ルールの見直しが必要となる。

・避難生活の長期化により、避難者の心身の疲れから、避難所内の風紀や秩序の乱れが発生することが予想される。

・避難所内での飲酒・喫煙などが原因のトラブル発生防止に十分な注意が必要となる。

(3) 情報班の業務

① 復興支援のための情報収集と広報

- ア 引き続き、避難所内外の情報収集と広報活動を行う。
- イ 行政からの復興支援情報に関する情報収集と広報活動を重点的に取り組む。
- ウ 避難所内外のイベントやレクリエーションなどの情報収集と広報活動を行う。

この時期は、一時的な生活支援情報から恒久的な生活再建につながる情報の重要度が増大する時期である。これまでの情報収集や広報活動に加え、重点的に以下の情報収集や広報の充実を図ることが望まれる。

<行政からの復興支援情報の例>

- ・住宅障がい物の除去
- ・被災住宅の応急修理
- ・義援金品の配布
- ・税の減免、徴収猶予等
- ・仮設住宅関連情報 など
- ・り災証明の発行
- ・災害見舞金、弔慰金の配分
- ・災害援護資金の融資
- ・ボランティアに関する情報

<恒久的な生活再建に役立つ情報>

- ・求人情報
- ・賃貸、住宅、不動産情報 など

(4) 被災者管理班の業務

① 避難者名簿の更新

- ア 退所する避難者について、避難者名簿の更新を行う。
- イ 在宅の避難者についても登録の解除届があれば、同様に更新する。
- ウ 退所時には、避難者の連絡先の把握に努める。

・退所した避難者の情報が必要になることもあるので、避難所の記録資料として大切に保管しておく。

- ・退所者の連絡先は、退所後に訪ねて来る人や郵便物に対応するために必要となる。
- ・まちの復興後のコミュニティ再生のための連絡先としても重要な情報源となる。

② 避難者の状況報告

避難者の退所により空いたスペースを共有スペースとして各種の転用ができるよう、定例会議を通じて各運営班に避難者登録者数などの状況報告を行う。

(5) 施設管理班の業務

① 高度な要望に対応した施設管理

- ア 段差解消のためのスロープの設置など、高齢者や障がい者などの避難者からの要望にできる限り対応する。

- イ 酷暑や厳寒に備え、避難生活の長期化に伴う健康管理上必要な設備の設置を検討する。
- ウ 憩いの場や歓談の場など、避難者の交流支援に役立つ共有スペースを確保する。
- エ 避難者の手荷物の増加に対応したゆとりあるスペース利用を図る。

② 施設再開の準備

施設管理者と協議し、施設再開に向け避難者利用スペースの統廃合を行う。

(6) 食料物資班の業務

① 高度な要望に対応した食料・物資の調達

- ア 高齢者や障がい者など特別の要望のあるものに対しては、個別に対応する。
- イ 行き過ぎた要望への過剰対応に留意しながら対応する。

※ 避難者個人の嗜好品の要望や特定の製造元への固執などに過剰に対応することはできない。

② 集団自炊による栄養管理への対応

避難所の食事は、献立や栄養面に偏りが生じる可能性がある。集団自炊により温かい食事や汁物の追加献立などを工夫し、栄養管理に一層の配慮を行う。

③ 食料・物資の管理

- ア 引き続き、食品衛生管理を徹底する。
- イ 引き続き、食料・物資の保存方法や保管場所の衛生管理を徹底する。

(7) 救護班の業務

① 長期化に伴う要配慮者への救護対応

- ア 高齢者や障がい者などは、避難生活の長期化により一層の心身への負担が増加するため、必要に応じて適切な施設への移転ができるよう配慮する。
- イ 避難所の子ども達への対応について、遊び場や学習室の確保、又は子どもの世話のできる人材の確保など、必要な支援を検討する。
- ウ 地域に外国人などの被災者がいる場合、生活支援に適切な手段や方法を検討する。

② こころのケア対策

被災者の精神的なケアについて、専門家による定期的な相談の場を設けるなど対策を行う。

(8) 衛生班の業務

① 長期化に伴う衛生管理の徹底

集団生活の長期化による感染症のまん延などに対応するため、厚生センターと連携

しながら施設の定期的な換気や消毒、避難者へのうがい・手洗い・手指衛生・マスク着用等の咳エチケットの周知など、各種の衛生管理を行う。

② 洗濯等のルール及び設備の管理

避難生活の長期化の程度に応じて、女性等への配慮として、洗濯機などの設置と物干し場などの管理に関するルールを周知する。

(9) ボランティア班の業務

① 長期化に伴うボランティア対応

ア 避難者からの多様な要望を市災害救援ボランティア本部に連絡し、必要なボランティア人材の確保に努める。

イ 避難者からボランティア支援に関する要望や満足度のヒアリングを行い、きめ細かいボランティア支援の仲介を行う。

ウ 避難者の減少により、物資の仕分など大規模な人員によるボランティア支援が不要になった場合には、ボランティアの撤収・引き上げ計画を協議する。

4 撤収期〔ライフライン回復後〕

ライフラインが回復し、日常生活が再開可能となれば、避難生活の必要がなくなるが、中には自立困難な避難者もいるので、最後まで地域全体で支援する体制を維持しながら避難所施設の本来業務の再開に努める。

(1) 委員会の業務

① 撤収・集約に向けた避難者の合意形成

- ア 委員会では、ライフラインの復旧状況などから避難所の撤収時期について、災害対策本部と協議する。
- イ 避難所が民間施設の場合は、避難者の減少に伴い、早期に公的な施設の避難所に統合・集約する。
- ウ 避難所の撤収・集約については、災害対策本部の指示を受けて閉鎖等の準備に取り掛かる。
- エ 各運営班に、「避難所閉鎖のためにいつまでに何をするのか。」という計画の作成を依頼する。
- オ 避難所の閉鎖時期や撤収準備などについて、避難者に説明し、合意形成を行う。

- ・避難所の撤収準備計画の作成や避難者への閉鎖時期説明に際しては、事前に周囲の住民リーダーと協議し、避難者の合意形成に協力してもらえよう依頼する。
- ・避難所の閉鎖や統合・集約に伴う避難者の移動に当たっては、地域の民生委員児童委員や自治会・町内会の代表者などと個別に協議し、なるべく地縁や血縁のつながりが保てるよう配慮する。
- ・避難所の統廃合に際しては、民間施設から公的施設等へ集約していく。

② 避難所の後片付け

- ア 設備や物資について、返却、回収、処分等を災害対策本部と協議して行う。
- イ 避難者は協力して、避難所として利用した施設内外の片付け、清掃、整理・整頓、ごみ処理を行う。
- ウ 委員会は、避難所運営に用いた各種の記録、資料を災害対策本部に提出し、避難所閉鎖の日に解散する。

- ・避難所の後片付けは、大変な人員と労力が必要になる。避難者だけでなく、地域住民の協力による避難所の後片付けが可能となるような体制を心掛ける。

(2) 各運営班の業務

① 総務班の業務

- ア 引き続き、定例会議の開催など委員会の事務局業務を行う。
- イ 避難所の閉鎖や撤収・集約が決まった段階で、各運営班と協議し避難所閉鎖の準備計画を作成する。

② 情報班の業務

- ア 引き続き、復興支援情報などの情報収集と広報活動に努める。
- イ 避難所閉鎖に向け、使用した備品や設備を片付け、作成した広報資料などを委員会に提出する。

③ 被災者管理班の業務

- ア 最後の退所者まで、名簿の更新を行い、退所後の連絡先を把握しておく。
- イ 避難所閉鎖に向け、使用した備品や設備を片付け、作成した名簿資料などを委員会に提出する。

④ 施設管理班、食料物資班、衛生班の業務

- ア 施設再開準備に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していく。
- イ 使用した備品や設備を整理し、未使用の食料・物資の在庫を把握し、作成資料とともに委員会に提出・報告する。
- ウ 閉鎖に向けた避難所全体の清掃、整理・整頓、ごみ処理の計画を作成し、随時実施する。大規模な避難所で大量の人員や労力が必要な場合には、行政担当者、施設管理者や災害対策本部と協議し、ボランティアの支援や地域住民の協力も得て行う。

⑤ 救護班の業務

自立困難な避難者については、自治会長・町内会長や避難グループの代表者に依頼して、地縁や血縁などのつながりが確保できるよう継続的な地域での支援体制を検討し、更に本人とも十分話し合った上で長期的な受入施設への収容も検討する。

⑥ ボランティア班の業務

避難所の縮小に伴いボランティア支援の必要性が少なくなった場合、ボランティア団体等の撤収のための調整・協議を行う。

- ・避難所の撤収準備や片付けに当たり、各運営班の間で協議し、施設の再開に迷惑がかからないよう心掛ける。
- ・避難所の撤収準備に当たっては、避難者だけでなく、可能な限り地域住民リーダーの参加と協力を得ることにより、地域全体が避難所を支援する体制の構築を心掛ける。
- ・避難所には身寄りのないお年寄りなど、自立が困難な避難者が残る場合が想定される。そのため、周囲から声を掛けるなどして避難者の孤立を防ぎ、最後まで自立支援を行う。
- ・長期的な受入施設へ移転をあっせんすることになった場合も、本人の知り合いや、地縁や血縁のつながりに配慮しながらあっせんすることとする。

第3章 業務細則

1 総務班の業務細則

(1) 避難所運営委員会の事務局（様式14、様式15、文案1）

- ① 事務局業務として、以下の事項を行う。
 - ・各運営班に定例会議の開催通知（開催場所、時間、出席者、協議内容）を行う。
 - ・必要があれば、定例会議以外の会議の通知も行う。
 - ・定例会議は、状況が落ち着くまで毎朝1回（必要に応じて夜1回）開催する。
- ② 定例会議の協議事項
 - ・事務局は、各運営班からの報告に基づき協議事項を整理し、会議資料を作成する。
 - ・第1回の定例会議において、委員会役員が活動中に腕章など目に付きやすい目印を身に付けることを取り決め、徹底する。
 - ・委員会の組織が決まったら、直ちに、様式14「避難所運営員委員会規約（案）」、様式15「避難所運営委員会名簿」を参考に、担当業務や組織表を模造紙などに書き、避難所内に張り出す。
 - ・委員会役員の個人負担が大きくなるように、できるだけ早い時期に役員の交替体制を取り決める。
 - ・その他必要な事項を協議する。
- ③ 定例会議の出席者について
 - ・会議には、会長、副会長、各運営班長（班員）が必ず出席し、可能であれば行政担当者、施設管理者も出席するものとする。状況に応じ、避難者グループの代表者や一般の避難者も参加する。
 - ・総務班は、事務局として会議準備と記録作成を行うために毎回出席する。

※ボランティアは、正式な委員会の構成員とはせずに、会議への参加と発言を求める場合もオブザーバーによる参考意見とみなす。

(2) 各運営班の調整

各運営班の要望を整理し、重複する要望や両立しない要望を整理し、調整を図る。特に安定期以降、高度な要望への対応調整については、より柔軟な対応を心掛ける。

(3) 避難所生活ルールと避難所の風紀・防犯対策

① 避難所生活ルールの周知

できるだけ早い時期に、文案1「避難所生活ルール」を参考に避難所での生活ルールを作成して配布し、掲示板へ張り出すとともに、館内放送により繰り返し周知する。

- ② 防犯対策として、以下の業務を行う。
 - ・ 2名による宿直体制で夜間巡回に当たる。
 - ・ 宿直者は交替制とし、健康管理については、各自又は班員相互で注意する。
 - ・ 不審がある場合には、状況に応じて警察や災害対策本部に警備や夜間巡回を相談する。
 - ③ 安定期以降の留意事項
 - ・ 心身の疲労から些細なことが避難所内でのトラブルの原因になる点に留意する。
 - ・ 所定の場所以外での携帯電話の使用やルールに従わない飲酒や喫煙などの迷惑行為は、避難者にとって重い精神的負担となるので厳重に注意する。
 - ・ タバコの火気や吸殻などの管理は、喫煙者自身が責任を持って片付けや清掃を行うよう呼び掛ける。
 - ④ トラブルが発生した場合の対応
 - ・ トラブルが発生した場合には、以下の点に注意する。
 - ・ 自分から名乗り、「どうかしたのか」と声をかけて、言い分をよく聞く。
 - ・ あくまで冷静に対応する。
- (4) 災害対策本部への報告 **(様式5、様式6、様式7)**
- ① 行政担当者又はその委託を受けた総務班長は、委員会として様式5「避難所状況報告書」により、当日の避難者名簿登録者数や避難者の前日比などを災害対策本部に定時報告で行う。

また、施設管理班及び食料物資班と連携し、様式6「主食依頼票」、様式7「物資依頼票」により必要な物資の要請を定時報告に合わせて行う。

主食について、避難所に到着した旨の連絡を食糧物資班から受けたときは、速やかに災害対策本部へ連絡する。

報告手段はFAXが望ましいが、使えない場合は写しを保管しておく。なお、電話連絡時には、必ず筆記用具を手元に置き、記録するよう心掛ける。
 - ② 定時報告を行うために、被災者管理班から登録避難者数などの報告を受ける。
- (5) 取材への対応 **(様式4、様式13)**
- ① 取材の申込みがあった場合には、様式13「取材者用受付用紙」により、氏名、所属、取材目的等を記録する。
 - ② 避難所の居住スペースの立入取材は、その部屋の避難者の同意を得た上で受け付ける。
 - ③ マスコミなどから安否確認の問い合わせがあった場合、様式4「避難者名簿」に情報公開を許可している避難者についてのみ回答できる旨を伝える。
 - ④ 避難所内の取材には、原則、総務班の担当者が立ち会うものとする。
 - ⑤ 行政担当者や施設管理者のために取材の資料作成を補佐する。

2 情報班の業務細則

(1) 避難所内外の情報収集と広報

避難所では、以下の方法で情報収集に努める。

① 報道、新聞等からの情報収集

ア 被災者にとって必要な情報を班員で手分けし、テレビ、ラジオ、新聞から整理し、掲示板等へ掲載する。

イ 収集整理と掲示に当たっては、情報収集源、日付、時間も併記する。

＜テレビ、ラジオ、コミュニティFMから得られる情報の例＞	
<ul style="list-style-type: none"> ・被害情報 ・電気、ガス、水道等のライフラインの復旧情報 ・鉄道、道路、バス等の公共交通機関の復旧情報・運行情報 ・国、県及び市の復興対策の動き ・近隣の営業店舗の情報（コミュニティFM局） 	

② 自主的な情報収集

ア 以下の種類の情報について、関係機関へ問い合わせるとともに、周辺を歩いて収集する。

＜発災直後に必要となる情報＞	
<ul style="list-style-type: none"> ・被害情報 ・避難者から依頼のあった安否情報 ・周辺の避難施設の開設状況 ・行政機関の災害救援活動に関する情報 ・医療機関・救護所開設状況の情報 ・ライフラインの復旧情報 ・公共交通機関の復旧・運行情報 	<ul style="list-style-type: none"> ・生活支援情報 ・営業している店舗などの情報 ・食料、水等物資の供給情報 ・営業している銭湯などの情報 ・葬儀・埋葬に関する情報 ・ボランティア支援情報
＜主に安定期以降必要となる情報＞	
<ul style="list-style-type: none"> ・行政からの復興支援情報 ・住宅障がい物の除去 ・り災証明の発行 ・被災住宅の応急修理 ・災害見舞金・弔慰金の配分 	<ul style="list-style-type: none"> ・義捐金品の配布 ・災害援護資金の融資 ・税の減免、徴収猶予等 ・仮設住宅関連情報など (入居応募開始時期、申込方法)

<恒久的な生活再建に役立つ情報>
<ul style="list-style-type: none"> ・求人情報 ・賃貸、住宅・不動産情報など ・より高度で専門的なボランティアによる支援情報 ・学校・教育情報 ・避難所（周辺も含む）のイベント・レクリエーション情報

(2) 広報活動

以下の方法により、避難所での広報活動に努める。

<広報の方法の例>
<ul style="list-style-type: none"> ・館内放送 ・掲示板 ・コピーの配布、連絡用紙、張り紙など

掲示板には、(1)の情報のほか、以下のことを掲示する。

- ・お問い合わせ欄（電話等での問い合わせがあったことを知らせる。）
- ・被災者同士が情報交換できる「伝言板コーナー」
- ・委員会での決定事項

(3) 情報の管理

- ① 誤った情報等による混乱を防止するため、口コミ情報等は、実際に班員が確認してから広報する。
- ② 不要となった情報も、後で避難者からの問い合わせなどで必要になる場合があるので整理して保管しておく。

(4) 情報設備の設置への対応

施設管理班と協議し、避難所の居住スペース以外の場所に避難者共用のテレビ、ラジオの設置を検討する。可能であれば、インターネット環境が整ったパソコン等の設置も検討する。

(5) 各運営班の広報要望への対応

定例会議の際に、各運営班から広報事項の要望を受け、委員会が必要と認めた場合、適切な広報手段で広報を行う。

3 被災者管理班の業務細則

(1) 名簿作成管理（様式4）

被災者管理班は、以下の要領で名簿作成管理を行う。

① 避難者名簿への記入

- ・被災者管理班は、避難所受付などの窓口を設置し、避難者の登録を行う。
- ・避難者には、様式4「避難者名簿」に記入した人数に基づき、避難所のサービスが受けられる旨を説明し、必ず登録名簿への記入を求める。

② 名簿への記入方法

被災者管理班は、以下の要領で様式4「避難者名簿」の記入方法を避難者に説明する。

- ・支援区分として、避難所に入所希望か在宅のまま避難所の配給サービスなどを希望するかを確認し、記入してもらう。
- ・避難者には、避難者としての登録手続のために、世帯単位で避難者全員の氏名などを記入してもらう。在宅の避難者が避難所のサービスを在宅のまま利用する場合にも、入所希望の避難者と同様に、世帯単位でサービスを希望する全員の氏名などを記入してもらう。
- ・退所する際には、退所の申し出を受け、転出先などを確認し、記録する。在宅の避難者がサービス登録を解除する場合にも、避難所退所者と同様に、登録解除の申し出を受け、念のため転出先などがいないか確認し、あれば記録する。
- ・避難者登録に当たっては、安否確認などの問い合わせに対する情報公開の可否を記入してもらう。
- ・避難者登録に当たっては、避難者の特技や資格を記入してもらうようにする。
- ・災害時要配慮者の避難者登録に当たっては、特別な要望事項を記入してもらう。

(2) 登録避難者数の把握（様式4）

- ① 被災者管理班は、毎日、様式4「避難者名簿」に基づき、避難所入所者と在宅の避難者の合計数を集計し、所定の時間までに総務班又は行政担当者に報告する。（例えば、災害対策本部への定時報告が毎朝9時ならば、毎朝8時50分までを目安に報告）
- ② 避難者登録を徹底するために、避難者グループの代表者に未登録の避難者がいないかを確認してもらう。

(3) 避難所受付における業務（様式10）

- ① 被災者管理班は、避難所受付窓口で避難所への人の出入りの管理を行う。
- ② 外泊する避難者には、様式10「外泊届」を提出してもらう。

(4) 問い合わせと呼出し、来客、郵便への対応 (様式12)

① 避難者のプライバシーを守るため、次の手順で対応する。

＜電話での問い合わせと呼出しの手順＞	
a	電話で避難者についての問い合わせがあった場合には、避難者名簿を見て照合する。
b	問い合わせ者には、避難所ではこの問い合わせに対して館内放送等を使った避難者の呼出しで対応する旨を説明する。また、呼び出しても連絡がない場合もあり、それ以上の対応はできないことを伝え、折返しの連絡先と氏名を記録し、電話を切る。
c	次に、避難者名簿を探し、避難者自身が記入した情報公開の可否の項目を確認する。
d	公開可能であれば、館内放送等で呼出しを行う。
e	公開不可であれば、呼出しはせずに、対応は終了とする。
f	呼出しに避難者が応じた場合は、問い合わせ者の連絡先を避難者に伝える。
g	公開可能の場合で、避難者が呼出しに応じないときは、掲示板の「お問い合わせ」欄に問い合わせがあったことと折返しの連絡先を掲示する。
＜来客があった場合＞	
a	館内放送等を使い、来客者の氏名とともに、依頼された避難者の呼出しを行い、所定の面会場で待つように伝える。
b	呼び出しても名乗り出ない場合は、それ以上の対応はできない旨を伝え、来客者には掲示板の「お問い合わせ」欄や「伝言板コーナー」の利用を勧める。
＜郵便があった場合＞	
a	呼出しは行わず、郵便配達員が直接手渡しするものとする。
b	防犯の観点から、郵便配達員には受付に一言声を掛けてもらうよう依頼する。
c	避難者の人数が多い場合には、郵便物等は受付で保管する。なお、郵便物等の管理については、様式12「郵便物等受取帳」を活用する。

② 呼出しは、他の避難者の迷惑にならないよう最小限に行い、定められた時間のみ行うこととする。

4 施設管理班の業務細則

(1) 危険箇所への対応

施設管理班は、施設管理者の協力を得ながら、ガラスの破損や壁の剥落など、避難所として利用するに当たって危険となる箇所の調査や修理・補修等の対策を計画的に進める。また、行政担当者と協議し、応急危険度判定士や(公社)富山県公共嘱託登記土地家屋調査士協会へ要請するなど、施設の安全性を確認する。

(2) 施設利用計画の指針

- ① 避難者の居住スペースのほか、避難所運営を行う上で必要となる施設利用の例は、以下のものが考えられ、必要に応じて設置する。

<p><避難所運営委員会本部室></p> <p>発災直後は、施設管理者と共同で対応策を講じられるよう、避難所となる施設の職員が普段使う事務室に避難所運営委員会の本部を設置することが望ましい。一方、落ちてきたら施設本来の運営に支障が出ないように、避難所運営を独立させるため別途部屋を用意することを検討する。</p>
<p><情報掲示板></p> <p>より多くの避難者の目に触れるように玄関近くに設ける。</p>
<p><避難所受付></p> <p>避難所を訪れた人の目に触れるように正面玄関近くに設ける。</p>
<p><仮設電話></p> <p>N T Tが避難所に無料仮設電話を設置する場合、居住スペースから離れた場所に設置し、余裕があれば一室を電話専用部屋として利用することも検討する。</p>
<p><仮設トイレ></p> <p>設置場所については、衛生班と協議の上決定するものとし、原則として、屋外で臭いの問題が起きないように居住スペースから離れた場所に設置する。(男女別に離れた場所に設置する工夫も必要。)</p> <p>なお、高齢者や障がい者など体の不自由な方がいる場合には、遠くになりすぎないような配慮も必要となる。また、目の不自由な方がいる場合は、少なくとも1基の仮設トイレは、壁や塀づたいにたどり着けるよう壁側に付けて設置する。</p> <p>仮設トイレの設置数については、避難者100人に1基の割合を目標に確保する。</p>

<ごみ置場>
ごみ収集車が収集しやすい場所に設置する。また、分別収集を原則とし、種類別にごみ置場を設ける。可能であれば、屋根があり直射日光が当たらない場所が望ましい。
<仮設風呂・シャワー>
原則として、屋外に設置し、周囲から見られない場所を選ぶ。
<更衣室>
男女別に個室を設ける。女性用は、授乳室としての使用も考慮する。
<洗濯場・物干し場>
洗濯場は、生活用水の確保しやすい場所を選び、物干し場は、日当たりがよい場所で、周囲から見られない場所を選ぶ。
<ペット飼育場所>
原則として、屋外で鳴き声や臭いが他の避難者の迷惑にならない場所に設置する。
<救護室>
施設の医務室や保健室を利用する。また、緊急用のベッドを別に確保しておく。
<介護室>
高齢者等のため、日当たりや換気がよく、静寂が保て、空調設備のある部屋で、できるだけ床に座って休養できる場所とする。
<相談室>
原則として個室とし、被災者の相談が面談形式で行える場所を選んで設置する。
<喫煙場所>
喫煙可能な施設の場合、居住スペースに影響のない場所に小卓や灰皿などを置いて確保する。
<荷下ろし場>
大型のトラックなどが駐停車し、救援物資などを一旦まとめて受入れ、仕分ができるスペースがあることが望ましい。また、雨天に備え、屋根があり食料・物資置場からあまり離れていない場所が望ましい。

<食料・物資置場>
食料・物資を整理して保管できるスペースがあり、台車での運び出しが容易にできる場所が望ましい。また、電源が確保でき、冷蔵設備なども設置できる場所で、ネズミや害虫の被害を受けないように管理できる場所が望ましい。
<調理室>
学校の給食室など、備付けの調理設備がある場所が望ましいが、大規模な炊き出しなどに備え、別に調理設備を設置する。屋外にテントを張って調理施設を設置することも検討する。
<食料・物資配布所（窓口）>
天候に左右されずに配布できる場所が望ましいが、屋外でテントを張って設置することも検討する。
<給水場>
水の運搬が重労働とならない場所に設置する。

- ② 安定期以降に必要となる場所として、以下のものの設置を検討する。

<子どものためのスペース>
居住スペースとは別に、昼は子どもの遊び場、夜は学習室となる場所を設置する。
<精神障がい者、発達障がい者のためのスペース>
集団の間では生活が難しい精神障がい者、発達障がい者のスペースを別途設置する。
<娯楽室>
レクリエーションやイベントに利用できるスペースを設置する。

(3) 設備の確保 (様式7)

- ① 施設管理者とともに、備蓄資機材・設備を確認し、常時利用できるように設置する。
- ② 委員会で必要と認められた設備等については、様式7「物資依頼票」を作成し、総務班を通じて災害対策本部に要請する。

(4) 防火対策

- ① 施設管理者と協議の上、指定場所以外の喫煙の禁止など、防火ルールを作成する。喫煙場所を設置した場合、灰皿、消火用水バケツを設置し、吸殻の処理や清掃は喫煙

者が行うよう指導する。

- ② 冬季の災害でも、原則として勝手に施設の石油ストーブや暖房器具は使わないよう指導する。
- ③ 避難者自身のストーブやトースターなどの過熱器具を勝手に持ち込んで使うことのないよう指導する。

(5) 生活水の確保

避難所の上下水道使用の可否を調査し、利用できない場合には、その旨を避難者に周知するとともに、トイレ、手洗い、洗顔、洗髪、洗濯等に必要な生活水の確保に努める。

5 食料物資班の業務細則

(1) 食料・物資の調達（様式6、様式4、様式7）

① 調達方法

状況に応じて、以下の方法で食料・物資の調達を行う。

- ・備蓄食料・物資を活用する。
- ・避難者が持ち寄ったものを供出してもらう。
- ・周辺の住民に供出してもらう。

※ 原則として、避難者の持ち寄ったものは、個人のものであり供出の義務はないが、発災直後、行政からの物資等が到着しない場合にやむを得ず要請する場合があります。

- ・周辺の商店街等から調達する。
- ・必要な食料・物資を災害対策本部に要請する。

※ 最も一般的な調達方法。住民主体で避難所運営が行われていた場合でも比較的帳票のやり取りが簡単で、間違いが起きにくい手法

② 災害対策本部への調達の要請

物資、設備、資機材や食料、飲料水の要請方法は、定期配給と不定期配給があり、2種の配給を理解して調達を行う。

ア 定期配給となる主食の要請と受入時の対応方法

(ア) 定期配給では、様式6「主食依頼票」を用いて要請する。

原則として、様式4「避難者名簿」に基づく登録者数分の弁当などの主食が配給される。なお、登録者数には、避難所入所者及び在宅の避難者も含まれる。

(イ) 要請の流れと受入時の対応は、以下の要領で行う。

- ・必要な食料の数を把握した上で、様式6「主食依頼票」を作成し、総務班を通じて災害対策本部に要請する。
- ・必要な数の主食が避難所に届いたら、総務班を通じて、災害対策本部に「受領確認」の連絡を行う。

※ 避難所では、必要数量の主食（弁当など）しか配給されない所以在庫は発生しない。

イ 要請に基づき不定期配給となる物資等の要請と受入時の対応方法

(ア) 要請に基づき不定期配給では、様式7「物資依頼票」を用いて要請する。

原則として、要請した品物が要請した数だけ配給される。要請できるものは、衣類や毛布などの物資、設備、資機材、主食以外の食品などがある。

(イ) 要請の流れと受入時の対応は、以下の要領で行う。

- ・必要な物資等の数を把握した上で、様式7「物資依頼票」の「①」の欄に必要な数量などを記入し、総務班を通じて災害対策本部へ要請する。
- ・災害対策本部の物資配分班は、避難所からの様式7「物資依頼票」に基づき発送する物資に関する必要事項を「②」の欄に記入し、輸送計画班に渡す。配送担

当者は、「③」の欄に配送日時など必要事項を記入する。

・避難所では、必要な数の物資が避難所に届いたら、行政担当者又は総務班長若しくは食料物資班長は、「④避難所受領サイン」の欄に署名し、物資を配送してきた配送担当者（業者）に「物資依頼票」を渡す。配送担当者（業者）は、署名のある「物資依頼票」を災害対策本部の物資配分班に渡し、物資が避難所に届けられたことを報告する。

(2) 食料・物資の管理（様式7、様式8）

① 食料物資班は、要請した食料・物資が輸送されてきた場合、様式7「物資依頼票」の受領サイン欄に署名し、一時的に物資や食料の保管場所に保管する。

② 物資の在庫管理は、様式8「物資管理簿」を用い、以下の要領で行う。

・要請した物資が到着したら、1品目ごとに様式8「物資管理簿」を作成する。

記入欄	記入内容
品名	あらかじめ定めた大分類、中分類、小分類
受入先	通常は災害対策本部 寄付があった場合には寄付社名等（物資の出所）
出荷先	避難者グループ名や避難者氏名、住所・連絡先等
受	受け入れた数量
出	避難者に配布するなどして出庫していった物資の数量
残	在庫の残数

・配布した後に物資の現在数量が様式8「物資管理簿」の残数と一致しているか確認する。

③ 物資の管理は、物資を大分類、中分類、小分類に区分して保管する。

衣類の例) 大分類：男性衣類	中分類：下着	小分類：Mサイズ
鉛筆の例) 大分類：生活用品	中分類：文房具	小分類：鉛筆
食料の例) 大分類：乳幼児食品	中分類：粉ミルク	小分類：消費期限
※ 適当な分類方法を作り、分類ごとに保管しておく管理しやすい。		

④ 保管場所の鍵は、食料物資班の班長が管理する。

⑤ 夏期や梅雨時期には、食料の腐敗や在庫物資にカビや害虫の被害が発生しないよう注意する。また、保管場所にもカビや害虫の被害が発生しないよう衛生管理に注意する。飲料水は、衛生上、びん、缶詰、ペットボトルを優先して使う。

(3) 食料・物資の申込みと配布 (様式7、文案2)

- ① 避難者への配布と申込みには、以下の要領で対応する。
 - ・原則として、平等に配布すべきものの配布は、避難者グループの代表者を通じて行う。
 - ・特に主食の弁当などについて、高齢者のための「やわらかい食事」が必要な場合には、その要望数を避難者グループの代表者が把握し、食料物資班に連絡してもらう。
 - ・特定の人だけに必要なものは、食料・物資配布窓口で配布する。
例) 生理用品、粉ミルクなど
 - ・必要と思われるものは食料・物資配布窓口で申し込むものとする。
 - ・食料・物資の申込みに対し、在庫があれば、直ちに配布する。
 - ・在庫がない場合には、災害対策本部に要請するために品名と必要数量を様式7「物資依頼票」に記録する。
 - ・配布に当たっては、事前に文案2「食料・物資等の配分方針」を参考に、情報掲示板などを通じて広報する。
- ② 在宅の避難者への配布と申込みには、以下の要領で対応する。
 - ・物資は、在宅の避難者にも等しく配布する。
 - ・在宅の避難者への配布は、食料・物資配布窓口にて行う。
 - ・在宅の避難者の食料(主食の弁当など以外)・物資の申込みは、食料・物資配布窓口で行う。高齢者のための「やわらかい食事」が申し込める場合は、同窓口で申し込んでもらう。
 - ・食料・物資の申込みに対し、在庫があれば、直ちに配布する。
 - ・在庫がない場合には、災害対策本部に要請するために品名と必要数量を記録する。
 - ・在宅の避難者への配布の通知は、文案2「食料・物資等の配分方針」を参考に、情報掲示板を通じて広報する。
- ③ 支援を要する避難者からの特別な要望については、個別に対応する。
- ④ 主に安定期以降、周辺の商店街等の営業が再開してきたら、避難者が個人用に必要な物資や食料の要望については、過剰に受け付けない。

(4) 炊き出しへの対応

食料の安定供給までの期間は、避難所が独自に調達した食料を用いて避難者が自主的に炊き出しを行う必要がある。

- ① 食料物資班は、施設管理班やボランティア班と協力して、炊き出しのための設備や炊飯道具、人員を確保する。

- ② 避難所の食事は、献立や栄養面に偏りが生じる可能性があるため、温かい食事や汁物の追加献立などを工夫する必要がある。炊き出しの献立には、ボランティア班や避難者グループの代表者に協力を依頼するとともに、食品衛生や栄養管理の資格をもった避難者を募集し、アドバイスを求めるよう心掛ける。

6 救護班の業務細則

(1) 要配慮者への救護

- ① 避難所内の高齢者や障がい者など特に配慮を要する人（要配慮者）を把握し、少しでも環境のよい場所で居住スペースが得られるよう配慮するとともに、支援体制を検討する。
- ② 避難者の中に、看護師や介護福祉士などの専門家がいなかを調査し、協力を依頼する。
- ③ 避難所生活の長期化と過剰な支援により、高齢者や障がい者の生活の自立度が低下しないよう、活動性・自立性を積極的に高める支援や環境づくりを心がける。
- ④ 避難所での生活が困難な方については、本人や家族、専門家の意見も聞きながら、適切な施設へ移転できるよう災害対策本部へ要請する。
- ⑤ 避難所での生活の障がいを取り除くために、要望を聞き、必要な設備・用具を調達する。
- ⑥ 必要に応じてボランティア等の支援を要請する。
- ⑦ 外国人などの避難者がいる場合、通訳のできる人が避難所内にいないかを調査し、協力を依頼する。いない場合は、ボランティアセンターなどに連絡し、派遣を依頼する。

(2) 安定期以降の自立困難者への対応

身寄りのない高齢者などは、自立困難な場合が多い。自治会・町内会の住民リーダーなどに協力を依頼し、地域ぐるみの自立支援体制の構築を図る。

(3) 子どもたちへの対応

- ① 子どもの世話が得意な避難者の協力や地域の児童クラブなどの協力を募り、保育支援を行える体制の整備を検討する。
- ② 安定期以降、スペースに余裕がある場合には、施設管理班と連携し、昼は子どもの遊び場、夜は学習室として使える部屋を設置・管理する。

(4) けがや病気の避難者の把握

救護班は、感染症のまん延など緊急の対応に備え、避難者グループの代表者を通じて、けがや病気の避難者について把握できる体制を確立する。

【要配慮者の避難行動などの特徴と配慮したい主な項目】

区 分	避難行動などの特徴と主な配慮事項
肢体不自由者 寝たきり高齢者	移動の困難性があり、災害の覚知が遅れる可能性がある。 介助者との対応が困難になるおそれがあり、見知らぬ介護者によるストレスへの配慮や福祉機器、補助具がない場合には移動にも大きな制約があり、室内外への移動空間、トイレ、入浴設備等に物的配慮が必要である。 介助者、家族との共同避難が遅れやすいので、家族や介助者の避難も制約される。
視覚障がい者	単独での移動がおおむね困難であり、避難時の移動は極端に制約される。 災害の覚知が遅れやすく、災害状況の把握が難しいため、危険からの回避が遅れやすい。災害時には聴覚からの情報収集が不可欠で日常的な生活空間でも自力避難は困難である。
聴覚・言語障がい者	災害時の情報入手が困難で、災害の覚知が遅れやすい。視覚的情報が避難の際に重要となる。避難空間でのコミュニケーション支援が不可欠で危険からの回避が遅れやすい。
内部障がい者・難病者	避難時に常用薬が欠かせない。避難行動が遅れやすく、自力避難や移動が困難な場合もあり、避難環境の整備が重要である。
精神障がい者	災害のショックや環境変化に留意する必要がある。避難時に常用薬が欠かせない。周囲との適切なコミュニケーションが不可欠で、避難所の設備・環境にも配慮する必要がある。
てんかん	単身での避難や災害状況把握が困難である。災害のショックや環境変化による発作に留意する必要がある。避難所の設備・環境にも配慮する必要がある。
発達障がい者・知的障がい者・認知症	単身での避難や災害状況把握が困難である。災害のショックや環境変化によるストレスに配慮し、適切な介助者が不可欠となる。介助者を含め避難が制約されやすく、避難所の設備・環境にも配慮する必要がある。
乳幼児・子ども・妊婦・けが・病気の傷病者	
単身高齢者	避難や移動の困難性があり、適切な災害状況把握が困難である。災害のショックや環境変化によるストレスに配慮する必要がある。介助者を必要とする場合があり、避難所の設備・環境にも配慮する必要がある。
外国人・旅行者など	適切な災害状況把握が困難で、緊急時の連絡、情報伝達方法を明確にする必要がある。多様な言語を活用した避難マニュアルを作成する必要がある。災害のショックや環境変化によるストレスに配慮する必要がある。

7 衛生班の業務細則

(1) ごみ処理、清掃への対応

- ① ごみ処理、清掃について、以下の体制により衛生管理を図る。
 - ・居住スペースの清掃は、居住する避難者が行うものとする。
 - ・ごみは分別を原則とし、ごみ集積所をごみの区分ごとに設置する。
 - ・避難者グループごとにごみ袋を設置し、各グループの避難者がごみ集積所まで運ぶものとする。
 - ・ごみ集積所は、施設管理者及び施設管理班と協議の上、できれば屋根があり、直射日光に当たらない場所に設置する。
 - ・ごみ集積所は、定期的に消毒する。
- ② 避難所内でのごみの焼却は原則禁止とする。

(2) 防疫に対する対応

- ① 感染症のまん延などを防止するため、以下の体制により衛生管理を図る。
 - ・うがいや手洗い・手指衛生・マスク着用等の咳エチケットを励行し、手洗い場や受付周辺など人の出入りが多い場所に消毒液を配置する。消毒液は、衛生班員が補充する。
 - ・衛生班は、食料物資班に依頼し、消毒液、トイレットペーパーの確保・調達を図る。
 - ・食器は、できるだけ使い捨てのものを使用する。
 - ・ネズミ、害虫等が発生した場合は、災害対策本部を通じて厚生センターに駆除・消毒を依頼する。
 - ・定期的に施設の換気や消毒を行う。

(3) 入浴機会の提供及び風呂等の衛生管理

- ① 営業している銭湯などの情報提供に努める。
- ② 仮設風呂・シャワーの設置がない場合には、入浴施設提供などの申し出を活用する。
- ③ 仮設風呂・シャワーが設置された場合には、以下のような利用計画を作成する。
 - ・男女別に利用時間を決める。
 - ・希望者が多い時期には、1人20分程度の利用時間とし、安定期で利用者が減ってきた場合には1人30分程度とする。
 - ・衛生班は、入浴希望時間の受付などを行う。
 - ・清掃は、避難者グループの代表者を通じて、避難者が当番を決めて行うものとする。
 - ・定期的に消毒を行う。

(4) ペット連れの避難者への対応 **(様式11、文案3)**

- ① ペットの居住スペースへの持込みを禁止する。
- ② 衛生班は、ペット連れの避難者に対しては、文案3「ペットの飼育ルール」を説明するか、又はコピーを配布し、管理の徹底を図る。

- ③ ペットの飼育場所を、施設管理者のアドバイスのもと居住スペースから離れた場所に設置する。
 - ※ 盲導犬はペットではないので、別途動物アレルギー等の避難者がいないことが確認できた場合には、居住スペースへの同伴は認めるものとする。
- ④ ペット飼育者には、様式11「ペット登録台帳」へ記入してもらい管理する。
- ⑤ ペットの飼育は、ペットを持ち込んだ避難者自身が行うものとする。
 - ※ 大型動物や危険なペットを連れた避難者は同伴での入所を断らなければならない場合もある。
- ⑥ 衛生班は、災害対策本部からペットを一時的に預かる施設や機関、ボランティア団体の情報等を収集し、適宜ペット連れの避難者へ情報提供を行う。

(5) トイレの衛生管理

- ① トイレの使用上の注意事項については状況に応じて変化するので、衛生班は、張り紙や館内放送などにより、周知に努める。
- ② 発災直後は、トイレの状況を確認し、場合によっては使用禁止を避難者に周知する。排水管が使える場合には、水を流せば使えるトイレとして使用する。排水管の状態が分からない場合には、応急的に一階のトイレのみを使うこととする。
- ③ トイレ用の水を確保するために、プールや河川等の水を避難者の協力を得て確保するように努める。
- ④ トイレ前に水をバケツに汲んで置き、使った人は、次の人のために水を汲んで置くというルールを徹底する。
- ⑤ ペーパー等が流せない場合には、ゴミ袋を用意する。
- ⑥ 施設管理者及び施設管理班と連携し、被害状況に応じて仮設トイレの設置場所を決定する。
- ⑦ 仮設トイレが設置された場合には、早めに汲み取り等の要請を災害対策本部に行うものとする。
 - ※ 仮設トイレの清掃時に便槽内の汚物をならし、便槽の容量を活用できるよう清掃者に周知する。
- ⑧ トイレの清掃については、避難者が当番で毎日実施することとする。
- ⑨ 衛生班は、定期的にトイレの消毒・殺菌について、災害対策本部や厚生センターと協議の上実施する。

8 ボランティア班の業務細則

(1) 派遣されたボランティアの受付、派遣要請

- ① ボランティアについては、原則として、災害救援ボランティアセンターへ派遣要請を行い、派遣されたボランティアの支援を受けるものとする。

避難所に直接ボランティアの申し出があった場合には、避難所ではボランティアを直接募集していないことを伝える。(災害救援ボランティアセンターで募集を行っている旨を伝える。)

- ② 要請に当たっては、各運営班と協議し、支援を受けたいボランティアの分野、必要な人員数、期間等を見積り要請する。

支援を受けるボランティアの分野は、下記のものが考えられる。

<展開期以降、必要となるボランティア支援>

- | | |
|----------|-------------|
| ・清掃、防疫活動 | ・炊き出し手伝い |
| ・物資輸送、仕分 | ・避難所以外の情報収集 |
| ・広報資料作成 | ・手話、筆記、通訳 |

<安定期以降、必要となるボランティア支援>

- ・仮設住宅や自宅への引越作業
- ・介護福祉活動

(2) ボランティアの管理 (様式9、文案4)

- ① ボランティアが派遣された場合、ボランティア支援の受付窓口で、文案4「ボランティア活動時の注意事項」を説明し、理解を求める。また、ボランティア保険の加入を必ず確認し、未加入の場合には加入を要請する。
- ② 派遣されたボランティアについては、様式9「ボランティア受付票」に記入し、管理する。
- ③ 派遣されたボランティアに対し、腕章や名札などボランティアと分かる目印を着用してもらう。

射水市避難所開設・運営

マニュアル

令和4年11月改定

射水市財務管理部 総務課防災危機管理班