

避難所運営マニュアル策定指針

平成 18 年 12 月

令和 4 年 5 月改定

富山県危機管理局防災・危機管理課

はじめに

避難所の運営は、原則として市町村が行うものとされております。

しかし、種々の災害のうち、台風接近などのように予め災害の発生が予測できる場合と違って、東日本大震災などのように突発的に発生する広域・大規模災害では、住民だけが被災者とは限らず、行政や公的防災機関とその職員にも被害が及ぶことから、行政主体の避難所運営は難しい状況となることが予想されます。

このため、大規模かつ突発的な災害に対して、誰がどんな状況で避難所に避難してきても、円滑に避難所の開設運営が行えるような体制として、最も初期に避難所に到着する可能性の高い避難者（住民）を主体とした避難所運営を原則とするという考え方が重要となります。

また、避難所の運営と一言でいっても、地域社会のコミュニティの違い、避難所の規模、避難する人の性別、年齢構成など、その課題は千差万別です。

その際、避難所ごとの課題の相違に留意することはもちろんですが、まずは県内の避難所運営における基本的な考え方、運営の仕組み、情報の収集・提供等、多くの避難所が共有できるあり方についてあらかじめ検討しておく必要があります。県では、この避難所運営マニュアル策定指針をとりまとめたところであります。

市町村におかれては、この指針を踏まえつつ、要配慮者の支援体制整備や、それぞれの地域の実情に沿った避難所運営マニュアルを策定していただきたいと考えております。

また、住民主体による避難所運営を実効性のあるものとするためには、地域住民の理解と日頃からの訓練が重要であり、普及啓発と訓練の実施についても積極的に取り組んでいただきますようお願いいたします。

目次

第1章 事前対策	
1 地域住民の理解向上	1
2 災害時における避難所の運営と管理の基本	2
3 備蓄管理	6
4 避難所運営訓練の実施	7
第2章 避難所をめぐる基本的事項	
1 避難所の目的と機能	8
2 対象とする避難者	9
3 避難所の運営の流れ	10
4 時期的課題及び対策の基本方針	11
5 福祉避難所の指定・開設	11
6 広域一時滞在（広域避難）	13
7 要配慮者への対応	13
第3章 実施すべき業務とその指針	
I 初動期〔発災直後～24時間〕	18
II 展開期～安定期〔24時間～2週間〕	24
III 撤収期〔2週間目以降〕	34
IV 避難所撤収	38
第4章 新型コロナウイルス感染症に対応した避難所運営	
1 事前準備	40
2 災害時の対応	42
第5章 男女共同参画の視点からの避難所運営	
1 平常時の備え	45
2 初動対応	46
3 避難生活	47
【別紙】業務細則の指針	
総務班の業務細則	53
情報班の業務細則	55
被災者管理班の業務細則	57
施設管理班の業務細則	59
食料物資班の業務細則	62
救護班の業務細則	65
衛生班の業務細則	68
ボランティア班の業務細則	70
【様式】	
文案1 避難所での生活ルール	71
文案2 物資、食品などの配分方針	73
文案3 ペットの飼い主の皆さんへ	74

文案4	ボランティアの皆さんへ	75
様式1	避難者名簿	76
様式2	避難所状況報告用紙	77
様式3	主食依頼票	79
様式4	物資依頼票	80
様式5	物資管理簿	81
様式6	ボランティア受付票	82
様式7	避難所運営委員会規約 (案)	83
様式8	避難所運営委員会名簿	85
様式9	外泊届用紙	86
様式10	ペット登録台帳	87
様式11	郵便物等受取り帳	88
様式12	取材者用受付用紙	89

第 1 章 事前対策

1 地域住民の理解向上

避難所の運営は自治体の責務であるが、地域住民の積極的な関与が不可欠である。

むしろ、早期の復興、自立を促すために、被災者を含む地域住民による運営方式を基盤とすべきであると考えられ、自治体はその物理的、財政的、法的バックアップの役割を担うことが望まれる。

地域住民に、このような避難所のあり方を理解してもらうためには、行政と共に自主防災組織を通じた学習の機会など、様々な場において、以下の要点について理解を深めるよう努力する必要がある。

(1) 避難所の意味

避難所は「住むところ」ではなく、「一時的に過ごすところ」であり、できる限り短い期間で解消されなければならない。

(2) 地域の潜在能力

避難所施設は、学校や公民館が主であり、常に災害時対応の設備が完備されているわけではない。食料、燃料、医療物資の備蓄は必要であるが、避難所とは一時的に過ごす場所という認識を住民がしっかりもっておくべきである。また、災害時における高齢者等の避難支援が重要であることから、要配慮者対策に役立つと考えられる地域内の人、もの、知識などの潜在能力のありかを知っておく必要がある。

(3) コミュニティの強化

地域で指定されている避難所は、ほとんどの住民が日常から馴染みのある施設が多いが、都市部では一部の人達しかその施設の利用経験を持たない場合がある。

また、在住外国人が増加し、コミュニティの中に言葉や習慣が異なる住民が多く居住している場合もある。

こうした場合においても、避難所の運営については、行政や施設管理者に頼ることなく、避難者を含めた地域住民により運営管理できることが望まれる。そのためにも、町内会、自主防災組織等を中心としたコミュニティの強化が必要である。

(4) 避難所施設の安全性と構造

避難所に指定されている施設を日常から利用している住民でなければ、その施設の構造や安全な場所、危険箇所を知り得ない。学校など最近の保安問題から、住民の自由な立ち入りが制限されていることもあり、地域で施設の現状を把握しておく必要がある。

このため、市町村は、自主防災組織と施設管理者が共に施設を確認する機会を設けるよう努めるものとする。

2 災害時における避難所の運営と管理の基本

避難指示の発令などが可能な事前予知災害の場合は、行政の役目として避難所の開設が行われるが、住民の自主避難の場合や地震等の突発的災害の場合には、発災直後の行政による避難所開設が間に合わない場合も想定される。

そのためにも日頃から、住民自身も避難所開設とその運営・管理に関わる意識を持っていなければならない。

(1) 発災直後の数時間

①行政による避難所の開設、解錠が間に合わない場合を想定し、自主防災組織を中心とした複数の地域住民が責任を持って、出入り口の鍵を保管することが望まれる。

事情により地域で施設の鍵を保管することが難しい場合は、あらかじめ施設の管理者と緊急時における連絡先及び避難者への迅速な使用提供の方法について取り決めておく必要がある。

②自主防災組織は、避難所の収容予定人員を超える被災者を収容しなければならない場合も想定して、避難所施設の有効利用スペースを事前に熟知し、適正な配置の事前シミュレーションを行っておく必要がある。

③避難所施設の事前情報として、ボイラー室、電気室などの立ち入り危険箇所・禁止箇所を周知しておく必要がある。

④避難所の有効面積には限界があることから、日常の自主防災組織の啓発活動を通じて、被災者が持込む物品の全てを収容できないことや、それが人の安全で安心なスペースの確保を妨げる場合があることについて、住民の理解を得ておく必要がある。

⑤事前予知ができない災害の場合、避難所には要配慮者も収容しなければならない。医療設備や介護設備も不十分な状態であることから、健常な被災者には一時的に我慢をしてもらい、要配慮者のためのやや広いスペースを確保する必要がある。
そのためにも、日常から地域の要配慮者の所在と状況を把握することが望まれる。

⑥要配慮者の中でも、乳幼児や病弱な方が必要とされる飲料水が不足している場合は、被災者全員の協力で優先的に提供するように努める必要がある。

⑦避難の途中でケガをすることや、病状が悪化する場合が考えられる。治療時間を争うような場合には、救急病院への搬送や、一時的応急手当を被災者の協力を得て実施しなければならない。医師や看護師などの専門家がいる場合は幸いだが、そうでない場合も治療スペースの確保と搬送方法を工夫しなければならない。

(2) 初めての夜（宿泊を余儀なくされる場合）

避難所における最も重要な課題は、就寝の環境作りである。

- ①避難所での生活とは、日常では経験のない床のうえに寝ることと、寝具がせいぜい毛布1～2枚しかないという状況になる。しかも、収容能力を超える人数が入った場合は、横になって寝ることさえ不可能となることを考えなければならない。就寝に必要な最低限のスペースは1.65㎡と言われている。特に要配慮者のスペースを確保するためにも、健常な人には最低限の我慢を容認してもらう必要がある。
- ②避難所に入るために、被災者が自分で寝具を用意する時間的余裕がある場合は、最低限の装備が確保できるが、突発災害のためまったく何も持ち出せないときには、備蓄若しくは行政配給する毛布が寝具として貸し出されるだけになる。冬場の場合は、防寒対策を考慮して新聞紙を衣類の中に挟み込むなどの自己防衛の知恵が活かされることも知っておかなければならない。
- ③異常事態である避難所生活は、健常な人でも発熱や悪寒に襲われる。また喘息など持病を持っている被災者にとっては避難所の環境は最悪であり、悪臭やほこりに対する換気と不衛生なものの撤去、手足や顔の洗浄に必要な場所と用具を備える必要がある。
- ④災害経験のない被災者の避難所環境は、乳幼児には脅威となる。ほとんどの被災者がパニックとなり、興奮状態であることから、自力で生きることが出来ない乳幼児には、衣食住の全てにわたって条件を最優先に確保してあげなければならない。
- ⑤避難所生活の環境において、最大となる共通の課題がトイレの確保である。その施設の日常のトイレ利用数は避難所という異常時の利用数とは全く異なる。

特に女性や高齢者、性的マイノリティ（※）にとっては、トイレの我慢は精神的肉体的にいい知れない苦痛を与えることとなる。避難所に寝泊まりする必要がある場合、女性や高齢者、性的マイノリティにとっては、安全で使いやすいトイレの確保・管理が必要となる。仮設トイレや既存のトイレの衛生管理や安全の確保は必須条件であり、トイレ使用のルールづくりも真剣に行わなければならない。

また、オストメイト対応など障がい者用トイレの確保に努めなければならない。

（※）自分の性のあり方について、「身体の性」と「性自認」に違和感がなく、異性を好きになる人を多数派としたときに、それに当てはまらない方（LGBT-レズビアン（女性の同性愛者）・ゲイ（男性の同性愛者）・バイセクシャル（両性愛者）・トランスジェンダー（こころの性とからだの性との不一致）など）。以後、「性的マイノリティ」と表記する。
- ⑥避難所に収容されている被災者の全てが、住所・氏名・家族構成を把握できるような人数であるか、日常のコミュニケーションが万全であった場合はともかく、一般的な避難所は、収容されている被災者の身分の把握や家族単位の安否、行方不明者の発見

は不可能に近いものとなる。避難所を開設してある程度の時間が経過した時点、若しくは就寝の必要が生じた場合は、速やかに滞在者の名簿作成と家族単位での安否確認を実施しなければならない。

- ⑦一晩を過ごすことになった場合は、避難所では直ちに避難所運営組織を立ち上げ、上記の様々な活動を組織化して運営することが求められる。また、行政の担当職員の配置が遅れたり、人数が不足する場合を想定して、被災者と地域の自主防災組織が率先して避難所運営組織を立ち上げる必要がある。
- ⑧大規模災害が発生した場合、情報交換に最適であるべき電話がかかりにくくなる。まず携帯電話が輻輳し、家庭電話もかかりにくくなる。インターネットや電子メールでは、一度に大量のデータが扱われると、それも機能することは保証されないことを覚悟しておかなければならない。
- ⑨避難所が窮屈で衛生状態も満足でない環境では、妊産婦や乳幼児、高齢者、病弱な人、心身に障害がある方など、いわゆる要配慮者に対して世話をする人材が欠かせない。家族の努力では足りないことを想定して、日常からこれら要配慮者への世話について、知識を身につける機会を作り、他人事にはせず皆で心配りをする必要がある。
- ⑩一晩、避難所で過ごすにあたっては、やはり地域に潜在する能力を結集し、専門家だけでなく、元経験者や勉強中の学生など様々な分野の救援の手を集めることが重要である。自主防災組織を中心に、日常でのコミュニケーションの成果が問われることとなる。
- ⑪避難所で一晩過ごす場合、ある程度の時間経過によって、水や食料を求める避難者が出てくる。備蓄物資が配給される場合には、のどの渇きを潤す飲み物が優先される。仮に全員に均等に配布するだけの量がない場合には、要配慮者への優先配布を尊重することが望まれる。この場合、避難者の中に医師や看護師、介護士などの専門家がいる場合には、協力を求めることが肝要である。

(3) 滞在が長引く場合

長期滞在をせざるを得ない避難所となった場合、まず、正式な避難所運営組織としての避難所運営委員会を設立し、今後の運営母体として、その活動の一元化が必要になる。

委員会には、避難生活者や地域の自主防災組織の人も参加することが望まれる。

避難生活者のためには、避難所の中だけの問題にせず、地域の総力を結集して、避難所の運営にあたるべきである。特に避難所生活をしなくても、ライフラインが復旧するまでの間は、在宅避難者も避難所を中継して、様々な情報を入手し、物資などの配給を受けることとなるからである。

- ①長期滞在となった場合、避難所設備の見直しを行わなければならない。家族単位を原則として、少しでもゆとりのあるスペースを確保し、トイレや洗面所、洗濯場所、炊事場所など家族単位で不安を抱かせないような整備の点検と補修を行政に要求することが必要である。
- ②避難者の間に極端な差別を起ささないよう、物資の配給や作業の当番制など、一定のルールを決めなければならない。ただし、避難所運営委員会のリーダーは、権限者という立場ではなく全員の相談窓口である心構えが必要である。また、多数決の理論で物事を決定することはなるべく避け、自発的活動を基本として、たとえ少人数であっても出来ることからするという心構えが大切である。
- ③在宅生活に比べれば、劣悪な環境であることは承知しなければならないが、最低限の個人プライバシーの保護を忘れてはならない。行政により、パーティションや床マット、寝具の配給が始まり、各家庭から持ち出せる家具類や生活用品が運び込まれることが予想される。その場合は、個々の家族単位での管理物品と共有スペースでの管理物品を区別する必要がある。また、プライバシー保護としては、騒音や臭気の防御、さらには携帯電話のマナーなどを怠ることなく、生活ルールに盛り込むべきである。
- ④避難所生活では、男女によるニーズの違いに配慮する必要がある。着替えや授乳スペース、生理用品や下着など女性に特有の問題やニーズは、恥かしさや遠慮から言い出しにくい場合がある。得てして避難所運営委員会のリーダーは男性になる場合が多いが、運営組織の中に女性も含め、男女双方の視点を考慮した運営をすべきである。
- ⑤家族単位の避難所生活での安らぎの1つが食事にある。救援物資としての配給食ではなく、家族単位での自炊や嗜好品が必ず求められる。しかしながら家族単位の自炊には、避難所生活者の間に、労力の不足や経済的な理由のため格差が生じることが懸念される。自炊の場合も基本的食材や調理器具の配給と、炊事時間の設定、さらに火元管理なども注意しなければならない。
- ⑥食料以外の日用品の救援物資については、ボランティアの善意の物資は、質・量ともに急速に偏りと不足が生じてくる。したがって、行政からの消耗品（トイレットペーパーなど）以外の各家庭での日用品は、ライフライン復旧によって直接購入が可能となる時期が、公的な配布の終了と考えられる。ただし、生活保護世帯はその限りではない。
- ⑦長期滞在の避難所生活では、プライバシー問題や生活力の格差による、避難所間のトラブルの懸念がある。このトラブルを防ぐには、体育館のような広いスペースでの雑居環境をできるだけ解消し、教室や小部屋への移行が望ましい。

⑧閉鎖的な避難所生活が長期化することで、正常な人でも躁鬱症状や精神的な不安定をきたすことが考えられる。また、幼少児童には、災害の恐怖体験がトラウマとして残り、精神的なケアが必要となる。このため、異常な状態が続く避難所生活の中にあつて、できる限り専門家による心のケアを施す必要がある。また、専門家だけでなく周囲の大人による声かけや気配りも忘れてはならない。高齢者と幼児が共に過ごすような場所と時間をつくって、人と人とのふれあいの機会を演出することにより、心のケアにつながる場合もある。

⑨避難所生活で、案外忘れられるのが、ペットと人との関わりである。いまやペットは家族の一員と同様に扱われている場合が多く、動物だからといって品物を扱うようにはできない。しかし、限られた避難所のスペースでは、避難者の中にペットアレルギーはもちろんのこと、好き嫌いがある以上、同居することはできない。避難所施設の一面にペット専用の収容施設を確保し、飼育するようにすべきである。ただし、身体障がい者補助犬は、原則、受入を認めるものとする。

⑩避難所生活者にとっては、日常当たり前だった情報の入手が困難となる。ラジオ・テレビが自由に見られるとしても、避難所では共有物として設置されるし、個人的なものはヘッドホンなどで遠慮しながら使用することになる。避難所生活者の求める情報は地域の復旧情報であり、ライフラインの復旧、店舗の開業、学校や企業の再開、公衆浴場の再開など、日常生活に密着した情報である。これらの情報は役所から発行される行政ニュース・回覧板などがあるが、避難所独自のニュースとしてとりまとめを行う必要があり、地域の人達やボランティアの協力を得て、掲示板などでの情報提供を進めなければならない。

特に、視覚障害や聴覚障害のある人にも情報が確実に伝わるよう配慮する。

また、日本語が十分に理解できない外国人に対して日本人と同様の情報が届くように心がける必要がある。そのための通訳や翻訳に関してはボランティアセンター等と連携して、できるだけ速やかに行い、外国人であるという理由で差別されているという意識を抱かせないように留意する。

⑪避難所生活を支援するため、外部からボランティアが参加してくれることが考えられる。この場合、地域外からのボランティアに関しては、必ず活動期間を厳守することと、避難所運営組織が主たる運営母体であることを確認してもらい、あくまでも、お手伝いを目的とした活動範囲にとどめることを理解してもらったうえでの参加とすべきである。

3 備蓄管理

市町村は、避難所又はその近傍で、水、食料、日用品等の備蓄に努めることとされているが、避難所運営のための備蓄は、避難所の収容能力を考えたうえで準備する必要がある。

しかしながら、自主防災倉庫の初期消火や救出、避難誘導などの資機材備蓄とは異なり、避難所が地域の不特定多数の人が駆けつける施設であることから、予定収容能力を超える

備蓄内容と数量が必要になることを想定しておかなければならない。

したがって、行政では固定備蓄数量とは別に、流通備蓄の活用が必要となり、住民自らの家庭での備えも重要となる。

4 避難所運営訓練の実施

自主防災組織の重要な役割として、いざという時の避難とはどのようなことか、避難所とはどんなところなのか等、避難所について知っておいてもらう必要がある。

日頃から、自主防災組織を中心として、住民の防災意識の向上を目的とした避難所運営訓練を実施しておくべきである。

(参考) ビジュアルイメージ・トレーニング手法

この訓練手法は、ロールプレイングによる参加者の意見交換と情報の共有化に止まらず、問題点の解決方法を明確に結論付けることを目的とし、正しい回答を導くための専門家や行政担当者の参加が必要となる。

①展開方法

ロールプレイングの図上訓練手法にビジュアルイメージ・トレーニングを取り入れ、避難所での生活をテーマとして、避難所内において起こり得る問題点を時系列的に課題として提示し、その場での解決方法を議論するという方式である。

参加者は、自主防災組織のメンバーと避難所施設管理者、市町村防災担当職員などで構成され、その場での疑問点にも即答するための防災専門家をアドバイザーとして配置することが望まれる。

②参加適正人数

参加者を図上訓練の要領で7～10人程度のグループに分ける。

全体では5～8グループ程度、80人くらいまでが理想的な人数である。

会場は、これらのグループが等間隔で配置できる広さが必要（実際に避難所となる学校の体育館などが適当）

③必要な備品

指定避難所の平面図（敷地や部屋の構造と面積が分かるもの）、地域のハザードマップ、油性ペン（6色）、ビニールシート、付箋、カラー丸シール（5色）、油性ペン消し（除光液など）、スクリーン、プロジェクター、ホワイトボード

④標準時間

- ・ 訓練の説明 30分
- ・ 訓練実施 120分
- ・ 全体討論と考察 30分

第2章 避難所をめぐる基本的事項

1 避難所の目的と機能

(1) 避難所の運営主体

避難所は、原則的に、市町村、施設管理者、避難者（住民）の三者が協力して開設運営するものとする。ただし、大規模かつ突発的な災害に際しては、避難者自らによるお互いの助け合いや協働の精神に基づく自主的な避難所運営を目指すものとし、行政や施設の担当者は後方支援に協力するものとする。

(2) 避難所の目的

この指針における「避難所」は、災害時に、市町村が被災者に安全と安心の場を提供し、同時に避難者自らが互いに励まし合い、助け合いながら生活再建に向けての次の一步を踏み出す場を創出することを目的とした施設として位置付けている。

(3) 避難所の機能

市町村が作成する避難所運営マニュアルでは、マニュアルを利用する避難者（住民）が、避難所が担うべき機能について簡単に概観できる記載内容が必要である。

例えば、避難所で提供する生活支援の主な内容として次のものが挙げられる。

支援分野	支援項目	内 容
安全・生活基盤の提供	①安全の確保	生命・身体の安全確保
	②水・食料・物資の提供	水・食料・被服・寝具等の提供
	③生活場所の提供	就寝・安息の場の提供 最低限の暑さ・寒さ対策、プライバシーの確保
保健・衛生の確保	④健康の確保	傷病を治療する救護機能 健康相談等の保健医療機能
	⑤衛生的環境の提供	トイレ・入浴・ごみ処理
情報支援	⑥生活支援情報の提供	営業店舗や開業医の情報
	⑦復興支援情報の提供	生活再建・仮設住宅・復興情報
コミュニティ支援	⑧コミュニティの維持・形成の支援	避難者同士の励まし合い・助け合い
		従前のコミュニティの維持

2 対象とする避難者

(1) 災害救助法で対象とする者

①災害によって現に被害を受けた者

- ・災害で住居を失った者
- ・現に被害を受けた宿泊者、通行人等

②災害によって被害を受ける恐れがある者

- ・避難指示の対象となる者
- ・避難指示の対象ではないが、緊急に避難する必要のある者

(2) 高齢者、障がい者等の要配慮者への対応

- ・災害直後は避難者全員が極度のストレス状態に置かれている。健常な成人であっても体調を崩しやすい状態であるから、上記の避難者があった場合、特別の配慮が必要となる。
- ・要配慮者については、別途、個別対応することを予定し、状況に応じて適切な支援が提供できる二次的な受入れ施設への移転にも備える必要がある。
- ・高齢者、障がい者の居住割合が高い地域では、予め避難所に必要な設備を備えたり、更に福祉避難施設の指定など、事前の避難所受入れの際の対策を地域で検討しておく必要がある。

(3) 通勤者、旅行者等の帰宅困難者

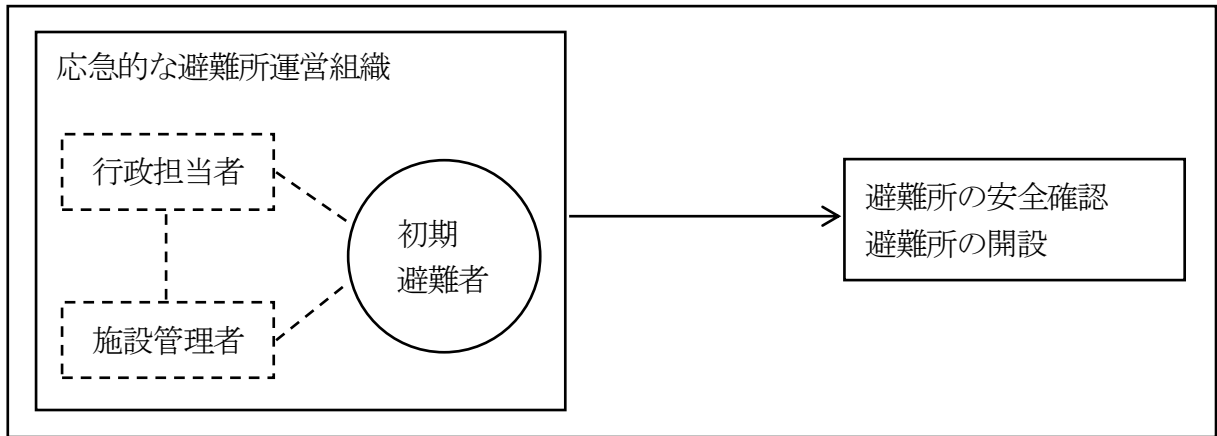
- ・商業地域や観光地などでは、交通機関の被災により多数の通勤通学者や観光・買い物客などが帰宅困難者として発生することが予測されます。
これらが予測される地域では、事前にこれらの避難者の発生要因となる施設や事業者とその対応について検討しておく必要がある。
- ・一方、避難所では、住民の避難者と同様、臨時に避難所に受け入れる必要がある。

(4) 在宅の被災者

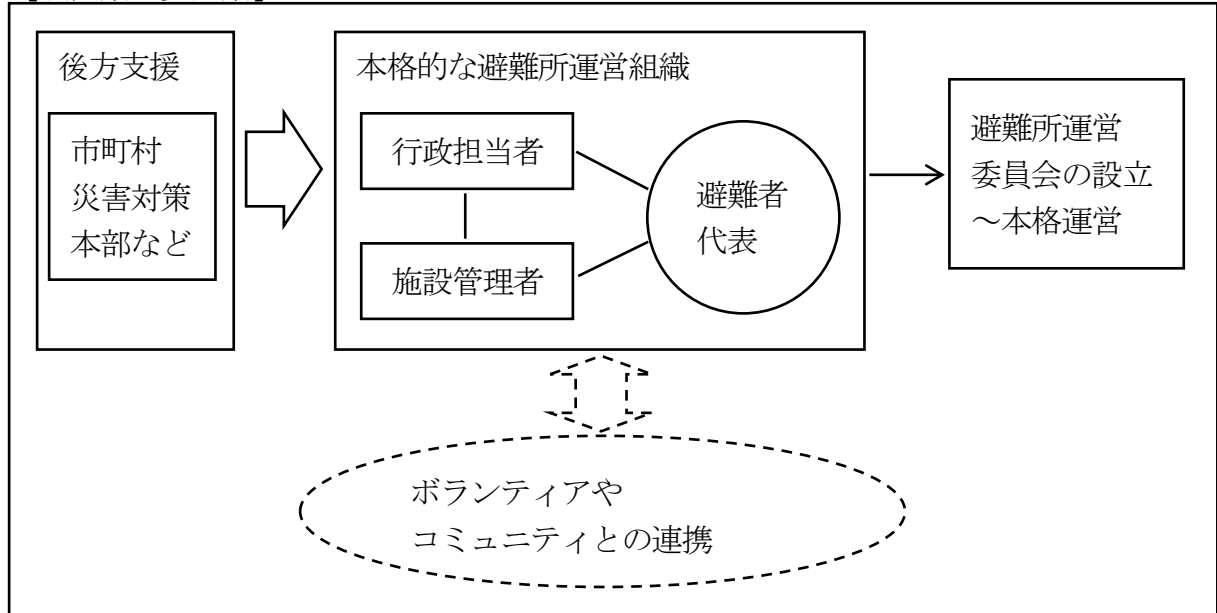
- ・食料の供給等の必要な救援については、在宅被災者についても同様の対応が必要となる。
この時、避難所運営組織が避難者だけでなく、在宅の被災者からも参加を得ている場合、無用な混乱なくサービスを提供できる。

3 避難所の運営の流れ

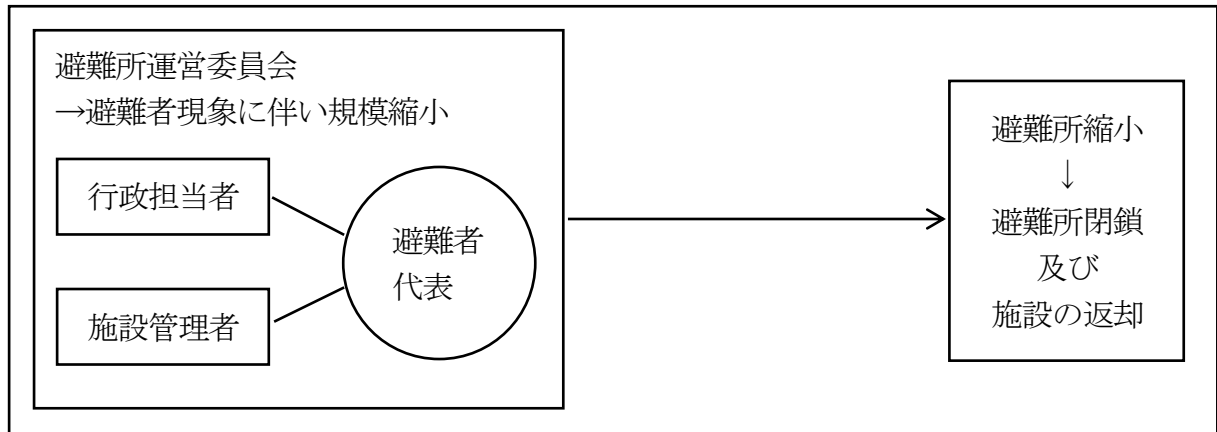
【初動期】（災害発生直後）



【展開期～安定期】



【撤収期】（周辺の電気・ガス・水道復旧後）



(1) 初動期（災害発生直後）の避難所〔発災直後～24時間〕

大規模な突発的な災害の場合、更に休日の夜間や早朝などの場合、避難所に最初に到着するのは避難してきた地域の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の不在の場合でも、無秩序な施設への侵入を防ぎ、避難施設の安全確認後に、避難者の施設内への誘導を行うものとする。

(2) 展開期～安定期の避難所〔24時間～2週間〕

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。更には、到着した行政や施設の担当者の協力のもと、災害対策本部に避難所の状況を報告し、必要な資機材等を要請する。大規模な災害で避難生活が長期化した場合、避難者のみならず地域住民やボランティアなどとの連携も重要になる。

(3) 撤収期の避難所〔2週間目以降〕

ライフラインが回復し、仮設住宅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、運営組織も縮小傾向に向かう。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、運営組織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。

4 時期的課題及び対策の基本方針

大規模地震発生時における被災地の状況は時々刻々と変化する。

避難所におけるその対策を考える場合、発災直後と避難生活が長期化したときの状況には大きな違いが生じており、「時間の経過」に応じた検討が必要である。

そこで、

- ①初動期：発災直後～24時間
- ②展開期～安定期：24時間～2週間
- ③撤収期：2週間目以降
- ④避難所撤収：ライフライン回復後

に分けて対策を整理することとする。

5 福祉避難所の指定・開設

(1) 福祉避難所とは

一般の避難所では生活することが困難な要配慮者が、避難所での生活において特段の配慮が受けられるなど、要配慮者の状態に応じて安心して生活ができる体制を整備した避難所のことで、障がい者等の特性に配慮し、必要数を確保することが望ましい。また、一般の避難所において、要配慮者のために確保されたスペースである福祉避難室をもって福祉避難所に指定することも可能である。

なお、発災時に福祉避難所を設置した場合は、災害救助法に基づく支援として、必

要な人員の配置、設備、物資に要する費用について、一般の避難所の場合より加算された国庫負担を受けられる。

(2) 指定先

老人福祉センター、障がい者福祉施設等の社会福祉施設や特別支援学校、公的宿泊施設、旅館、ホテルなど（耐震性、耐火性の確保、天井等の非構造部材の耐震対策が図られバリアフリー化された施設が適切）

(3) 地域住民への周知

市町村は福祉避難所を指定した場合は、その施設の所在地、受け入れる被災者等を特定する場合にはその旨を公示する。公示に加え、広報活動や訓練を通して広く住民（要配慮者、家族、周囲の支援者など）にも周知を図り、理解と協力を求める。

また、協定等により確保している福祉避難所は、その施設の情報（場所、収容可能人数、提供可能な支援内容、設備内容等）や避難方法について、分かりやすいパンフレット等を作成したり、福祉団体・福祉事業者・医療機関とも連携を図ったりするなど、要配慮者やその家族を含む地域住民に周知を図るよう努める。その際、要配慮者が自分に合った避難方法を選択できる状況となるように努める必要がある。

(4) 福祉避難所の開設

必要と認められる場合には、直ちに福祉避難所を設置し、福祉避難所への避難が必要な要配慮者を避難させることが必要である。福祉避難所では、要配慮者の特性に応じた福祉器具、資機材等を備えておき、日常生活に必要な支援を適切に行うとともに、避難者が必要な福祉サービスや保健医療サービスを受けられるように配慮が必要である。

また、福祉避難所には一般の避難所では生活することが困難な要配慮者を優先して受け入れる必要があることから、健常の被災者を入れないようにする配慮が必要となる。ただし、要配慮者の家族や要配慮者の介護等の支援を行う者は、避難状況等を勘案の上、必要に応じて福祉避難所に避難させることも検討が必要である。

避難に介助等を要する者に対しては、家族、民生委員、地域住民、市町村職員等が協力して介助等を行うことになるが、必要に応じて過度の負担とならない範囲で福祉避難所を開設する施設等の協力を得ることも考えられる。

福祉避難所で生活する避難者については、できる限り早期に退所し、よりよい環境に移ることが望ましいことから、関係部局と連携を図り、高齢者世話付き住宅（シルバーハウジング）への入居又は社会福祉施設等への入所等を積極的に活用するよう努める。

6 広域一時滞在（広域避難）

被災住民の生命若しくは身体を災害から保護し、又は居住の場所を確保することが困難な場合に、災害対策基本法第 86 条の 8 等に基づき、当該被災住民の受入れについて、受入先として考えられる市町村の市町村長等に協議することが必要である。

（協議を受けた市町村長等は、正当な理由がある場合を除き、被災住民を受け入れ避難所を提供しなければいけない）

- ・広域災害時には、被災者の避難先は広く他の都道府県に及ぶことから、被災地域外の避難者が情報過疎に置かれることのないよう、災害対策基本法第 90 条の 3 に基づき作成する被災者台帳の活用などにより、被災者の居所の把握等情報収集を行うとともに、地域外被災者に対し広報紙の送付やインターネット（Eメール、ホームページの開設）等による情報提供を行うことが適切である。
- ・広域的に避難した被災者が、受入先の地方公共団体においても、継続的に福祉サービスを受けられるよう配慮することが必要である。
- ・被災市町村が所在を把握できる広域避難者に対しては、市町村間で連絡を密にし、情報やサービスの提供に支障が生じないように配慮することが必要である。

7 要配慮者への対応

市町村は、発災時の要配慮者の支援のため、一般の指定避難所内において、必要な場合に高齢者、妊産婦・乳幼児、障害児・者等が福祉避難スペース(室)ないし個室を利用できるようあらかじめ考慮するとともに、特段の支援を必要とする要配慮者が利用する福祉避難所を整備する必要がある。

また、入院・入所が必要となった場合に備えた医療施設・社会福祉施設等との連携体制を構築しておくことが必要である。

- ・要配慮者が必要とする育児・介護・医療用品や、日常生活上の支援を行うために必要な紙おむつ、ストーマ用装具等の器材について、備蓄又は調達体制の構築を検討しておく必要がある。
- ・在宅避難する要配慮者の安否確認、物資提供、医療・福祉等の支援の方法についても検討しておく必要がある。
- ・上記の支援体制が的確に実施されるよう、平時から自主防災組織、地区代表者、地域の医療・福祉関係者等と連携体制を構築しておくことが重要となる。
- ・被災生活が長期にわたると想定される場合、要配慮者の状況に応じて被災地外の適切な施設等に避難させることについて、あらかじめ協定を締結するなど、他の市町村等と協議しておくことが望ましいと考えられる。

(1) 要配慮者への対応

避難者の中で、特に要配慮者については、心身の状態によっては避難所の生活に順

応することが難しく、体調を崩しやすいことから、十分な配慮のもとにきめ細かな対応が必要となる。

(2) 必要なサービスの把握

高齢者・障がい者等については、保健・福祉部門の職員等が同席するなどして、健康状態、家屋の状況、家族や援助者の状況を把握しながら名簿登録をするとともに、避難所で必要なサービスの内容を把握する。要配慮者が周囲の避難者に対して支援して欲しいこと、知っておいてほしいことについて、カード等を活用することにより、要配慮者自ら自分の状態に関する情報を発信できるように配慮するなど、要配慮者自身の意思を尊重することが必要である。また、家族や支援者と十分な連携を行うことが望ましい。

(3) 相談窓口の設置

要配慮者個々のニーズを的確に把握し、迅速に必要な対策を講じるため、相談窓口を早期に設置する。

相談窓口には、必要に応じて、手話通訳者、要約筆記者、点訳・音訳ボランティア、ホームヘルパー、介護支援専門員、カウンセラー等、特に保健・医療・福祉的な相談に応じられる専門の知識等を有する者の配置に努める。

(4) 施設のユニバーサルデザインへの配慮

避難所に指定する施設は、あらかじめ出来る限りユニバーサルデザインへの配慮に努めるが、ユニバーサルデザインへの配慮がされていない施設の場合は、早急に段差の解消、トイレの洋式化等、要配慮者に配慮した施設整備に努める。

また、それぞれの状況に応じ、介護のためのスペース確保や車いすの通行スペースの確保、また、要配慮者や介護者等が静養できるスペースの確保について検討することが必要である。

(5) 福祉施設等への直接避難及び一時入所・福祉避難所への収容

障害の状態や心身の健康状態に応じ、避難所での生活が困難と判断される要配慮者については、社会福祉施設等への避難を検討する。市町村は指定福祉避難所へ直接避難する要配慮者について、地区防災計画や個別避難計画等の作成プロセスを通じて、事前に指定福祉避難所ごとに受入対象者の調整等を行う。市町村が希望する要配慮者全員を指定福祉避難所に直接の避難をさせることができない場合などには、直接又は県を通じて社会福祉施設等への緊急一時入所等を検討する。

また、専門の社会福祉施設への入所を要しない程度の避難者については、福祉避難所への収容により対応する。

(6) 対応できる人材・用具・医薬品等の確保

避難所及び福祉避難所において、要配慮者のニーズを的確に把握し、適切に対応できるよう手話通訳者、要約筆記者、点訳・音訳ボランティア等の人材の確保を図る。

また、車いす等の補装具や日常生活用品、介護用品・機器、ポータブルトイレ等についても迅速に手配し、確保したうえ、必要性の高い避難者から優先的に支給・貸与ができるように努める。

医薬品については、医療活動に支障のないよう迅速に確保したうえ、必要性のある避難者に投与されるように努める。

(7) 食料の提供

高齢者には温かい食事・やわらかい食事等、乳幼児には粉ミルクや離乳食等、それぞれの状態に応じた食料の提供に配慮する。

特に、食事制限の必要な避難者や人工透析患者へは十分な配慮が必要である。

(8) 情報の提供

災害発生直後は、情報が不足し必要以上に不安感が増すことが予想されるため、テレビやラジオを設置するなど報道機関からの情報が得られるよう配慮することが必要である。その際、要配慮者へも確実に伝達できるよう、要配慮者の特性に応じて、情報伝達の方法を工夫することが求められる。

(9) ボランティアとの連携

トイレへの移動や水・食料等を受け取る際などに、手助けを必要とする避難者のためにマンパワーが必要な場合は、ボランティアの協力を得ながら対応するよう努める。

また、避難所での生活が長期化する場合についても、ボランティアの協力を得ながら継続的な見守り等を行う等の配慮が必要である。

(10) 障害等に応じた対応

① 高齢者

- ・出来るだけ出入口やトイレに近い場所を確保するなど、移動が少なく済むように配慮する。なお、人の出入りや外気の流入等の条件も考慮しながら、それらの影響が少ない場所の確保にも配慮する。
- ・自力で移動が困難な方に対しては、杖や車いすの貸与について配慮する。
- ・居室内の温度の変化の小さな場所を確保するとともに、温度調整を適切に実施する。
- ・体育館等床面が滑りやすい施設の場合は、マットやシート等を敷く等、転倒を防止するよう配慮する。

② 肢体不自由者

- ・出来るだけ出入口やトイレに近い場所を確保するなど、移動が少なく済むように配慮する。
- ・身体機能に合った、安全で利用可能なトイレを用意し、出来るだけトイレに近い場所の確保に努める。
- ・車いす等の補装具や日常生活用具は、破損・紛失等の状況に応じて修理・支給に努める。

③ 視覚障がい者

- ・出来るだけ出入口やトイレに近い場所を確保するなど、移動が少なく済むように配慮する。
- ・構内放送や拡声器などにより音声情報を繰り返し流したり、拡大文字や点字による情報提供に努める。
- ・点訳ボランティア・音訳ボランティアの配置や点字器、点字タイプライターの設置に努める。
- ・仮設トイレを屋外に設置する場合は、壁伝いに移動できる場所に設置するか、順路にロープを張るなど、移動が楽に行えるよう配慮する。

④ 聴覚障がい者・言語障がい者

- ・聴覚障がい者には、広報誌や広報掲示板、電光掲示板、見えるラジオ、文字放送付きテレビ等を活用するほか、音声による連絡は必ず文字でも掲示したり、手話通訳者、要約筆記者の配置に努める。
- ・また、出来るだけわかりやすい言葉を使用し、漢字にはルビをふるなどの配慮も必要である。

⑤ 盲ろう者

- ・障害が重い場合、自宅以外の場所では周りの状況がわからないことから、全面的に介助が必要となるため、必要に応じて介助者・通訳者の配置に努める。
- ・単独でいると全ての情報から閉ざされてしまうことを考慮することが必要である。

⑥ 身体障がい者補助犬使用者

- ・周囲の理解も得ながら補助犬と出来るだけ同じ場所で生活できるよう配慮することが必要である。

⑦ 内部障害

- ・常時使用することが必要な医療器具（酸素ボンベ等）や医薬品を調達する。
- ・医療機関の協力を得ながら巡回診療を実施する。
- ・オストメイト（人工肛門、人工膀胱造設者）用のストマ用装具（畜便袋、糞尿袋）を調達する。

⑧ 知的障がい者

- ・災害時の救出の際に、思いもよらない行動をすることや、座り込んでしまうことなどが考えられる。
- ・周囲とコミュニケーションが十分にとれずトラブルの原因となったり、環境の変化のため精神が不安定になることがあるので、間仕切りをしたり個室を用意するなどの配慮が必要となる場合がある。また、出来る限り顔を知っている人等にそばにいてもらうようにする。

⑨ 精神障がい者

- ・災害時のショックやストレスは、症状悪化や再発リスクを高める可能性があることから、これらを可能な限り防止するとともに、入院の緊急性の高い患者への適切な対応や外来診療、往診訪問援助なども必要である。
- ・多くは服薬によって安定するが、病気のため生活や対人関係などに支障をきたすことも多いため、避難所での集団生活において配慮が必要である。

- ・心的外傷後ストレス障害等に対する長期的な心のケア対策が必要である。
- ・精神障がい者の状態の早期安定を図るためには、地域のボランティア等による支援ネットワークを活用しながら、被災前の社会復帰活動でなじんでいた人間関係をいかに早く回復させるかということが重要となる。

⑩ 難病患者・人工透析患者等

- ・避難誘導や避難所への収容後の対応等について、県や患者団体等と事前に十分協議をしておく必要がある。
- ・難病患者については、疾患に応じた医薬品の確保、配布などの医療の確保が早急に必要である。
- ・人工透析患者については、早急に透析医療の確保（確保日数の目安は、透析の間隔である3～4日以内）が必要である。
- ・人工呼吸器装着者については、電力の停止が生命に直結することから、最優先の救援が必要となる。
- ・在宅酸素療法や薬物療法等が継続的に必要な患者に対しても早急に医療の確保が必要となる。

⑪ 発達障害児・者

- ・コミュニケーションが不得意な人が多く、初めて体験することへの戸惑いが大きいことから、指示は紙に書いたり、簡潔な言葉を使うなどの配慮が必要である。
- ・不安が強くなるとパニック状態になることもあるため、本人をよく知る人を見つけて配慮の方法を確認する。
- ・音や光、食べ物のにおいなどに敏感で刺激に耐えられないこともあるため、音を遮断するヘッドフォンやサングラス、マスクを使用できるようにする。

⑫ 医療的ケアを必要とする人

- ・環境変化による発熱、呼吸状態の悪化等、体調変化を起こしやすいことから、医療機器（人工呼吸器、吸引器等）の電源の確保、チューブなどを用いて栄養を補給する場合の液体状の栄養剤の確保が必要となる。
- ・必要に応じて医療機関への入院や施設等への短期入所を活用する。

第3章 実施すべき業務とその指針

I 初動期 [発災直後～24時間]

1 初動期の応急的な避難所準備組織

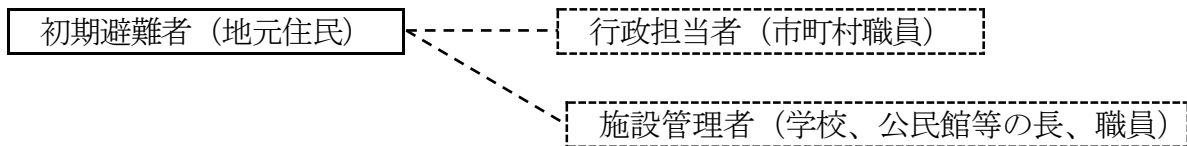
災害発生直後の混乱した状況の中で、誰が避難所の開設・運営にむけた準備を行うかが問題となるが、可能であれば当初から行政担当者、施設管理者、初期避難者の三者が協力して業務を実施することが理想的である。

しかし、必ずしもその通りに行くとは限らない。むしろ、混乱した中で、三者が揃わないことも十分、考えられる。その場合、最も素早く対応できる者が避難所開設の準備にあたるのが現実的である。

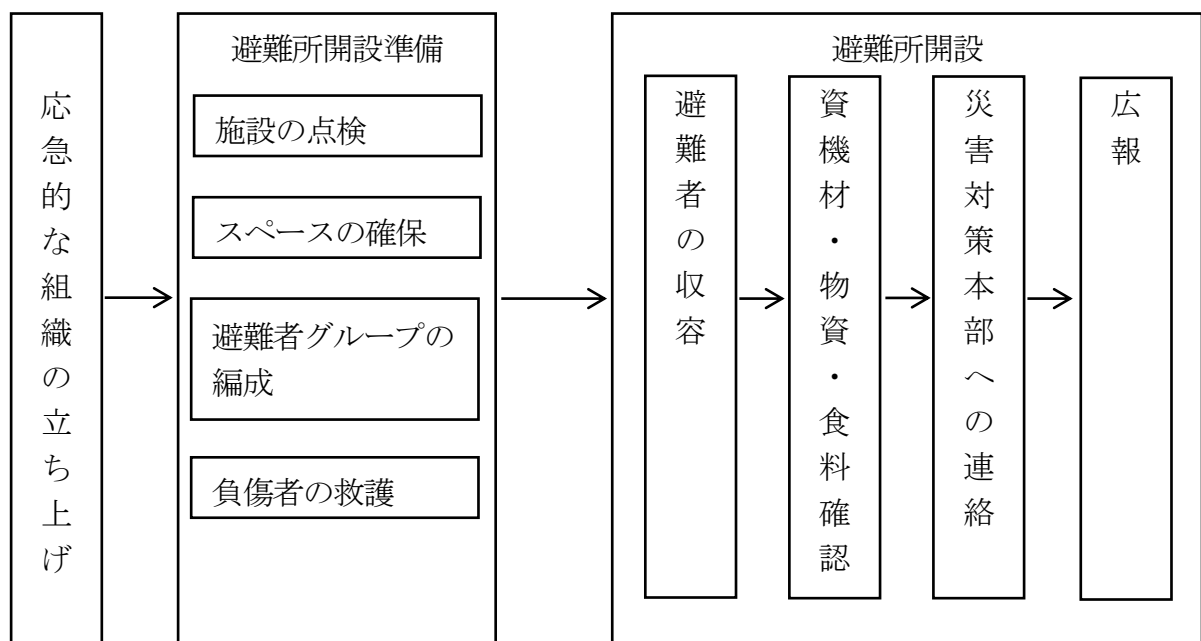
①平日、日中の発災の場合又は台風や大雨などで避難所開設の必要が予測された場合
・直ちに行政担当者、施設管理者が避難所開設にあたる。

②早朝、夜間、休日の発災の場合、又は地震や津波等大規模で突発的な災害の場合
・初期に避難してきた避難者が避難所開設にあたる。

日頃から避難所開設・運営は住民が行うという意識が浸透している場合には、上記に関わらず初期避難者、自主防災組織や自治会の代表等が当初から避難所開設にあたる



2 初動期の業務実施の流れ



3 応急的な避難所準備組織の立ち上げ

避難者の安全を確保するため、以下の状況を確認した上で避難所は開設される必要がある。これを素早く実施し、避難者を取りまとめて混乱なく避難所を開設するために応急的な組織を立ち上げる必要がある。

(1) 避難所の被害状況と危険度の確認

施設の被害状況から施設の安全性を応急的に判断し、その後もできるだけ早い時期に応急危険度判定士を要請し、避難施設の安全性を確認する。

(2) 避難所周辺の危険度の確認

火災や津波、河川氾濫、土砂災害等による二次被害の危険がないことを確認する。

①避難所の施設内に立ち入る前に、避難者の混乱を避けるため、避難所を応急的に準備する組織が必要である。

②避難者が数十人集まってきたら、応急的な組織づくりを始める。

③組織のリーダーを選出する。

応急避難所準備組織の本部長1名、副本部長2名

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

④リーダーが決まったら早急に以下の仕事に取りかかる。

- ・リーダーは、避難者の中から協力者を選出。
- ・協力者の選出にあたってリーダーは、各仕事について最低2人1組で担当できるように心掛ける。

応急避難所準備組織は、後に落ち着いてきたら避難所運営組織に移行する。

4 避難所開設準備

避難所の開設準備は、応急的な避難所準備組織のリーダーのもと、避難者がお互い協力し合って以下の仕事を行う。

①施設の安全点検

②避難スペースの確保

③避難者グループの編成

④負傷者・要配慮者の救護

(1) 施設の安全点検について

①施設の被災状況をできれば2人1組体制で点検する。

- ・2人で互いの安全を確認しながら行う。
- ・避難所として使える場所を決定する。

- ②可能ならば専門の知識を持った人の協力を得て点検する。
- ・避難者の中から建築士などの資格を持っている方を募る。
 - ・資格を持っている人がいない場合は、施設管理者や避難者が目視で点検する。

③危険箇所が発見された場合は、立ち入り禁止とする。

- ・安全点検の結果、「危険」や「要注意」の箇所に既に避難者が入っていた場合は、移動してもらう。
- ・避難所の建物全てが「危険」や「要注意」の場合は、全員、別の避難所へ移動する。

(2) 避難スペースの確保

①安全点検が済んだ部屋から、避難者の居住スペースを決めていく。

- ・可能ならば施設管理者と共同で行う。
- ・屋内で、できれば町内単位で固まれるよう、居住スペースを決めていく。

例) 教室 → 講堂・ホール → 体育館

②避難所の管理や運営に必要な場所も決めていく。

- ・避難所の管理に必要な場所は、なるべく避難者の居住スペースとはしない。

例) 管理のための部屋

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

例) 共通利用スペース

玄関、廊下、階段、トイレ、水場周辺 など

- ・理科室など危険な薬品のある部屋も立ち入り禁止とする。
- ・状況に応じて設ける必要のあるスペース

例) 遺体安置場所

- ・ペット連れの被災者がいる場合、居住スペース以外の別の場所(屋内が望ましい) に飼育場所を設ける。

③避難所として利用する場所は、利用目的やその範囲などを、張り紙やテープを貼るなどして誰にでも分かるように明示する。

- ・校庭や駐車場も、場合によってはテントなどを設営し避難者の居住スペースとして利用される場合もある。さらに救援物資の荷下ろし場所としても利用される可能性が高い

【参考】避難所1人あたりの必要面積

時期	最低面積	最低面積が必要な理由
災害直後	1 m ² /人	
1 晩目以降	2 m ² /人	
展開期以降	3 m ² /人	避難生活が長期化し、荷物置き場を含めた場合の必要面積
注意事項 ・避難者収容スペースに余裕がある場合は、上の限りではない。 ・余りに荷物置き場を広く与えると、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定期移動等の際に避難者の理解を得られにくくなる。		

(3) 避難者グループの編成

①原則として世帯を1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。

- ・1つの避難者グループは、居住スペースの部屋単位として概ね最大40人程度を目安に編成する
- ・避難者グループには代表として班長を1名選出してもらう。

②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で編成する。
- ・事前に自主防災組織や自治会などでグループ編成を検討しておくことが望まれる。

③旅行者、通勤・通学者などもいる場合があり、まとめて避難者グループを編成する。

④記入用紙（様式1）を用いて避難者名簿を作成する。

- ・世帯単位で、世帯の代表者に記入してもらい、用紙を避難者グループの班長がとりまとめて避難所準備組織のリーダーに提出する。

- ・市街地や商業地域、観光地では交通機関の途絶により、もともとその地域の住人でない人が避難してくる場合がある。
- ・それらの避難者・帰宅困難者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。

(4) 負傷者・要配慮者の救護

①負傷者など緊急を要する要望を調査する。

- ・緊急の救護を要する避難者について直ちに口頭などで要望内容を確認し、対応することが望まれる。
- ・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、災害対策本部への伝令や連絡により医療機関への搬送

などを手配する必要がある。

- ②病気や障がい者の方など支援を要する避難者は、家族と一緒に優先して室内に避難できるようにする。

5 避難所開設

避難所開設にあたって、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概ね以下の手順で仕事を行う。

- ①避難者の受け入れ
- ②設備・物資・食料の確認
- ③災害対策本部への連絡
- ④広報

(1) 避難者の受け入れ

所定の居住スペースへ次の手順で避難者を誘導し、避難者の登録を行う。

- ①施設の広いスペースから避難者を誘導し、収容する。
 - ・支援を要する高齢者、障がい者等は家族単位で優先して空調設備等のある部屋へ収容する

- ②避難者を登録する受付を設置し、様式1「避難者名簿」を配布する。
 - ・様式1「避難者名簿」は、在宅の被災者、避難所への入所希望者を問わず、世帯単位で世帯毎に1枚記入し、提出してもらう。
 - ・避難所の各種サービスは避難者数を基礎とするので、名簿への記入は必ず周知し、避難者の協力を求める。

- ③犬、猫など動物類を居住スペースに入れることは禁止する。(身体障がい者補助犬を除く。)
 - ・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などを説明し、様式10「ペット登録台帳」に登録したうえで所定のペット飼育場所を伝える。

(2) 設備・物資・食料の確認

避難所の状況を設備や備蓄品の観点から確認する。

- ①避難所運営に必要な設備を確認する。
 - ・放送室、放送設備の点検 (使用不可の場合はメガホン、拡声器等)
 - ・通信機器、事務機器の利用の可否 ほか

- ②備蓄品 (食料、物資) の確認をする。
 - ・配布に備え、避難者名簿から必要数を把握する。

- ③設備や備蓄品が足りない場合は、必要なものを把握し、災害対策本部への報告時に要請を行う準備をする。

(3) 災害対策本部への連絡

避難所が開設され、どんな状況にあるかを災害対策本部に報告する。その報告によって避難所が災害対策本部からの後方支援が受けられるきっかけとなるので、可能な限り速やかに災害対策本部に連絡を取ることが重要である。

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報告することが大切である。

①災害対策本部への連絡は、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、避難所準備組織のリーダー（避難者の代表者）が行うものとする。

→様式2「避難所状況報告用紙」を活用

②行政担当者は、「参集直後・3時間後・6時間後」の3回報告を行う。

- ・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回報告する。

③第1回目の報告では次の点に留意して報告する。

- ・第1報では、周辺の状況などはその時点で分かる範囲で報告する。
- ・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。
- ・避難世帯数は、「避難者名簿」が世帯単位となっているため、避難者名簿の枚数と同様として扱うこともできる。

④第2、3報は、避難者の増減や受け入れ能力を超えているかに着目した報告とする。

⑤第4報以降は、様式2を用いて最低1日に1回報告する。

⑥第1報から6時間以内に避難所閉鎖の場合は、第3報として閉鎖時刻を報告する。

⑦食料、物資の不足の要請については、物資調達・輸送調整等システム又は様式3「主食依頼票」、様式4「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かける大切な手段の1つである。広報は以下の手順で実施する。

①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。

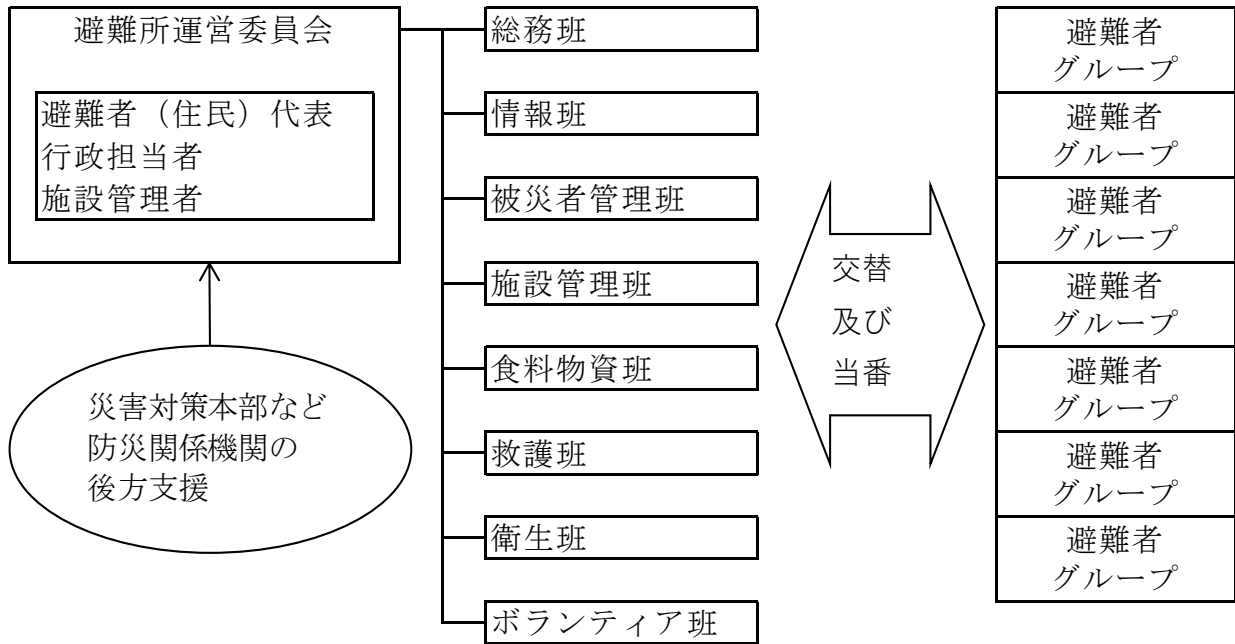
- ・受付けまでの道順なども張り紙や看板等で示す。

②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。

II 展開期～安定期 [24h～2週間]

避難者が避難所のルールに従って一応の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獲得するための支援を行う機関である。

1 業務実施体制



- ・展開期～安定期の避難所運営は、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。
- ・この体制は、撤収期までに避難所の規模縮小や統廃合によって、人員規模に変更はあっても体制的にはなるべく維持する。

2 避難所運営委員会の業務

(1) 避難所運営委員会の設置

①本格的な避難所運営組織である「避難所運営委員会」を設置する。

・落ち着いてきたら応急的な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、なるべく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）を設置する。

②委員会の構成員を決める。

・応急的な避難所準備組織の関係者と避難者グループの代表が話し合っ、以下の担当者を選出する。

1) 会長（1名）、副会長（2名）の選出

2) 各運営班長（1名）、班員（3～5名）の選出

設置する運営班と業務内容例

運営班	主な業務内容
総務班	避難所運営業務全般のとりまとめ 委員会事務局の仕事 災害対策本部との連絡
情報班	各種情報の収集・提供
被災者管理班	避難者名簿の作成・管理
施設管理班	施設管理、設備・資機材の調達
食料物資班	生活物資・食料の調達、管理、配給
救護班	医療救護、要配慮者への対応
衛生班	衛生管理への対応
ボランティア班	ボランティア受入対応

- ・委員会の会長・副会長は、自主防災組織や自治会の役員などが避難者の信頼感があり適任である。
- ・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される。
- ・代表者は男女のニーズの違い等に配慮するため、男女双方のバランスのとれた編成とする。
- ・選出にあ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在宅の地域住民が参加する場合もある。
- ・行政担当者は主に総務班をサポートしつつ、避難所運営全体の支援を行う。
- ・施設管理者は主に施設管理班をサポートしつつ、避難所全体の施設管理にアドバイスする。
- ・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) 避難所運営委員会の運営

避難所運営委員会は、具体的な業務を実施する各運営班が設置されたら、マニュアルに記載される各運営班が担当する業務（別紙 業務細則の指針参照。以下、同じ。）を依頼し、概ね、以下の順で避難所運営の本格的な業務を開始する。

1) 施設の安全確保

- ①委員会は、施設の安全を確認するため、応急危険度判定士の派遣を災害対策本部に要請する。
- ②避難所周辺の状況について、二次災害の危険性を把握し、危険がある場合は避難者の移動を検討する。

2) 避難所間での避難者の割り振りに対する対応

- ①避難所の安全性について危険がある場合、他の避難所への避難者の移動、振り分けについて災害対策本部に要請する。
- ②避難者の収容スペースに余裕がある場合、追加受入れ可能な避難者数を災害対策本部へ連絡する。

3) 避難所運営委員会会議の開催

- ①会議の議長は委員長が務め、委員会の事務局は総務班が担当する。
- ②定例会議を毎朝1回開催する（必要があれば夜にも開催）。
- ③委員会は、設備・物資・食料など必要の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。
- ④第1回目の会議では、マニュアルに記載の各運営班の業務内容を確認し、速やかな業務実施を運営班長に依頼するとともに、避難者支援サービスの窓口の設置を依頼する。

4) 支援サービス窓口の設置

委員会は各運営班に依頼して次の支援サービス窓口を設置する。

- ・避難所受付（被災者管理班）：避難者の登録、出入りの管理
- ・物資配布窓口（食料物資班）：物資の配布
- ・食料配布窓口（ 〃 ）：食料、水の配布
- ・広報窓口（情報班）：電話呼び出し対応、施設内の広報への問い合わせ対応
- ・ボランティア受付窓口（ボランティア班）：ボランティア受付

5) 災害対策本部への定時報告

委員会は災害対策本部が避難所の状況を確認できるように、毎朝定時に所定の用紙（様式2「避難所状況報告用紙」）を用いて報告を行う。

6) 避難所内での移動の実施

避難者のプライバシー確保や避難者の減少などにより、避難所では必要に応じて避難者の居住場所を移動する。

3 総務班の業務

(1) 避難所運営委員会の事務局業務

- ①委員会の事務局として、定例会議の開催連絡や協議事項の整理及び資料作成等を行う。
- ②定例会議等の開催にあたり、各運営班と協議し、災害対策本部への連絡事項を整理する。
- ③委員会として、災害対策本部への定時連絡を行う。

(2) 避難所生活ルールの作成と風紀・防犯対策

- ①避難所を皆が快適に利用できるように、避難所生活ルールを作成し、周知する。
- ②風紀・防犯対策についても徹底する。

- ・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、犯罪の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。不慣れな避難所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。
- ・夜間巡回等で犯罪者を避難所から遠ざけることが肝要である。
- ・不審があった場合には、直ちに災害対策本部や警察に相談する。

(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、施設管理者と協議し、必要な資料作成を行う。

- ・取材受付には、様式 12「取材者用受付用紙」を活用する。

- ・避難者のプライバシーに十分注意しつつ、取材を受け付けることが必要である。
- ・原則として、事前協議のうえ、委員会の担当者が立ち合いのもとで取材を受けるものとする。

4 情報班の業務

(1) 避難所内外での情報収集と広報

- ①避難所周辺の復興状況を調べ、被災者に役立つ情報を掲示板などを使って定期的に広報する。
- ②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、連絡用紙など適当な広報手段を選び広報する。
- ③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す。
- ・避難所での広報は、在宅被災者にとっても重要な情報源となる。
- ・市町村からの復興支援などの情報は、地域の被災者全体の情報源となる。

- ・毎日の街の復興状況等の情報は、被災者にとって精神的な大きな支えとなる。
- ・口コミによる情報は、情報班の担当者が実際に確認したものだけを広報する。
- ・情報班は、直接、役所に定期的に通い、必要な情報収集に努める。
- ・避難者は行政からの情報提供を待つばかりでなく、自ら積極的に情報収集に努めることが自力での生活再建を図る上で望ましい。

5 被災者管理班の業務

(1) 避難者名簿の作成・管理

- ①避難所受付窓口を設置し、様式1「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）の手続きに対応する。
- ②避難者の登録や登録解除は、在宅の被災者にも対応する。
- ③避難者名簿を作成し、毎日、登録された避難者数を確認し、定例会議に報告する。

- ・災害対策本部の支援サービスは、登録された避難者数をもとに提供される点を避難世帯全てに周知し、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、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被災者の場合も受け付ける。その場合、支援区分の「在宅でサービスを利用」の項目に記入してもらい、支援がなくなつた場合は受付に届け出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

- ①電話等による安否確認や所在確認のための問い合わせや避難者の呼び出しに対応する。
- ②郵便物や問い合わせのために行う避難者の呼び出しは、放送設備を使う場合、他の避難者への迷惑も考えて最小限に留め、時間を定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。
- ・プライバシーの観点から呼び出しや問い合わせに対し、あらかじめ要望事項がある避難者もいるので、外部からの問い合わせに対しては、個人情報を取扱うという立場を踏まえて対応することが必要。
- ・問い合わせが殺到した場合、若しくは呼び出しでも連絡がとれない場合もあるので、問い合わせ相手に理解してもらうことも必要。

6 施設管理班の業務

(1) 危険箇所への対応

- ①施設管理者の協力を得つつ、ガラスの破損や壁の剥落など、避難所として利用するにあ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。
- ②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。

(2) 施設利用スペースの確保

- ①避難所運営上必要となるスペースを確保する。
- ②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。
- ③施設管理者のアドバイスのもと、仮設トイレの設置場所や物資・食料の保管場所、トラック等の駐停車場所、荷下ろし場所など様々な避難所の施設利用の場所選定と利用計画を作成する。

- ・遺体を安置するスペースを事前に検討しておくことが望ましい。
- ・職員室については、学校教育の早期開催の観点から利用できない場合もある。

【避難所のスペース分類例】

活動の種類	部屋
避難者の生活スペース	教室、体育館など
避難所の運営・管理のためのスペース	職員室、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
通信や情報連絡のためのスペース	コンピュータ室
炊き出しや調理のためのスペース	給食室
遺体安置のためのスペース	特別室
病人、高齢者等のための一時的なスペース	和室

(3) 必要となる設備の確保

- ①備蓄資機材・設備を確認し、常に即、利用できるように施設に配置する。
 - ・避難者の混乱を避けるため、組み立て式の仮設トイレの設置や、特に夜間や停電が予測される場合などは、自家発電機、照明器具などの設置に優先的に取りかかる。
- ②避難所運営に必要となる設備や資機材を調査し、各運営班とも協議しながら要望を整理して、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 50人に1基の割合で確保する。)
- ③季節によっては、暑さ寒さ対策のために冷暖房器具の調達を検討する。
- ④季節によっては、食料の保管について冷蔵設備や、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。
- ⑤高齢者や障がい者など支援を要する方々が避難者に多い場合、必要な設備・資機材の調達を検討する。
- ⑥避難者の最低限のプライバシーが確保されるよう、間仕切りや衝立などの資材調達を検討する。

(4) 防火対策

- ①施設全体の防火対策を行う。
- ②焚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

- ①避難所では飲料水の確保が優先されるが、次にトイレ、手洗い、洗顔、洗髪、洗濯などの生活水の確保に努める。衛生的な水を早期に確保できるよう井戸、貯水槽等の整備に努めることが望ましい。
- ②生活水の保管や利用方法については、下表を参考に検討する。

【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	△	◎	○	○
濾過水	△	◎	○	○
プール、河川水	×	×	×	◎

- (凡例) ◎：最適な使用方法
 ○：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

(1) 物資、食料の調達

- ①備蓄物資・食料を確認の上、必要な物資・食料は災害対策本部に要請する。
- ②要請に当たっては、被災者管理班と協力しつつ、毎日の避難者数を把握し、その日必要な物資・食料を算定する必要がある。
また、在宅の避難者への配布する分も合わせて要請する。
- ③行政からの調達が困難な場合は、避難者の持ち寄った物資や食料の供出を依頼する場合もある。
- ④場合によっては、避難所周辺の住民にも協力を呼びかける場合がある。
- ⑤避難所周辺の商店等から必要な物資等が調達できる場合もある。
- ⑥状況が落ち着いてきた場合、避難者組の代表の協力を得つつ、避難者から必要な物資・食料の要望を集める体制をつくる。

- ・大きな災害の場合、行政からの物資や食料の配給は、災害救助法という法律に基づいて行われる。食料物資班では、なるべく早い時期に、同法に基づき市町村で決められた配給の期間やその内容について、行政担当者から説明を受けるなどして把握しておく必要がある。
- ・物資や食料を要請する際には、避難所から災害対策本部への定時連絡の際にまとめて要請できる体制を作る。
- ・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もかなりの負担とな

る。要請に当たっては余剰物資が発生ないように留意する。

- ・食物アレルギー疾患を有する者については、乳アレルギーに対応したミルクの確保など、避難所においてそのニーズに応じた適切な対応が必要。

(2) 物資・食料の受入れ

- ①施設管理班と協力し、物資・食料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。
- ②避難者グループの代表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。
- ③物資の受入れの際には、様式5「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。
- ④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。

・そ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。

注) 大型トラックが乗り入れ、駐停車できる場所

物資・食料を荷下ろしできる場所

大勢で荷捌きや荷物の分別などができる場所

(雨天を考慮し、屋根のある場所が望まれる)

・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。ボランティアや避難者に協力を呼びかけ、できるだけ多くの人の協力を募ることが必要。

・物資・食料は、受け入れた場合に、種類や数量を様式5「物資管理簿」に記入し、同様に配布した場合も種類や数量を記入して、在庫管理を行う。

・災害直後は、大量の物資が突然(昼夜を問わず)到着する場合がある。この時期は物資の受入れには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、受入れを拒否する場合もある。

例) あまりにも受入れ作業に負担が大きい場合

避難者が希望しない物資

保管や保存が難しい物資

(3) 物資、食料の配布

- ①配布を行う場合には、配布ルールを決め、委員会の理解と協力を得てから実施する。
- ②物資や食料が避難者数に足りない場合は、お年寄り、子供、妊婦などの避難者へ優先的に配布するものとする。
- ③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。
 - ・代表者を通じての配布
混乱が予想される場合には、避難者グループの代表者を通じて配布を行う。
 - ・窓口を通じての配布

在庫がある場合は、物資・食料配布窓口を設置し、配布を行う。

- ④配布に当たっては様式5「物資管理簿」による物資の管理に基づく計画的な配布を心掛ける。

- ・発災直後は、備蓄物資を活用する。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、可能な限り全員が納得できるような工夫が必要な場合もある。
- 例) 缶詰のままでは全員の分がなくても、缶の中身を再配分する。
絶対数が足りない果物などは、摺り下ろしたり、ジュースにしてお年寄りや子供、病人などに配布する。
- ・混乱を防ぐための配布方法としては、以下の方法が考えられる。
 - 窓口配布：十分に在庫があるものの場合
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、生理用品など）
 - 代表者を通じて配布
：配布対象者が少ない場合・避難所の規模が小さい場合
定時にのみ配布するもの（食事・弁当など）
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
(配布する物資と配布方法は、掲示板などを使って広報し、周知を図る必要がある)
- ・物資を配布した場合には、様式5「物資管理簿」に配布した物資の種類と数量などを記入し、在庫管理を行う。

(4) 炊き出しへの対応

- ①食料の安定供給までの期間、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場合もある。
- ②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人員を確保する。
- ③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に協力を依頼し、食品衛生や栄養管理の資格をもった避難者を募集し、アドバイスを得よう心掛ける。
- ④食品の保管や調理には、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。

- ・断水状態などで衛生状態が確保できない場合には、箸、スプーン、皿などの食器は使い捨ての紙製食器等を用いる。
- ・梅雨時や夏場には、食品衛生上、以下の点に留意する。
 - ・調理場所の衛生や食品の保存管理が確保できる体制をつくる。
 - ・原則として配布する食料は加熱する。
 - ・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などにも協力を得つつ、避難者から要望や希望の献立を聞き、可能な限り避難者が必要としている食事が提供できるよう配慮す

る。

・お年寄りやアレルギー体質の方など、やむを得ない理由により食事に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) 物資・食料の管理

- ①物資・食料の在庫は常に把握しておく必要がある。
- ②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。
- ③食料の保管については、食品の種類や保存方法、消費期限ごとに整理して保管する。
期限切れの食料は廃棄する。
- ④物資・食料の保管・保存場所の管理にも十分注意する。

・発災直後の時期には、物資・食料の過不足が頻繁に発生することが予測される。
・避難所では在庫を確認し、計画的な配布が行えるよう体制をつくる必要がある。
・落ち着いてきた場合にも、物品・食料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に心掛ける。
・夏場や梅雨の時期には、物資・食料へのカビの発生や害虫、ねずみ等の被害に注意し、保管場所の衛生管理にも注意が必要。
・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) 医療救護の体制づくり

- ①プライバシーに配慮しつつ、避難所内のけが人、傷病者について把握する。
- ②けが人、傷病者については本人や家族と相談のうえ、医療機関への収容も検討する。
- ③近隣の救護所の開設状況を把握する。
- ④近隣の医療機関の開設状況を把握して協力を依頼する。
- ⑤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。
- ⑥可能であれば、避難所の保健室などを活用し、緊急の医療救護の体制をつくる。
- ⑦医療機関からの往診や、健康相談の場を定期的に開催する。
- ⑧備蓄の医薬品の種類と数量を把握し、管理する。

(2) 避難行動要支援者名簿等の活用

防災無線や広報車、携帯端末の緊急速報メールなど複数の手段を組み合わせるとともに、障害の区分等に配慮し、多様な手段を用いて情報伝達を行うこと。

- ①平常時から名簿情報を提供することに同意した者については、名簿情報に基づいて避難支援を行うこと。
- ②避難支援を行うに当たっては、避難支援等関係者の安全確保の措置、名簿情報の提供を受けた者に係る守秘義務等に留意すること。
- ③平常時から名簿情報を提供することに不同意であった者についても、可能な範囲で避難支援を行うよう、避難支援等関係者その他の者に協力を求めること。

- ④安否確認を行う際に、避難行動要支援者名簿を有効活用すること。
- ⑤安否確認を外部（民間企業、福祉事業者）に委託するときは、災害発生前に協定を結んでおくこと。
- ⑥地域の実情や特性を踏まえつつ、名簿情報について避難場所等の責任者に引継ぐとともに、避難場所から避難所への運送を行うこと。

9 衛生班の業務

衛生管理の体制づくり

- ①トイレの確保を最優先で行う。
- ②ゴミ処理、掃除のルールを決定し、広報周知する。
- ③ペット持込みの避難者に対応し、飼育ルールの周知や飼育場所の管理を行う。
- ④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。
- ⑤避難所全体の衛生管理を保健所など関係機関と連携して行う。

10 ボランティア班の業務

ボランティアの受入れ、管理

- ①どの分野でボランティア支援を求めるかについて委員会で検討する。
- ②市町村災害救援ボランティア本部等の中間支援期間が設置された場合には、ボランティアの要請や派遣仲介を依頼する。
- ③避難所にボランティア受付窓口を設置し、対応する。
- ④ボランティアと避難者の交流の機会を設ける。

III 撤収期 [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、撤収を視野に入れつつ避難所の自主運営体制を再構築する時期でもある。

(1) 継続業務

- ①避難所運営委員会会議の開催
- ②災害対策本部への定時報告

(2) 運営委員会体制の再構築

- ①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。
- ②在宅の地域住民リーダーなどに積極的に避難所運営への協力を依頼する。

- ・街が復興するにつれ、避難所が地域の中で孤立化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、生活再建のめどが立たない人の不安が高まっていく時期でもある。
- ・避難所外からも積極的に地域住民リーダー等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つくる必要がある。

1 総務班の業務

(1) 継続業務

- ①避難所運営委員会の事務局業務を実施する。
- ②マスコミ等への取材対応を行う。

(2) 避難者からの高度な要望への対応調整

避難者からの高度な要望に対し、各運営班と協議し調整を行う。

(3) 長期化に伴う避難所生活ルールの改善と風紀・防犯対策

- ①長期化に伴い生活ルールの必要な見直しを行う。
- ②長期化に伴う風紀の乱れや、防犯対策への対応を図る。

- ・ 幼い子供や高齢者など、本来、生活の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、避難生活と平常な生活の両立を図るため、避難所内の生活ルールに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想定される。
- ・ 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時期である。

2 情報班の業務

(1) 復興支援のための情報収集と広報

- ①引き続き、避難所内外の情報収集と広報活動を行う。
- ②行政からの復興支援情報に関する情報収集と広報に重点的に取り組む。
- ③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にも、重点的に取り組む。

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。これまでの情報収集や広報に加え、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

- ・ 住宅障害物の除去
- ・ 罹災証明の発行
- ・ 被災住宅の応急修理
- ・ 災害見舞金、弔慰金の配分
- ・ 義援金品の配布

- ・災害援護資金の融資
- ・税の減免、徴収猶予
- ・仮設住宅関連情報 など
- 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

3 被災者管理班の業務

(1) 避難者名簿の更新

- ①退所する避難者について、避難者名簿の更新を行う。
- ②在宅の被災者についても登録の解除届けがあれば同様に更新する。
- ③退所時には、避難者の連絡先把握に努める。

- ・退所者の情報自体は名簿から削除しない。退所した避難者の情報自体が必要になったり、避難所の記録資料としても大切に保管しておくべき。
- ・退所者の連絡先は、退所後に訪ねてくる人や郵便物に対応するために必要となる。
- ・街の復興後に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) 空いたスペースの再活用

避難者名簿から、退所者の発生により空いたスペースを把握し、共有スペースなど各種の転用ができるように名簿を管理し、定例会議を通じて各運営班に状況報告を行う。

4 施設管理班の業務

(1) 高度な要望に対応した施設管理

- ①高齢者や障がい者の避難者からのバリアフリー化等、高度な要望に対応する。
- ②酷暑や厳寒に備え、避難所生活の長期化に伴う健康管理上必要な設備の検討を行う。
- ③憩いの場、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。
- ④避難者の手荷物の増加に対応したゆとりの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していく。

5 食料物資班の業務

(1) 高度な要望に対応した物資・食料の調達

- ①高齢者や障がい者など特別の要望のあるものに個別に対応する。
- ②行き過ぎた要望への過剰対応に留意しつつ、対応していく。

避難者の個人的な嗜好品の要望や、特定の製造元など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発生する恐れがある。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する。

(3) 物資・食料の管理

- ①引き続き、食品衛生管理を徹底する。
- ②引き続き、物資・食料の保存方法や保管場所の衛生管理を徹底する。

6 救護班の業務

(1) 長期化に伴う要配慮者への救難対応

- ①要介護高齢者や障がい者は避難生活の長期化により一層の心身への負担が募る。必要に応じて適切な施設への移転ができるような支援に努める。
- ②避難所の子供達への対応について、遊び部屋や勉強部屋の確保、又は子供の世話ができる人材の確保など必要な支援を検討する。
- ③地域に外国人などの被災者がいた場合、生活支援に適切な手段や方法を検討する。

(2) 心のケア対策

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。

7 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蔓延などに対応するため、保健所と連携しつつ各種の衛生管理を行う。

(2) 洗濯等の設備・ルールの管理

避難所生活の長期化の程度に応じて、洗濯機などの設置と物干し場などの管理と利用のルールを周知する。

8 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

- ①避難者からの多様な要望を市町村災害救援ボランティア本部等へ連絡、仲介し、必要なボランティア人材、スキルの確保に努める。
- ②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。
- ③避難者の減少により、物資の仕分けなどの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。

IV 避難所撤収

ライフラインが回復し日常生活が再開可能となれば、避難所生活の必要なくなるが、中には独力で自立困難な避難者がいるので、そういう人達に対し、最後まで地域全体で支援する体制を維持しつつ避難所施設の本来業務の再開に努める。

1 避難所運営委員会の業務

(1) 撤収・集約に向けた避難者の合意形成

- ①避難所運営委員会では、ライフラインの復旧状況などから災害対策本部と避難所撤収の時期について協議する。
- ②避難所が私立学校など民間施設の場合には、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。
- ③避難所の撤収や集約については、災害対策本部の指示を受けて避難所運営委員会は避難所閉鎖の準備に取り組む。
- ④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、計画作成を依頼する。
- ⑤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、避難者の合意形成を行う。

・ 避難所の撤収準備計画の作成や、住民への閉鎖時期説明に際しては、事前に周囲の信頼の厚い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るよう依頼する。

・ 避難所の閉鎖や集約に伴う避難者の移動にあたっては、地域の民生委員、児童委員や自治会、婦人会等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に配慮する。

・ 避難所の統廃合に際しては、私立学校などの民間施設から公立学校、公立施設（体育館、文化施設、コミュニティ施設）等へ集約していく。

(2) 避難所の後片付け

- ①設備や物資について、返却、回収、処分などを災害対策本部と協議して行う。
- ②避難者は協力して避難所として利用した施設内外の片づけ、整理整頓、掃除、ゴミ処理を行う。
- ③委員会は、避難所運営に用いた各種記録、資料を災害対策本部に返却し、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片付けが可能となるように日頃から体制をつくっておくことが望ましい

2 各運営班の業務

(1) 総務班の業務

- ①引き続き、定例会議の開催など事務局の業務を行う。
- ②撤収や集約が決定したら各運営班と協議し、避難所閉鎖の準備計画を作成する。

(2) 情報班の業務

- ①引き続き、恒久的な復興支援情報などの避難者への情報提供に努める。
- ②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運営委員会に提出する。

(3) 被災者管理班

- ①最後の退所者まで、引き続き名簿の更新を行い、事後の連絡先も把握しておく。
- ②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運営委員会に提出する。

(4) 施設管理班、食料物資班、衛生班

- ①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。
- ②各運営班は、使用した備品や設備を整理し、未使用の物資・食料の在庫を把握し、作成資料とともに運営委員会に提出、報告する。
- ③閉鎖に向けた避難所全体の清掃、整理整頓、ゴミ処理の計画を作成し、随時実施していく。ある程度の規模の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、ボランティア支援や地域住民の協力を得て行う。

(5) 救護班の業務

自立困難な避難者については、以前の自治会長や、避難者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、話し合ったうえで長期的な受入れ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。

【撤収期の業務の補足】

- ・避難所の撤収準備や片付けにあたり、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あたっては、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を心掛ける。
- ・避難所には身寄りのないお年寄り等、独力では自立が困難な避難者が残る場合が想定される。周囲から声をかけるなどして避難者の孤立化を防ぎ、最後まで自立支援を行う。
長期的な受入れ施設へ転所を斡旋することになった場合も、本人の以前からの知り合いや、地縁や血縁のつながりに配慮しつつ斡旋することとする。

第4章 新型コロナウイルス感染症に対応した避難所運営

1 事前準備

新型コロナウイルス感染症に対応した避難所運営のため、避難所を開設する場合には、手洗いや咳エチケット等の基本的な感染症対策を行うとともに、人が密に集まって過ごすような空間（密閉空間、密集空間、密接空間）を回避するなど感染症対策に万全を期すことが重要である。

(1) 住民への広報

広報紙及びホームページ等を活用し、感染症対策として以下の点について住民に周知する。

- ・避難とは、[難]を[避]けること、つまり安全を確保することであり、まずは自宅の災害の危険性を確認し、自宅で居住が継続できる場合は在宅避難も検討すること。
- ・避難所以外への避難を検討すること（親戚や友人の家、自宅における垂直避難等）。
- ・マスクや消毒液、体温計を用意すること。
- ・避難時に発熱、咳等の症状がある者、濃厚接触者の場合は避難所到着時に速やかに避難所職員等に申し出ること。

(2) 十分なスペースを確保するための避難所の確保・開設

避難者が密接しないよう十分なスペースを確保するため、発生する災害や避難者数等を想定し、できる限り多くの避難所を確保する。

① 指定避難所以外の避難所（以下「臨時避難所」という。）の選定・確保

・発生するおそれがある災害や指定避難所の収容人数を考慮し、臨時避難所の確保を検討する。

- ・体育館等が避難所となる学校施設では空き教室の活用を検討する。
- ・国や県が所有する施設や、ホテル・旅館等の活用も検討する。
- ・居住区では、個人（又は家族）ごとに2m程度の距離を確保することに留意する。

- ・臨時避難所の開設が必要な場合は、可能な限り多くの避難所の開設を図る。
- ・臨時避難所を選定・確保するにあたっては、地域住民の生活圏（小学校区等）を考慮する。
- ・臨時避難所となる建物の安全確認や、施設管理者、地域住民及び自主防災組織の役員等避難者の代表者と必要事項を協議する。

- ・利用する施設の範囲や用途の決定、利用できる設備や資機材の確認等を実施する。
- ・臨時避難所を開設する場合を想定して、職員等の具体的な役割分担、手順を確認する。

② 臨時避難所への支援体制の構築

- ・適切な情報発信、必要な物資・資材供給等が行える体制を整備する。

(3) 避難所のレイアウト等の検討

- ① 避難所ごとに避難者が十分なスペースを確保できるようレイアウトを検討する。
- ② 発熱、咳等の症状が出た者の専用のスペースやトイレは、一般の避難者とはゾーン、動線を分けるよう検討する。

(4) 物資・資材等の準備状況及び必要数の把握

- ① 物資・資材等の準備状況をリスト化するとともに必要数を把握する。

また、新型コロナウイルス感染症に有効と考えられる物資・資材等を可能な限り準備する。

- ② 事前に準備しておくことが適当な物資・資材等

・基本的な感染症対策用

マスク、消毒液、ペーパータオル、ティッシュ、ポンプ式ハンドソープ、家庭用洗剤、抗原定性検査キット、市販の解熱鎮痛薬 など

・避難者等の健康管理用

非接触型体温計など

・避難所運営スタッフの防護用

使い捨て手袋・レインコート・ゴーグル など

・その他資材

パーティション、ビニールシート、テント、仮設トイレ、段ボールベッド、分別用ごみ袋 など

(5) 避難者の健康管理

避難者の健康状態の確認について、保健福祉部局及び医療関係者等と適切な対応を事前に検討する。

- ① 医療関係者に対し、発熱、咳等の症状が出た者（以下「発熱者等」という。）の対応方法を事前に確認し、必要に応じて医師の診察を受けられるよう、協力体制を構築する。
- ② 避難所等（車中泊、テント泊含む。）に保健師等を巡回させるなど、避難者の感染症予防や基礎疾患の悪化予防を図るための体制を整備する。
- ③ 避難者の健康状態を効率的に把握するため、「体調チェック表」等を準備する。
- ④ 新型コロナウイルス感染症の疑いがある者が発生した場合に備え、管轄の保健所と連絡体制を整備する。また、当該避難者に係る隔離方法や世話をを行う職員等の防護体制のほか、その他避難者に係る対応方法等を管轄の保健所と協議する。
- ⑤ 避難所内に掲示する手指衛生、咳エチケット及び3密回避等と呼びかけるポスター等を事前に準備する。

(6) 発熱者等のための専用スペースの確保

① 発熱者等のために、専用のスペースを確保し、可能な限り個室にするとともに、専用のトイレを確保する。

- ・ 体育館が避難所となる学校施設では空き教室の活用等を検討する
- ・ 専用のトイレの確保が困難な場合、仮設トイレ等の確保を検討する

② 専用のスペースに加え、緊急時に活用する予備スペースを確保するよう努める。

③ 個室を確保できない場合、スペースを区切るための資材として、パーティション、ビニールシート及びテント等を準備する。

④ 各避難所に専用のスペースを確保できない場合は、発熱者等専用の避難所（個室が確保しやすい施設）の設置を検討する。

⑤ 発熱者等の専用のスペースやトイレは、一般の避難者とはゾーン、動線を分けるよう検討する。

(7) 避難者が新型コロナウイルス感染症を発症した場合の対応

軽症の場合であっても、一般の避難所に滞在することは適当でないため、管轄の保健所との間で事前に協議を行い、一般の避難所とは別の避難先、移送方法及び移送する際の役割分担・手順等についてあらかじめ決めておく。

(8) 自宅療養等を行っている新型コロナウイルス感染症の軽症者等の対応

自宅療養等を行っている新型コロナウイルス感染症の軽症者等（以下「自宅療養者」という。）及び新型コロナウイルス感染症の陽性者との濃厚接触者（以下「濃厚接触者」という。）の避難支援を円滑に行うため、管轄の保健所との間で事前に協議を行い、一般の避難所とは別の避難先、避難に関する事前の周知方法、避難支援の役割分担・手順及び連絡体制等についてあらかじめ決めておく。

(9) 避難所運営を行う職員等の安全の確保

避難所運営を行う職員等の安全の確保を図るため、基本的な感染症対策等の知識を習得する説明会等を事前に実施する。

2 災害時の対応

(1) 住民への周知

避難所を開設する場合は、住民が避難を開始する前に広報車や防災行政無線等での次の事項を周知する。

- ① 1（1）に記載の内容
- ② 臨時避難所を開設する場合は、当該避難所の施設名及び所在地等

(2) 避難所における感染症対策

① 避難者や避難所運営スタッフは、頻繁に石鹸と水で手洗いする（食事前、トイレ使用后、病人の世話、ごみ処理後等）とともに、咳エチケット等の基本的な感染対策を

徹底する。

② 水を十分に確保することが困難で手洗いができない場合は、アルコール消毒液で代用する。

③ アルコール消毒液は避難所の出入口、トイレ周辺、食事スペース等に複数設置し、入館時には必ず手指の消毒を行うよう徹底させる。

④ 飛沫感染を避けるため、咳等が出ていない場合もマスクを着用する。

⑤ 避難所運営スタッフの役割を決め、避難所内の物品及び施設等は、定期的に、また目に見える汚れがあるときに、家庭用洗剤を用いて清掃するなど、避難所の衛生環境をできる限り整える。

⑥ 避難所内は、十分な換気に努めるとともに、避難者間のスペースを十分に確保する。

- ・換気は気候上可能な限り常時、困難な場合は定期的（1時間に2回程度）に2方向の窓を開けて行う。
- ・居住区では、個人（又は家族）ごとに2 m程度の距離を確保し、パーティションやテントを活用する。

⑦ 食事時間をずらして密集・密接を避ける。

⑧ 段ボールベッドや布団の配置は互い違いにし、飛沫感染を避ける。

⑨ 避難所内は内履きと外履き（土足）エリアに分け、生活区域へは外履きで入らない。

⑩ 避難所内の入口、掲示板、洗面所及びトイレ等には、手指衛生、咳エチケット及び3密回避等と呼びかけるポスター等を掲示する。

（3）避難者の健康管理

① 避難者が避難所に到着した時点で検温や体調の聞き取りを行うなど、健康状態（発熱、咳、発疹、傷、下痢、嘔吐など）の確認を行う。併せて、避難所運営スタッフにも同様の確認を行う。

- ・「体調チェック表」等を適宜活用する。

② 健康状態の確認の結果、発熱等がある者、感染症の疑いがある者は専用のスペースに隔離し、医師の診察を受けさせる。

③ 避難者及び避難所運営スタッフの健康状態の確認は定期的に行う。

④ 車中泊、テント泊等の避難所以外で避難生活を送っている者の健康状態の確認も定期的に行う。

- ・エコノミークラス症候群発生防止のため、定期的に体を動かす等の対策を周知する。

⑤ 高齢者・基礎疾患を有する者は重症化するリスクが高いため、保健師等を派遣して健康状態の確認を徹底する。

- ・基礎疾患等の個人情報の取扱いには十分留意する。

(4) 発熱者等の対応

- ① 発熱者等で同じ兆候・症状のある者を同室にしないよう努める。やむを得ず同室にする場合は、パーティション、ビニールシート、段ボール等で区切るなど工夫する。
- ② 発熱者等が出た場合、症状等を医師に連絡・相談し、必要に応じて診察を受けさせる。
- ③ 発熱者等の処遇は、医師の判断に従う。
- ④ 医師の診察の結果、新型コロナウイルス感染症が疑われ、検査を受ける場合、結果が出るまでの間の当該発熱者等の処遇は医師の指示に従う。
- ⑤ 発熱者等の専用スペース等には、隔離した避難者の見守り、清掃の実施、食事の供給等を行うための特別なスタッフを配置する。当該スタッフには手袋・レインコート等の防護具を着用させる。
- ⑥ 発熱者等の専用のスペースやトイレは、一般の避難者とはゾーン、動線を分ける。

(5) 避難者が新型コロナウイルス感染症を発症した場合の対応

事前に検討した内容を踏まえ、保健所の指示に従い、消毒やその他の避難者の移動を実施する。

第5章 男女共同参画の視点からの避難所運営

1 平常時の備え

(1) 避難所運営マニュアルの作成・改定

避難所運営マニュアル作成の過程で、女性や多様な人々が参画することで、授乳室や「女性専用スペース」などの設置等、多様なニーズが避難所運営に取り込まれ、避難所生活における困難を和らげることができる。また、避難所運営にかかる女性リーダーが少ないため、育成と能力の向上に取り組むことが必要となる。

- ・避難所運営マニュアルには、避難所運営体制の中で女性がリーダーシップを発揮しやすい体制を作る、外部支援の受入れのための受援体制の検討にあたり多様性に配慮した視点を取り入れる、母子（妊産婦・乳幼児専門）避難所/避難スペースを確保する、女性・妊産婦に必要な物資・環境の確保、女性専用更衣室・授乳室の設置、オムツ替えスペースの確保、トイレの設置に際しては女性や要配慮者に意見を求めるなど、女性の視点が幅広く盛り込まれるよう努めること。
- ・このほか、ラミネート加工された部屋札（多言語、ピクトグラムを活用）、意見箱、多言語シート等を作成し、避難所開設後すぐに使用できるように所定の場所への保管など、発災後に、あわてないように、事前にできることを全て行うことが望ましい。
- ・避難所運営マニュアルに基づいた、避難所運営ゲーム（HUG）等の机上訓練や実動訓練を実施する際には、高齢者や障がい者、妊産婦・乳幼児等の様々な方がいることに配慮し、必要な間取り・スペースや備蓄等について課題を話し合うことが望ましい。

(2) 備蓄の備蓄・調達・配布

関係部局が連携し、多様な視点から、女性と男性のニーズの違いや、妊産婦・乳幼児等のニーズを十分に踏まえた品目を選定し、必要かつ十分な備蓄を行うことが非常に重要である。

- ・女性や乳幼児が早期に必要なと思われる物資として以下のようなものが考えられる。
- ・プライバシーを十分に確保できる間仕切り、生理用品、女性用下着、授乳用品、離乳食用品、紙おむつ、体温計、消毒液等
- ・公的な備蓄だけでは対応できない事態が生じうることも想定し、倉庫業者、運送業者、コンビニエンスストア、スーパー等の関係団体・企業等と協定を結んだり、他の地方公共団体と災害救助協定を締結することも有用である。

授乳支援にあたっては、粉ミルク・液体ミルク等の母乳代替食品の一律の配給を避ける必要があり、個別の母子の授乳状況にアセスメントした上での適切な配布が求められる。液体ミルクは母乳の代替食品として販売されており災害時にも有用とされている。賞味期限の短さや価格から、常時備蓄ではなく、企業から必要な際に供給を受ける協定を締結するのも有用である。常時備蓄の場合には、期限の近づいた製品は、保育所の給食や乳児院における活用、防災訓練の炊き出し訓練における食材としての活用などが考えられる。いずれの場合も提供先の母乳育児の取組を阻害しないように考えることが必要である。試飲や子育て家庭への配布はしないようにすること。

- ・発災直後は混乱が生じるため、平常時から住民の備えを促すことが重要となる。女性用品や乳幼児用品、衛生用品についても、ローリングストック（普段から少し多めに購入し、消費した分だけ買い足すことで一定量を無理なく備蓄する方法）や非常時持ち出し袋の準備などにより、最低3日～1週間分備蓄するよう、防災訓練や各種イベント等を通じて、住民に対して啓発することが望ましい。

2 初動対応

(1) 避難所等への誘導

現状では、平日の日中に家庭で育児や介護に携わっているのは多くの場合女性であり、災害時には、女性に配慮した避難誘導が必要となるとともに、女性が主体的に避難誘導に携わることも重要になる。

防災行政無線や広報車などの従来の手法による避難指示は、子育てや家族の介護などで自宅にいる者や、窓を閉め切った状態で生活する者などに届きにくい場合があるため、メールや SNS 等も活用し、広く迅速な情報発信を行う必要がある。

- ・妊婦は重いものが持てない、妊娠後期になるとお腹が大きくなり足元が見えづらいなど、行動機能が低下し、移動に時間がかかる場合があるため、配慮が必要となってくる。
- ・乳幼児を連れた保護者は避難に時間を要し、複数の乳幼児を連れている場合などは特に避難に支援を要するため配慮が必要である。
- ・障がい者や高齢者などは、速やかに福祉避難所に誘導することが重要ですが、情報が届きにくい、あるいは移動に時間がかかることが考えられるため、配慮が必要となってくる。

(2) DV や性暴力、ハラスメントの防災・安全確保

災害時には、避難所などのプライバシーを守ることが難しい環境において、性暴力や DV が起こることがある。性暴力は、若い女性だけでなく、高齢者や子ども（男児を含む）、男性も被害に遭うことがわかっている。

暴力の被害を訴えるのは、平常時でも難しい上に、「非常事態」だからということで、平常時より被害者が声を上げにくい環境となる。また、権限を持つ支援者から、ひとり親の女性等、集団の中で発言力が無いとみなされる者への「対価型セクハラ」や、被災者から主にケアを担当する支援者に対するセクハラなど、声を上げにくい、又は声を上げることが躊躇され性暴力のリスクが高まる。

支援にあたっては、このような性暴力は許されないことという認識を共有することが重要であり、国際的な基準を定めたガイドラインでは、緊急事態の際は「すでに暴力が発生している」ことを前提に必要な予防と支援対応策を講ずることと規定されている。

- ・発災後すぐに性暴力・DV 防止に関する啓発を行うことが望ましい。取組事例としては、ポスター等を避難所の見やすい場所に提示すること等が考えられる。
- ・トイレ・更衣室・入浴設備を適切な場所に設置し、照明や防犯ブザーで安全を確保することに努める。
- ・避難所の巡回警備は男女ペアで行うようにし、女性用トイレや女性用更衣室には女性が巡回するようにする。
- ・女性相談員や女性専用相談窓口を設置するなど、相談しやすい環境づくりにつとめることが重要である。

3 避難生活

(1) 避難所の開設・運営

避難所運営では、避難者の多様なニーズにきめ細かく丁寧に対応できるよう、管理

責任者や職員、自主的な運営組織には、女性が参画してリーダーシップを発揮できるようにする必要がある。安全、衛生、栄養、育児、介護などの課題とニーズをしっかりと把握し改善することが、避難者の心身の健康を維持することにつながる。

- ・管理責任者（リーダーや副リーダー）に、女性と男性の両方を設置するよう努めるまた、避難者による自主的な運営組織に、女性の参画を促し、責任者等の4割以上が女性となることを目標とする。
- ・避難生活では時期や立場によってニーズは変化し、多様化する傾向があるため、意見箱を設置する等、避難所の生活ルールを作る際には様々な立場の意見が反映されるように努める。
- ・避難所運営にあたっては、特定の活動(例えば食事作りや片付け等)がいずれかの性別に偏るなど、役割を固定化しないように配慮する必要がある。
- ・避難者の中には、DVやストーカー等の被害者が含まれている可能性もあることから、避難者名簿に個人情報の開示・非開示について本人確認を行う欄を設け、個人情報の管理を徹底する必要がある。

(2) 避難所の生活環境の整備・改善

避難所開設当初から安全対策を行い、男女共同参画の視点から生活環境の整備・改善に取り組む必要がある。避難所運営には女性職員も配置し、避難している女性の声をくみ上げやすい体制を作る、女性の専門職の協力を得るなどの対応により、支援の質が高まることが期待される。

また、避難所内部のレイアウトや区域の指定は、避難者が入所してから変更することは難しい。そのため、あらかじめ定めた避難所の「空間配置図」等をもとに、開設時に、多様性に配慮したスペースの確保を行う必要がある。

- ・避難所内では、プライバシーの十分に確保された間仕切りにより、世帯ごとのエリアを設けることが望ましい。
- ・トイレ・物干し場・更衣室・休養スペース・入浴施設は、男女別に設ける。授乳室を設ける。これらの施設は昼夜問わず安心して使用できる場所を選び、照明をつけるなど、安全に配慮する必要がある。避難者の中には配偶者からの暴力、ストーカー行為、児童虐待等の被害者も含まれる可能性がある。
- ・女性用トイレの数は、男性用トイレの数に比べ、多くする。（災害救援における人道憲章と人道支援における最低基準「スフィアハンドブック 2018」では、男性トイレと女性トイレの割合は1:3が推奨されている。）多目的トイレも設置する。
- ・女性職員や女性の応援職員等が、運営管理者や入居者に個別ヒアリングや、巡回指導を行い、環境改善を促すことが有用である。
- ・生活環境の変化により、女性が様々な不安や悩み、ストレスを抱えるようになることから、保健師による健康確認の際に不安や悩みについても簡単に聞き取りを行うなどすることは有効と考えられる。
- ・避難所や車中泊で長時間同じ姿勢でいることで発症するいわゆるエコノミークラス症候群は女性、妊婦、乳幼児の発症リスクが高く、特に、トイレ環境を理由に水分を控えると発症リスクが高まる。エコノミークラス症候群の危険性について注意喚起し、運動や脚のマッサージをすすめたり、避難所のトイレが気持ちよく使える状態にするためのルールづくりを行う必要がある。

（3）物資の配給

過去の災害では、避難所のリーダーが男性ばかりで、女性が必要とする物資の要望を言いにくいことや、女性用下着や生理用品が届いても配布担当が男性であったため、女性はもらいに行きづらいということがあった。

女性用品は、女性担当者からの配布や、女性トイレや女性専用スペースに常備するなど、配布方法の工夫が必要である。同様に、男性も、避難所が乾燥していたのでリップクリームが欲しかった、尿漏れパッドが欲しかったが言い出せなかったという声もあり、男性への配慮も必要である。また、避難所に避難していない在宅避難者や車中泊避難者は、妊産婦、乳幼児を抱える家庭といった特別な配慮やニーズがある人が多いことから、最寄りの避難所等で避難者名簿に記入することを推奨して、ニーズを把握し、女性用品や乳幼児用品を含む、必要な物資を支援する必要がある。

（4）保健衛生の確保

地震や台風等の災害が発生し水や電気、ガスやライフラインが遮断されることで、避難所における衛生状態が悪くなったり、感染症が流行することがある。

衛生状態が悪くなると、女性は婦人科系の病気、妊婦は流産・早産や妊婦高血圧症候群、産婦は乳腺炎や膀胱炎、乳幼児は感染症にかかりやすくなるなど、一般の人に比

べて健康リスクが高くなるため保健上の配慮が必要である。

- ・ 妊産婦や母子への相談対応に当たっては、保健師や助産師などの看護職、または、同性の支援者でないと相談しにくい悩みもあることから、女性の相談員を配意し、保護者の意向等が尊重され、相談しやすくプライバシーが確保される環境を確保することが必要である。
- ・ 要配慮者は、早い段階で女性専用、家族専用、母子専用、介護・介助スペースへ移動させて、栄養の確保と健康維持のための配慮を行う必要がある。定期的に本人や家族等の支援者へ声かけをし、必要に応じて医療、保健、福祉等の専門家と連携し、個々の状況に応じた対応を行う必要がある。
- ・ 乳児に対しては母乳育児の場合、感染症のリスクを減らす観点から、それを継続するための支援が重要である。母親がリラックスして母乳が継続して与えられる環境を整え、必要な水分・食料や休息を取るための支援が必要となる。
- ・ 粉ミルクや液体ミルクを使用する際は、平常時の状況や本人の希望について聞き取り(アセスメント)を行い、必要な乳児に衛生的な環境で提供することができるよう、必要な機材や情報をセットで提供する必要がある。
- ・ 育児中の女性は平常時から、「子どものため」として我慢したり、周囲から母親としての役割を押しつけられることも少なくないが、災害時は、そうした状況がより強まる傾向にある。災害時には、より一層、母親の意思を尊重、母親のメンタル面にも気配りし、不安や悩みなど心の相談ができる体制を作っていくことで、母親の回復に繋がり、最も脆弱である乳児の支援に繋げていくことが重要である。

(5) 食事の提供・栄養管理

避難生活を健康に過ごすためのポイントは①水分をとる、②食事をしっかりとる、③安全(衛生的)に食べる、④身体を動かすことである。

過去の災害における避難所での食事は、炭水化物の過剰な供給や乳製品、肉、野菜の不足、塩分の過剰など、量も質も不十分で、避難所による栄養格差があった。栄養不良が長引くと健康を損ない、災害関連死につながる心配があるため、炊き出しや弁当を組み合わせ、「おかず」を提供し、温かい食べ慣れた食事に近づけることが重要である。

- ・被災者の女性が食事の準備を一手に任され、疲れ切ってしまうことがあるので、男女問わずできる人が（いずれかの性別に偏ることなく）皆で協同することが大切となる。
- ・乳幼児はわずかな食事の変化で脱水や重大な健康障害に発展することもあり、母親は大きな不安を抱えている。食物アレルギーの食事への対応や、哺乳瓶の消毒ができないことを想定した準備も必要である。また、安心して母乳を続け育児をするためには、母親が十分な水分補給や、タンパク質やビタミンなど十分な食事がとれるように優先した支援が必要である。
- ・一方で、支援物資が沢山届くようになると、子どもがお菓子ばかり食べて食事をしなくなるなどの問題もある。
- ・保健師、助産師、管理栄養士、歯科衛生士等の専門職や、女性団体、子育て支援団体、母乳育児支援団体等と連携して、妊産婦や母子をはじめとする女性のニーズに対応することが重要である。

(6) 子どもや若年者への支援

災害後、保護者や大人たちは災害対応に追われ、子どもや若年層に注意を向けるのが難しくなる傾向にある。子どもたちは、災害の怖い記憶や、慣れない避難生活、のびのびと遊べないこと、受験勉強が思うようにできないことなど、多様なストレスを抱えている場合もある。

子どもや若年者とりわけ若年女性は、避難所等において、性暴力に巻き込まれるリスクもある。これまでの災害では、例えば、支援をする見返りとして性的な行為を要求される、トイレ等が暗い場所にありそこで暴力を受ける、見知らぬ人が知らぬ間に隣に寝て来て体を触るといった事例が指摘されている。子どもや若年者にとって安全な環境を作ることが必要不可欠である。

こうした子どもや若年女性に対しては、相談支援の充実や、自治体の関係部局間の連携、民間団体との連携も不可欠である。また、虐待防止の専門家との連携やSNSを活用した相談体制の整備も重要となる。

(7) 性的マイノリティへの配慮

民間での調査等によると、日本における性的マイノリティの人数は、平均にすると全人口の約5～8%程度という結果が出ており、少なくとも20人に1人という割合になる。災害時の避難所では、多くの避難者が集まり、その中に性的マイノリティの方が含まれる可能性は極めて高いと考えられ、それらの方も含めた全ての避難者が、安心して避難できる環境を整備・提供することに努める必要がある。具体的な対応例としては、避難者名簿の性別欄を男女で分けず自由記載欄にする、トイレ・更衣室・共同浴場等の使用に配慮する、特にトイレについては男女共用のユニバーサルトイレは最低1つ設置する、性別にとらわれず避難者の生活実態に応じた必要物資(生理用品、衣類、下着、髭剃り、化粧品等)の配布、相談対応を実施する際のプライバシーの配慮、本人と同性パートナー等が世帯として一緒にいられるよう配慮する等が考えられる。

また、東日本大震災では、性的マイノリティ支援団体と行政機関等とのつながりがなかったため、外部からの受援が困難だったことから、平常時から性的マイノリティ支援団体と連携することが必要である。

(別紙) 業務細則の指針

総務班の業務細則

(1) 運営委員会の事務局

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通知も行う。
- ・定例会議は状況が落ち着くまでは毎朝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回の定例会議で、運営委員は活動に当たって全員腕章など目印を付けるようにとり決める。
- ・避難所運営委員会の組織が決まったら、様式7「避難所運営委員会規約」、様式8「避難所運営委員会名簿」を参考に、担当業務や組織表を作成して避難所内に張り出す。
- ・できるだけ早い時期に、運営委員の交代制を取り決める。
- ・その他、必要事項

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、できれば行政担当者、施設管理者も出席するものとする。場合によっては、避難者グループの代表、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する。

(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、より柔軟な対応に心掛ける。

(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、避難所生活のルールをコピーして配布、掲示板へ張り出し、館内放送等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。

- ・避難所では運営委員会の本部室で2名が夜間宿直体制をとり、夜間巡回にあたる。
- ・宿直者は、交代制とし健康管理に十分、配慮する。
- ・不審がある場合には、状況に応じて災害対策本部や警察に警備や夜間巡回を相談する。

③特に安定期以降の留意事項

- ・心身の疲労から避難所内での些細なことが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。
- ・ タバコの吸い殻等、火気の管理は、本人が責任を持って片付けや清掃を行うものとする。

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、言い分をよく聞く。
- ・ あくまでも冷静に対応する。

宿直体制や夜間巡回は、実際に不審者に対して一般の住民が退治することが目的ではなく、むしろ、しっかりと防犯対策を目に見える形で実施しているということ自体が犯罪を未然に防ぐ対策である旨、理解してもらう。

(4) 災害対策本部への連絡

- ①行政担当者もしくはその委託を受けた総務班長が運営委員会として様式2「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。
- ②定時報告をするために、被災者管理班から登録避難者数などの報告を受ける。
 - ・ 物資調達・輸送調整等システム又は様式3「主食依頼票」、様式4「物資依頼票」により必要な物資の要請をまとめて行うようにする。
 - ・ 報告時には写しを保管しておく。
 - ・ 電話連絡時には必ず筆記用具を手元に置き、記録をとるように心掛ける。

(5) 取材への対応

- ①取材の申し込みがあった場合には、氏名、所属、取材目的、取材内容を聞き取り記録する。
- 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てからとする。
- ③マスコミ等からの安否確認の問い合わせがあった場合、様式1「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、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。

(1) 避難所内外の情報収集

避難所では、以下の方法で情報収集に努める。

1) 放送・新聞などからの情報収集

①被災者にとって必要な情報を班員で手分けしてテレビ、ラジオ、新聞等から探し、整理して掲示板等で掲示する。

②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、ラジオ地元FM局から得られる情報の例

- ・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、バスなどの公共交通施設の復旧情報、運行情報
- ・国、都道府県、市町村の大まかな復興対策の動き
- ・近隣の営業店舗情報（地元FM局）

2) 自主的な情報収集

①以下の種類の情報を、各時期に関係機関への問い合わせや、周辺を歩いて収集する。

●災害直後に必要となる情報

- ・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
- ・医療機関、救護所開設状況
- ・ライフラインの復旧状況
- ・交通機関の復旧、運行状況
- ・生活支援情報
- ・営業している商店など食料、水など物資の供給や調達できる場所
- ・営業している銭湯等、入浴施設に関する情報
- ・葬儀、埋葬に関する情報
- ・組織的に大量の人員を動員できるボランティア支援情報

●主に復旧期以降に必要となる情報

- ・行政からの恒久的な復興支援情報
- ・住宅障害物の除去支援
- ・罹災証明の発行
- ・被災住宅の応急修理
- ・災害見舞金、弔慰金の配分
- ・義援物品の配布

- ・災害援護金の融資
- ・税の減免、徴取猶予
- ・仮設住宅関連（入居応募開始時期、申し込み方法等）
- ・民間による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
- ・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）、イベント、レクリエーション情報

（2）広報活動

以下の方法等により避難所での広報活動に努める。

●広報方法の例

- ・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、

- ・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
 - ・委員会での決定事項
- などを掲示する。

（3）情報の管理

- ①ロコミの情報は、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等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

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、ラジオを設置できることが望ましい。

できればインターネットが利用できるパソコンも設置する。

（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、委員会として適切な広報手段で広報を行う。

(1) 名簿作成管理

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

- ①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。
- ②避難者には、様式1「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促す。

2) 名簿への記入方法

被災者管理班は、以下の要領で様式1「避難者名簿」記入方法を避難者に説明する。

- ・様式1「避難者名簿」には、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を希望するか確認する。
- ・避難者には、避難者としての登録手続きのために、様式1「避難者名簿」に世帯単位で避難者全員の氏名等を記入してもらう。
- ・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。
- ・在宅の被災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の様式1「避難者名簿」に世帯単位でサービスを希望する全員の氏名等を記入してもらう。
- ・在宅の被災者がサービス登録を解除する場合は、避難所退所者と同様、登録解除の申し出を受け、念のため転出先などないかを確認し、あれば記録する。
- ・避難者登録にあたっては、必ず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。
- ・避難者登録にあたっては、できるだけ避難者の特技や資格を記入してもらうようにする。
- ・要配慮者の避難者登録にあたっては、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

- ①被災者管理班は、毎日、様式1「避難者名簿」に基づき、避難所入所者と在宅の登録者の区別なく、避難者登録者の合計数を集計し、所定の時間までに行行政担当者等若しくは総務班に報告する。
- ②避難者登録者の把握を徹底するために、避難者グループの代表に未記入の避難者がいないかを確認してもらう。

(3) 避難所受付の業務

- 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9「外泊届」を提出してもらう。

(4) 来客、郵便、問い合わせと呼び出しへの対応

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び出しの手順】

- ・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。
- ・次に避難者登録名簿を探し、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。
- ・公開可能なら、館内放送で呼び出しをする。
- ・公開不可なら、呼び出しせずに、対応は終了とする。
- ・相手には、避難所では問い合わせに対して館内放送等を使った呼び出しで対応する旨、説明する。ただし、呼び出しても連絡がとれない場合もあり、それ以上の対応はできないことを伝え、折り返しの連絡先と氏名を記録し、電話を切る。
- ・呼び出しに避難者が応じた場合は、折り返しの連絡先を伝える。
- ・公開可能で、避難者が呼び出しに応じない場合は、避難所掲示板に問い合わせがあったこと（折り返しの連絡先等）を掲示しておく。

【来客があった場合】

- ・館内放送等で来客者の氏名とともに、依頼された避難者の呼び出しを行うが、呼び出しても名乗りでない場合は、それ以上の対応はできない旨を伝え、来訪者に所定の面会場所で待つように伝える。
- ・避難者が呼び出しに応じない場合は、来客に伝言板による伝言掲示を勧める。

【郵便があった場合】

- ・呼び出しは行わず、郵便局員が直接手渡しする。
- ・防犯の観点から、郵便局員には受付に一声かけてもらうようにしておく。
- ・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。

様式 11 「郵便物受取帳」を活用

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

施設管理班の業務細則

(1) 施設利用計画の指針

- ①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る。必要に応じて設置する。

避難所運営委員会本部室

発災直後は、避難所となる施設の職員が普段使う事務室に運営委員会の本部を設置することが望まれる。施設管理上、施設職員と共同して対応策を講じることが容易になるからである。一方、落ち着い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が求められる。

情報掲示板

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。

避難所受付

避難所を訪れた人全てが目につくように、正面玄関近くに設ける。

仮設電話

NTTは、災害時に避難所に無料仮設電話を設置する。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。

仮設トイレ

原則、屋外に設置し、臭いの問題がおきないように居住スペースからなるべく遠くに設置する。一方、高齢者や障がい者など体が不自由な方がいる場合には、その方達用の仮設トイレをあまり遠くならないよう設置する配慮も必要。

また、目の不自由な方がいる場合、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等の配慮が必要。

性的マイノリティへの配慮として、少なくとも1基の男女共用の仮設トイレ等を設置する。

ゴミ置き場

ゴミ収集車が集めやすい場所に設置する。また、分別収集を原則として種類別にゴミ置き場に区別を設ける。できれば屋根があり、直射日光が当たらない場所とする。

仮設風呂・シャワー

原則、屋外に設置する。

更衣室

男女別に個室を設ける。女性用は授乳室としても使用する。

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ぶ。

物干し場は日当たりがよく、周囲から見られない場所を選ぶ。

ペット飼育場所

居住スペース以外の別の場所(屋内が望ましい)で、居住スペースから離れた部屋や校庭の隅など鳴き声、臭い等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使う場合、若しくは医務室、保健室にベッドがある場合には緊急用に別途一室確保しておく。

介護室

高齢者等のために日当たり、換気がよく、静寂が保て、冷暖房の空調設備のある部屋で、できるだけ床に直に座って休養できる場所とする。

相談室

原則として個室で、被災者の相談が面談形式で行える場所を選ぶ。

喫煙場所

居住空間とは別に、廊下などに小卓や灰皿等を置いて確保する。

落ちてきたら、また余裕があれば完全に分煙とすることが望ましい。

荷下ろし場

大型のトラックなどが駐停車し、救援物資等を一旦まとめて受入れ、仕分けできるほどのスペースがあることが望ましい。また雨天に備えて、屋根のある場所がよい。

また、物資や食料の置き場(倉庫等)からあまり離れていない場所とする。

物資・食料置き場

物資を整理して保管できるスペースがあり、台車などでの運び出しが容易にできる場所が望ましい。電源が確保でき、冷蔵設備等も設置できる場所がよい。ネズミや害虫の被害を受けないような管理ができる場所とする。

調理室

可能なら学校の給食室など備え付けの調理設備がある場所がよいが、別途、大規模な炊き出し等に備え、別に調理設備を設置する若しくは屋外にテントを張って調理場とすることもあり得る。

物資・食料配布所(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

も考えられる。

給水場

水の運搬が重労働とならないように考慮した場所とする。

②安定期以降に必要となる場所として、以下のものを設置するか検討する。

子供のためのスペース

昼は子供の遊び場、夜は学習室となる居住スペースとは別の場所

精神障がい者、発達障がい者のためのスペース

集団の場では生活が難しい精神障がい者、発達障がい者への配慮が必要。

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

(2) 設備の確保

- ①施設管理者とともに、備蓄物資の設備を確認し、設置する。
- ②施設管理班は、委員会で必要と認められれば、災害対策本部に定時報告にあわせて必要な設備を物資調達・輸送調整等システム又は様式4「物資依頼票」で要請するものとする。

(3) 防火対策

- ①施設管理者と協議の上、喫煙場所を設置した場合、灰皿、消火用水バケツを設置し、吸い殻の処理や清掃は喫煙者が行うよう指導する。
- ②冬期の災害でも、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勝手に避難者自身のストーブ等も持込んで使わないよう指導する。

(1) 物資・食料の調達

食料物資班は、物資・食料の調達を以下の要領で行う。

1) 調達の方法

①状況に応じて、以下の方法で物資・食料の調達を行う。

- ・備蓄物資、食料を活用する
- ・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
- ・周辺の商店などから調達する
- ・必要な物資、食料を災害対策本部に要請する

2) 避難者や周辺住民の供出による調達について

- ①原則として、避難者の持ち寄ったものは、個人のものなので供出の義務はない。
- ②発災直後、行政から物資等が到着しない場合にやむを得ず行う場合がある。

3) 災害対策本部への要請による調達

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、かつ間違いが起きにくいと思われる手法。

①以下の定期配給と不定期配給を理解して調達を行う。

- ・物資、設備、資機材や食料、飲料水の要請方法は以下の2種に分かれる。

【定期配給になるもの】

主食となる弁当〔原則1日3食〕などの要請

→物資調達・輸送調整等システム又は様式3「主食依頼票」を活用（弁当などの主食となる食料以外は、必要に応じてその都度の依頼となるので物資調達・輸送調整等システム又は様式4「物資依頼票」を使う）

【要請に基づき不定期配給になるもの】

物資（設備や資機材のほか、主食以外の食品、飲料水を含む）

→物資調達・輸送調整等システム又は様式4「物資依頼票」を使う

②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3「主食依頼票」を用いて要請を行う。

- ・原則、様式1「避難者名簿」に基づき、登録者数の弁当など主食が配給される。
- ・原則、登録者数には、避難所入所者及び在宅の被災者も含まれる。

イ) 要請の流れと受入れ時の対応は、以下の要領で行う。

- ・毎朝、委員会の災害対策本部への定時連絡の際に、避難者登録者数の報告とともに、様式3「主食依頼票」に必要食料数などを記入して、FAXにて送るものとする。FAXが使えず、その他の手段で連絡した場合は、必ず写しを保管する。

- ・必要な数の主食が避難所に届いたら、行政担当者又は委員会会長並びに食料物資班は災害対策本部に「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）しか配給されないので在庫は発生しない。

③要請に基づき不定期配給となる物資等の要請と受入れ時の対応方法

ア) 要請に基づく不定期配給では、物資調達・輸送調整等システム又は様式4「物資依頼票」を用いて要請を行う。

- ・原則、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 等。

イ) 要請の流れと受入れ時の対応

- ・毎朝、委員会の災害対策本部への定時報告の際に、避難者登録者数の報告とともに物資調達・輸送調整等システム又は様式4「物資依頼票」を用い、必要数量等を①の欄に記入してメール又はFAXで送るものとする。メール又はFAXが使えず、その他の手段で連絡した場合は、必ず写しを保管する。
- ・災害対策本部の物資管理者は、避難所からの様式4「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、物資の配送担当者に様式4「物資依頼票」を渡す。配送担当者は③の欄に配送日時などを記入する。
- ・避難所では、必要な数の物資が避難所に届いたら、行政担当者又は委員会会長並びに食料物資班長は様式4「物資依頼票」の④の欄に署名し、物資を配送してきた配送担当者に様式4「物資依頼票」を渡す。

配送担当者は、避難所受領の署名のある様式4「物資依頼票」を災害対策本部の物資管理者に渡し、災害対策本部で必要な物資が避難所に届いたことを確認する。

(2) 物資・食料の保管

- ①食料物資班は、要請した物資、食料が輸送されてきた場合、様式4「物資依頼票」に署名してこれを受け取り、一時的に物資や食料の保管場所に保管する。
- ②また、受け入れた物資、食料の在庫確認のために物資調達・輸送調整等システム又は様式5「物資管理簿」に受入れ品名や数量などを記入して在庫として管理する。
- ③物資の管理は、物資を大分類、中分類、小分類するなどして整理して保管する。
衣類の例) 大分類：男性衣類 中分類：下着 小分類：Mサイズ
など、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夏期や梅雨時は、食品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に留意する。また、保管場所も同様の被害が発生しないよう留意する。飲料水は衛生上、瓶、缶、ペットボトルを優先して使う。
- ⑥物資の在庫管理は、物資調達・輸送調整等システム又は様式5「物資管理簿」を使い、以下の要領で行う。
 - ・要請した物資が届いたら、品目毎に様式5「物資管理簿」を作成する。

- ・「品名」欄には、避難所での大分類、中分類、小分類を記入する。
- ・「受入先」は、通常、災害対策本部だが、寄付等があった場合には寄付者（社）名等を記入する。
- ・「受」には受け入れた数量を記入。
- ・物資を避難者に配布した場合、配布した数と在庫の残数を記入。
- ・「出」には避難者に配布するなどして出庫した物資の数量を記入。
- ・「出荷先」には避難者グループ名や避難者氏名、住所、連絡先などを記入。
- ・「残」には現在の在庫の残数を記入。
- ・配布した後に物資の現在数量が様式5「物資管理簿」の残数と一致しているか確認する。

(3) 物資、食料の要請と配布

①避難者からの要請と避難者への配布は、以下の要領で対応する。

- ・原則、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。
- ・特に主食の弁当等について、高齢者のための「やわらかい食事」が調達可能な場合には、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。
→様式3「主食依頼票」
- ・特定の人だけに必要なものは、物資、食料配布窓口で配布する。
- ・必要と思われるものは、原則、物資、食料窓口で申し込むものとする。
- ・物資、食料の要請に対し、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。
- ・配布にあたっては、事前に文案2「物資、食料等の配布方針」を参考に情報掲示板などを通じて広報する。

②在宅被災者への配布と申し込みには、以下の要領で対応する。

- ・物資は在宅の被災者にも等しく配布する。
- ・在宅の被災者への配布は、物資、食料配布窓口で行う。
- ・在宅の被災者の物資、食料（主食の弁当等以外）の申し込みは、物資、食料配布窓口で行う。高齢者のための「やわらかい食事」が調達可能な場合は、窓口で申し込んでもらう。
→様式3「主食依頼票」
- ・物資、食料の申し込みに対し、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。
- ・在宅の被災者への通知は、文案2「物資、食料等の配布方針」を参考に情報掲示板などを通じて広報する。

③支援を要する避難者からの特別の要望については、個別に対応する。

④主に安定期以降、周辺の商店等の営業が再開してきたら、避難者が個人用で買えるような物資や食料についての過剰な要請については、受け付けない。

(1) 要配慮者への救護

- ①高齢者や障がい者など災害時に支援を要する方々を要配慮者というが、そのような方達が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、支援の体制を検討する。また、生活不活発病が発症しないよう努める。
- ②避難者の中に、看護師やヘルパー等、要配慮者の支援についての専門家がいなか調査し、協力を依頼する。
- ③避難所での生活が困難な方については、本人や専門家の意見も聞きつつ、適切な施設へ移転できるよう災害対策本部へ打診する。
- ④避難所生活での障害を取り除くため要望を聞き、必要な設備、用具を調整する。
- ⑤視覚障害、聴覚障がい者に対応するため、文書掲示や見えるラジオ、文字放送テレビ等により、情報伝達、コミュニケーションを図る。
- 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ある場合、通訳のできる人が避難所内にいないか調査し、協力を依頼する。いない場合は、市町村災害対策本部等へ通訳の派遣を依頼する。

要配慮者の避難行動などの特徴と配慮すべき主な項目

(全日本自治体団体労働組合)

区分	避難行動などの特徴と主な配慮事項
<p>肢体不自由者 寝たきり高齢者</p>	<p>移動の困難性があり、災害の認知が遅れる可能性がある。 介助者との対応が困難になる恐れがあり、見知らぬ介護者へのストレス、福祉機器、補助具がない場合には移動なども大きな制約があり、室内外への移動空間、トイレ、入浴設備など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。</p>
<p>視覚障がい者</p>	<p>単独での移動が概ね困難であり、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。</p>
<p>聴覚・言語障がい者</p>	<p>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。</p>
<p>内臓障害、難病者</p>	<p>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。</p>
<p>精神障がい者</p>	<p>災害ショックや環境変化に留意。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、環境にも配慮が必要である。</p>
<p>てんかん</p>	<p>単身での避難や、災害状況把握が困難である。災害ショックや環境変化による発作に留意する必要がある。室内環境にも配慮する。</p>
<p>発達障がい者・知的障がい者</p>	<p>単身での避難や、災害状況把握が困難である。災害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規制されやすく、避難所の設備、環境にも配慮する必要がある。</p>
<p>乳幼児・子供・妊婦 ・けが・病気の傷病者</p>	<p>単身での避難や、災害状況把握が困難である。災害ショックや環境変化によるストレスに配慮。適切な介助者が不可欠で、介助者を含め避難が規制されやすく、避難所の設備、環境にも配慮する必要がある。</p>
<p>単身高齢者</p>	<p>避難や移動の困難性があり、適切な状況把握が困難である。 災害ショックや環境変化によるストレスに配慮する。介助者を必要とする場合があり、避難所の設備、環境にも配慮を要する。</p>
<p>外国人・旅行者など</p>	<p>適切な状況把握が困難で、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の作成。 災害ショックや環境変化によるストレスに配慮すべきである。</p>

(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独力での自立が困難な場合が多い。自治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必要がある。

(3) 子供達への対応

- ①子供の世話が得意な避難者の協力や、ボランティア、地域の子供会などの協力を募り、保育支援を行える体制を検討する。
- ②復旧期以降、スペースに余裕がある場合は、昼は子供の遊び部屋、夜は勉強部屋として使える部屋を用意する。

(4) けがや病気の避難者の把握

救護班は、感染症の蔓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怪我や病気の避難者について把握できる体制を検討する。

衛生班の業務細則

(1) 掃除・ゴミ処理の対応

①掃除、ゴミ処理について以下の体制により衛生管理を行う。

- ・居住スペースの清掃は居住する避難者自身が行う。
- ・ゴミは分別を原則とし、ゴミ集積場をゴミの種類別に設置する。
- ・避難者グループごとにゴミ袋を設置し、各組の避難者がゴミ集積場まで運ぶ。
- ・ゴミ集積場は、施設管理者と協議の上、できれば屋根があり、直射日光のあたらない場所に設置する。
- ・ゴミ集積場は定期的に消毒する。

②避難所内でのゴミ焼却は原則、禁止する。

(2) 防疫

①防疫について以下の体制により衛生管理する。

- ・うがいや手洗いを励行し、手洗い場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をする。
- ・食器はできるだけ使い捨てのものとする。
- ・ネズミ、害虫などの発生があった場合は、災害対策本部を通じて保健所に駆除・消毒を依頼する。

(3) 風呂

①仮設風呂、シャワーの設置がない場合には、入浴ツアーなどの申し出を活用する。

②営業している銭湯などの情報提供をする。

③仮設風呂、シャワーが設置された場合には、利用計画を作成する。

- ・男女別に利用時間を決める。
- ・希望者が多い場合は、1人20分程度に利用時間を限定する。
- ・衛生班が、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を通じて、避難者が当番を決めて行う。
- ・定期的に消毒を行う。

(4) ペット連れの避難者への対応

①居住スペースへのペット持ち込みを禁止する。

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」を説明又はコピーして配布し、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。

- ・身体障がい者補助犬はペットではないので、別途動物アレルギーの避難者がいないことが確認できたら居住スペースへの同伴を認める。

- ④ペット飼育者により様式10「ペット登録台帳」に記入してもらい管理する。
- ⑤ペットの飼育はペットを持込んだ避難者自身が行う。
 - ・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、ペットを一時預かる施設や機関、ボランティア団体の情報を集め、適宜、ペット連れの避難者へ知らせる。
 - ・事前に、ペットを飼っている住民が、災害時にペットを預けられるペットホテルや動物病院等を探しておくことが望まれる。

(5) トイレの衛生管理

- ①衛生班は、トイレの使用上の注意について、状況に応じて変化するのに対応し、張り紙や館内放送等により周知に努める。
- ②発災直後は、断水状態のトイレを確認し、被害状況により場合によっては使用禁止とする。
 - ・配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。その際には、バケツに水をくんでおき、使用することによりその水で流す。
- ③トイレの用水確保のために、プールや河川等の水を避難者の協力を得て確保する。
- ④トイレ前に用水をバケツに汲んでおき、使った人は次の使用者のためにまた汲んでお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、ゴミ袋を設置しておく。
- ⑥被害状況により、仮設トイレの設置場所を施設管理者と協議して決定する。
- 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。
 - ・仮設トイレの清掃時に、便槽内の汚物をならし、便槽の容量をいっぱい活用できるように清掃者に依頼する。
- 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体制とする。
- 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保健所の協議の上、実施する。

ボランティア班の業務細則

(1) ボランティア受付、派遣要請

- ①原則、市町村災害救援ボランティア本部へ派遣要請を行い、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。→市町村災害救援ボランティア本部で募集を行っている旨を伝える。
- ②要請に当たっては、支援を受けたいボランティアの分野、必要な人員数、期間等を決めておく。

支援を受けるボランティアの分野は下記のものと考えられる。

【展開期～安定期】

- ・清掃活動
- ・炊き出し
- ・物資輸送、仕分け
- ・避難所以外の情報収集、広報資料作成

【撤収期】

- ・仮設住宅や自宅への引越作業
- ・介護福祉活動
- ・手話、筆記、通訳

(2) ボランティアの管理

- ①派遣されたボランティアに文案4「ボランティア活動への注意事項」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様式6「ボランティア受付票」を作成し、管理する。
- ③派遣されたボランティアに対し、腕章や名札などすぐにボランティアと分かる目印を配布し、着用してもらう。

避難所での生活ルール

この避難所での生活ルールは次のとおりです。

- 1 この避難所は地域の防災拠点です。
- 2 この避難所の運営に必要な事項を協議するため、行政担当者、施設の管理者、避難者の代表等からなる避難所運営委員会（以下「委員会」という。）を組織します。
 - ・委員会は、毎日午前 時と午後 時に定例会議を行うこととします。
 - ・委員会の運営組織として、総務、被災者管理、情報、施設管理、食料物資、救護、衛生、ボランティア班を避難者で編成します。
- 3 避難所は、電気、水道などライフラインが復旧する頃を目処に閉鎖します。
- 4 避難者は、家族単位で登録する必要があります。
 - ・避難所を退所するときは、被災者管理班に転出先を連絡してください。
 - ・犬、猫などの動物類を居住スペースに入れることは禁止します。（ただし、身体障がい者補助犬を除く）
- 5 職員室、保健室、調理室など施設管理や避難者全員のために必要となる部屋又は危険な部屋には避難できません。
 - ・「立入禁止」、「使用禁止」、「利用上の注意」等の指示、張り紙の内容には必ず従ってください。
- 6 食料、物資は原則として避難者全員に提供できるまでは配布しません。
 - ・食料、物資は避難者のグループごとに配布します。
 - ・配布は避難所以外の近隣の人にも等しく行います。
 - ・ミルク、おむつなど、特別な要望は食料物資班が 室で対応しますので、申し出てください。
- 7 消灯は、夜 時です。
 - ・廊下は点灯したままとし、体育館などの照明は落とします。
 - ・職員室など管理に必要な部屋は、盗難などの防止のために点灯したままとします。
- 8 放送は、夜 時で終了します。
- 9 電話は、午前 時から午後 時まで受信のみ行います。
 - ・放送により呼び出しを行い、伝言を伝えます。
 - ・公衆電話は、緊急用とします。（携帯電話も所定場所以外での使用は禁止）
- 10 トイレの清掃は、朝 時、午後 時、午後 時に、避難者が交替で行うこととします。
 - ・清掃時間は、放送を行います。
 - ・水洗トイレは、（断水時）大便のみバケツの水で流してください。

11 飲酒、喫煙は所定の場所以外では禁止します。なお、裸灯の使用は禁止します。

物資、食品などの配分方針

- ①物資、食料、水などは公平に配分します。
- ②数量が不足する物資などは、その物資などの内容を問わず、原則、高齢者、障がい者、子供、大人の順に配分します。
- ③物資、食料の配布は、各（避難者）グループの代表者の方にお渡ししますので、各グループ内で配分してください。
- ④物資などの配布は、原則、毎日 時頃に、場所は で食料物資班が配布するので秩序を保って班員の指示に従い、受領してください。
- ⑤配布する物資などの内容、数量は、その都度、放送などで避難者へ伝達します。
- ⑥各自、必要な物資などは避難所運営委員会の物資、食料窓口に申し込んでください。在庫がある場合はその場でお渡しします。在庫がない場合は本部へ要請しますので入ってきたかは各自で窓口に確認しに来てください。

ペットの飼い主の皆さんへ

避難所では、多くの人達が共同生活を送っていますので、ペットの飼い主の皆さんは、次のことを守って避難所生活を送ってください。

なお、身体障がい者補助犬については、この限りではありません。

- ①ペットは指定された場所に必ずつながるか、檻の中で飼ってください。
- ②飼育場所や施設は、飼い主の手によって常に清潔にし、必要に応じて消毒を行ってください。
- ③ペットの苦情や、危害の防止に努めてください。
- ④屋外の指定された場所で必ず排便させ、後始末を行ってください。
- ⑤給餌は時間を決めて、その都度きれいに片づけてください。
- ⑥ノミの駆除に努めてください。
- ⑦運動やブラッシングは、必ず屋外で行ってください。
- ⑧飼育困難な場合は、一時預かりが可能なペットホテルや犬猫病院などに相談してください。
- ⑨他の避難者との間でトラブルが生じた場合は、速やかに避難所運営組織（総務班、衛生班）まで届け出てください。

ボランティアの皆さんへ

この度は、本避難所でのボランティア活動にお越しいただき、誠にありがとうございます。

皆さんに、安全に、また気持ちよく活動していただくために、以下の各項目についてご配慮いただきますようお願いいたします。

1 ボランティア保険の加入はお済ですか？

・ボランティア活動時には、必ず保険への加入をお願いします。保険へ加入していない場合には災害対策本部、又は市町村災害救援ボランティア本部へお問い合わせのうえ、保険加入をお願いします。

※ボランティア保険には、全国社会福祉協議会の福祉ボランティア保険（災害時特約付き）があります。また大規模な災害の場合には、その災害を特定した保険が制定されていることもあります。

2 ボランティア活動の際には、受付時に渡される腕章や名札などの「ボランティア証」を身につけてください。

3 グループで仕事ををお願いする場合には、皆さんの中でリーダーを決め、仕事の進捗や完了時の報告をお願いする場合があります。

4 本避難所では、ボランティアの皆さんに危険な仕事は決してお願いしませんが、万一、疑問があれば作業に取りかかる前にボランティア班へご相談ください。

5 体調の変化や健康管理などは、皆さん各自でご注意のうえ、無理しないようお願いいたします。

6 その他

以上、よろしく申し上げます。

様式1

避難者→被災者管理班 (名簿係)

(避難所名)

No.

避難者名簿

避難者グループ名

①	世帯代表者氏名				住所 電話		
	入所年月日	年	月	日			
②	家族	フリガナ	年	性	要配	住所 電話	
		氏名	齢	別	慮者		
				男		所属自治会[町内会]名	
				女		家屋の 被害状況	
				男		全壊・半壊・一部損壊 断水・停電・ガス停止・電話不通	
				女		親族等 連絡先	
				男			
		女		支援区分			
	※ここに避難した人だけを記入してください				<input type="checkbox"/> 避難所への入所を希望 <input type="checkbox"/> 在宅のまま避難所サービスの利用を希望		
ご家族へ、入れ歯や眼鏡等の不備、病氣などの特別な措置を必要とする方がいるなど、注意点があつたらお書きください							
特技や資格をお持ちの方がいらっしゃいましたら、氏名と特技・資格の内容をお書きください							
	氏名	特技・資格					
③	他からの問い合わせがあつたとき				よい	登録日 (入所日)	
	住所、氏名を公表してもよいですか?				よくない		
	退出年月日				年	月	日
④	転出先 住所 (氏名) 電話				登録解除日 (退所日)	※	

- ・この名簿は入所時に世帯代表の方が書いて被災者管理班の名簿係に提出してください
- ・※印の箇所は、名簿係が記入しますので避難者の方は記入しないでください
- ・入所にあたり、この名簿を記入し提出することによって避難者として登録され、避難所での生活支援が受けられるようになります
- ・内容に変更がある場合は、速やかに名簿係に申し出て修正してください
- ・他からの問い合わせに対し、住所と氏名を公表してよいか、必ずお書きください
- ・名簿の内容を公表することによって、親族等の方々に安否を知らせるなどの効果がありますが、プライバシーの問題がありますので、公表の可否についてご家族で判断してください

様式2

避難所状況報告用紙 [第 報]
避難所名

送信者名				災害対策本部受信者名				
報告日時		月 日 時 分		避難所 FAX・TEL				
世帯数		現在数(A)		前日数(B)		差引(A-B)		
内 訳	避難者	世帯		世帯		世帯		
	被災者	世帯		世帯		世帯		
	合計	世帯		世帯		世帯		
人数		現在数(A)		前日数(B)		差引(A-B)		
内 訳	避難者	人		人		人		
	被災者	人		人		人		
	合計	人		人		人		
運 営	(避難者)組	編成済・未編成		地 域	土砂崩れ 未発見・あり・警戒中			
	避難所運営委員会	設置済・未編成			ライフライン 断水・停電・ガス停止・電話不通			
	運営班	編成済・未編成			道路状況 通行可・渋滞・片側通行・通行不可			
避難所運営委員長名								
連絡先(TEL, FAX)								
連 絡 事 項			対応状況			今後の要求、展開		
	避難所運営委員会							
	総務班							
	情報班							
	被災者管理班							
	施設管理班							
	食料物資班							
	救護班							
	衛生班							
	ボランティア班							
	行政担当者							
施設管理者								
対処すべき事項・予見される事項（水、食料の過不足/物資の過不足/風邪などの発生状況/避難所の生活状況/避難者の雰囲気など）								

※1日最低1回は本部に報告すること

- ・連絡事項欄には、各班の活動において発生した問題やその解決策などを記入し、他の避難所運営の参考となるようにする
- ・物資と食料については、別紙様式を利用する

注) 避難者：自宅が損壊等で住めなくなり、避難所で生活している人

被災者：自宅に住むことはできるが、ライフラインが停止して生活できず、避難所の施設を利用したり物資の配給などのサービスを受けている人

主食依頼票

No.

避難所	避難所名 (住所)					
	発注依頼者 (役職名)				FAX	
					TEL	
	依頼	避難者用	食	} 計	うち	
	在宅被災者用	食	食		柔らかい食事	食
避難所	その他の依頼内容					
災害対策本部	受信者名	本部食料担当 本票受取者名				
	[処理結果]					
		避難者用	食	} 計	うち	
		在宅被災者用	食		食	柔らかい食事
		発注業者				TEL
					FAX	
	配送業者				TEL	
					FAX	
	到着確認時間	月 日 午前・午後 時 分			処理担当者	

- ・本有への報告の際には必ず控えを残す
- ・避難所の行政担当者は、受信時にその旨を災害対策本部へ連絡する
- ・避難者用の中には、行政担当者、施設管理者の人数も含めるものとする

避難所→災対本部→業者→災対本部

物資依頼票

①	発信日時 月 日 時 分				②	発注先業者名 FAX TEL		
	ふりがな 避難所名					票No. 票枚数 (枚)		
	避難所住所					受付日時 月 日 () AM・PM 時 分		
	発注依頼者 (役職名)		FAX TEL			本部受信者名 FAX TEL		
		品名	サイズなど	数量		単位 [ケース]	備考	個口
	1							
	2							
	3							
	4							
	5							
	6							
	7							
	8							
	9							
	10							

- ・ 1行につき1品、サイズ毎に記入し、数量はキリのよい数で注文
- ・ 性別などは「サイズなど」欄に記入してください
- ・ 食料物資班の人はこの伝票に記入し、行政担当者に配達・注文を要請
- ・ 本部へ報告する際には、必ず控えを残しておいてください
- ・ 食料物資班は、受領時に「物資管理簿」に記入してください

個口合計

	出荷日時	月	日 ()	AM・PM	時	分
③	配達者名			FAX		
				TEL		
	お届け日時	月	日 ()	AM・PM	時	分

④	
避難所 受領サイン	

様式5

No.

物資管理簿

避難所名

品名	大分類		単位呼称	商品コード				
	中分類	小分類		受	出	残	記入者	備考
年月日	受入先		出荷先	受	出	残	記入者	備考
月	日現在における		受入	払出		残数		
	数量の合計							

※この用紙は、避難所で保管しておく

※代金の決済が必要な場合は、備考欄のところに「支払伝票のNo.」を記入する

様式6

ボランティア受付票

受付日	年	月	日
-----	---	---	---

No.

(避難所名)

No.	氏名・住所・電話	性別	職業	過去のボランティア経験の有無とその内容	
	氏名 住所 電話			有・無	(活動内容)
	氏名 住所 電話			有・無	(活動内容)
	氏名 住所 電話			有・無	(活動内容)
	氏名 住所 電話			有・無	(活動内容)
	氏名 住所 電話			有・無	(活動内容)
	氏名 住所 電話			有・無	(活動内容)
	氏名 住所 電話			有・無	(活動内容)
	氏名 住所 電話			有・無	(活動内容)
	氏名 住所 電話			有・無	(活動内容)
	氏名 住所 電話			有・無	(活動内容)
	氏名 住所 電話			有・無	(活動内容)

（目的）

第1 自主的で円滑な避難所の運営が行われることを目的として、避難
所運営委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

（構成員）

第2 委員会の構成員は、次のとおりとする。

- 一 避難者で編成する「(避難者) グループ」の代表者
- 二 行政担当者
- 三 施設管理者
- 四 避難所で具体的な運營業務を実施する班の代表

2 前項の規定にかかわらず、(避難者) グループの代表者数が多い場合には、互選により委員会への出席者を選ぶことができる。

3 委員会で承認されたときは、自治会、町内会などの役員や継続的に活動するボランティア団体のリーダーは、委員会に出席し意見を述べることができる。

（廃止）

第3 委員会は、電気、水道などライフラインの復旧時を目処とする避難所閉鎖の日に、廃止する。

（任務）

第4 委員会は、避難所の運営に必要な事項を協議する。

2 委員会は、毎日、午前 時と午後 時に定例会議を開く。

3 委員会は、具体的な業務を執行するために、避難者で編成する総務班、情報班、被災者管理班、施設管理班、食料物資班、救護班、衛生班、ボランティア班及び必要となる班を設置する。

4 各運営班の班長は、委員会に出席する。

（役員）

第5 委員会に、委員の互選による会長1名、副会長 名を置く。

2 会長は委員会の業務を総括し、副会長は会長を補佐する。

（総務班の業務）

第6 総務班は、主として災害対策本部との連絡、避難所の管理、マスコミ対応に関することを行う。

2 総務班は、避難所内の秩序維持に努める。

3 総務班は、避難所の消灯を午後 時に行う。ただし、廊下、職員室など管理のために必要な場所は消灯しない。

4 総務班は、委員会の事務局を務める。

（情報班の業務）

第7 情報班は、自ら、また災害対策本部などと連携して、生活支援情報を収集・広報する。

(被災者管理班の業務)

第8 被災者管理班は、避難者の名簿の作成、管理に関することなどを行う。

- 2 名簿は、避難者の世帯毎に作成する。
- 3 被災者管理班は、近隣の在宅被災者についても把握に努める。
- 4 被災者管理班は、電話の問い合わせや避難者の呼び出しに関することなどを行う。
- 5 午前 時から午後 時までの電話の受信を行い、伝言を聞く。
- 6 午後 時まで、放送で電話のあった方の呼び出しを行い、伝言を伝える。

(施設管理班)

第9 施設管理班は、施設管理者のアドバイスのもと、避難所施設の利用計画をつくり、必要な管理を行う。

- 2 避難生活に必要な設備の調達・管理を行う。
- 3 危険箇所への対応や、防火対策を行う。

(食料物資班の業務)

第10 食料物資班は、避難所の食料・物資の配布に関することを行う。

- 2 食料班は、公平性の確保に最大限配慮して配給を行う。配給する場合は、委員会の理解と協力を得てから行う。また、特別なニーズのある物資について等、特別な要望については個別に対処する。
- 3 食料・物資は、原則（避難者）グループ毎に配布する。
- 4 食料・物資は、避難者以外の近隣の在宅被災者にも等しく配布する。
- 5 不要な救援物資が届いた場合は、受領を拒否する。

(救護班の業務)

第11 救護班は、高齢者、障がい者など特別なニーズのある被災者への支援を行う。

- 2 救護班は、避難所内の子供の保育、活動の支援を行う。

(衛生班の業務)

第12 衛生班は、トイレ、ゴミ、防疫、ペットに関すること等を行う。

- 2 衛生班は、避難者の当番などの協力を得つつ、毎日、午前 時、午後 時及び午後 時にトイレを清掃する。
- 3 犬、猫など動物類は、居住スペース以外の別の場所(屋内が望ましい)で管理する。

(ボランティア班)

第13 ボランティア班は、ボランティア受入れ対応を行う。

- 2 市町村災害救援ボランティア本部等の連絡・仲介に対応する。

(その他)

第14 この規約にないことは、その都度、委員会で協議して決める。

附則

この規約は、 年 月 日から施行する。

様式8

避難所運営委員会名簿

年 月 日 現在

<運営管理責任者>

会長		
副会長		
行政担当者		
施設管理者		

<避難所運営班> (各班長1名に◎、副班長1名に○を付ける)

	氏名	(避難者)組名	氏名	(避難者)組名
総務班				
情報班				
被災者管理班				
施設管理班				
食料物資班				
救護班				
衛生班				
ボランティア班				

様式9

外泊届用紙

届出日 年 月 日

ふりがな 氏 名		(避難者)グループ名
外泊期間	月 日～ 月 日 (計 日間)	備考
同行者		
緊急の場合の連絡先 (希望者のみ)		

ペット登録台帳

(避難所名)

No.	飼育者	登録日	対処日	種類	性別	体格	毛色	ペット名
	氏名： 住所： 電話：				オス・メス			
	氏名： 住所： 電話：				オス・メス			
	氏名： 住所： 電話：				オス・メス			
	氏名： 住所： 電話：				オス・メス			
	氏名： 住所： 電話：				オス・メス			
	氏名： 住所： 電話：				オス・メス			
	氏名： 住所： 電話：				オス・メス			
	氏名： 住所： 電話：				オス・メス			
	氏名： 住所： 電話：				オス・メス			

郵便物受取り帳

						避難所
	受付月日	宛名	グループ名	郵便物の種類	受取月日	受取人
1	月 日			葉書・封書・小包・その他 ()	月 日	
2				葉書・封書・小包・その他 ()		
3				葉書・封書・小包・その他 ()		
4				葉書・封書・小包・その他 ()		
5				葉書・封書・小包・その他 ()		
6				葉書・封書・小包・その他 ()		
7				葉書・封書・小包・その他 ()		
8				葉書・封書・小包・その他 ()		
9				葉書・封書・小包・その他 ()		
10				葉書・封書・小包・その他 ()		

- ・被災者管理班の担当者は、「受付月日」～「郵便物の種類」欄に記入する。
- ・受取は、原則として各住居組毎に代表者が取りに来ることとし、受取の際は、代表者に「受取年月」と「受取人」欄に記入してもらう。
- ・本人に直接渡す必要があるもの場合は、被災者管理班の担当者は受取りに来た居住組の代表者にその旨を伝え、本人に受取りに来てもらう。

取材者用受付用紙

受付日時	月 日 時 分	退所日時	月 日 時 分
代表者	氏名		所属
	連絡先(住所、TEL)		
同行者	氏名		所属
取材目的	※オンエア、記事発表などの予定		
避難所側付添者氏名		(名刺添付場所)	
特記事項			

※お帰りの際にも必ず受付へお寄りください。