避 難 所
運営マニュアル

災害のときの避難所運営の手引き

令和２年４月

四 国 中 央 市

CITY　OF　SHIKOKUCHUO

【 目 次 】

はじめに
１．避難所運営マニュアル作成の目的
２．避難所の概要
３．対象とする避難者
４．避難所の機能及び役割

１章 事前対策 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ １

１ 運営の基礎知識 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ２
２ 運営の事前準備 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ５

２章 初動対応 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ７

１ 初動対応 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ８
２ 組織の立ち上げ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 13

３章 運営 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18

１ 各活動班による活動 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19
２ 『総務班』の役割 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 20
３ 『情報広報班』の役割 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 25
４ 『施設管理班』の役割 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 28
５ 『食料・物資班』の役割 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 33
６ 『救護班』の役割 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 39
７ 『衛生班』の役割 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 41
８ 要配慮者の支援 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 48
９ 避難所の解消 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 51

参考 資料・様式 （別冊）

１ 参考資料 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ １～10
２ 各種様式 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11～28

【はじめに】

１．避難所運営マニュアル作成の目的

このマニュアルは、大規模地震災害が発生した際に、避難所においてあらかじめ予想される課題の内容や範囲を示して、いつ、誰が、何を、どのように行うべきかを簡潔に示しています。

また、その際の避難所は、住民が主体となり開設・運営を目指すこととしています。

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順書として活用されることを目指します。

このマニュアルを基本として、必要に応じて、各地域の特徴にあった内容に修正・更新し、災害発生時に円滑な避難所運営が実施できるように努めましょう。なお、水害（洪水、土砂災害）の際の避難所運営もこのマニュアルによるものとしますが、その避難所開設については、必要な情報等を地域住民の方々に伝達したうえで、市職員等が地域と連携して、必要な避難所の開設を行います。

２．避難所の概要

避難所とは、市があらかじめ指定している避難施設で、災害時等に避難を必要とする市民を臨時に収容すること目的して市が開設します 。大規模な災害に際しては、避難者同士がお互いの助け合や協働の精神に基づく自主的な避難所運営をめざすものとし、市や施設の担当者は後方支援的に協力するもとします 。

四国中央市市地域防災計画では、市内の小・中学校ほか各公民館等を含め、現在８７箇所の避難所を指定しています。「四国中央市指定避難所等一覧（資料１） 」 参照

３．対象とする避難者

■ 災害によって現に被害を受けた方
■ 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
■ 緊急に避難する必要のある方

４．避難所の機能及び役割

避難所は、災害時等において、市民の生命安全を確保する避難施設として、 さらには一時的に生活する施設として重要な役割を果たします。特に、障がい者や高齢者、乳幼児、妊産婦、外国人等の要配慮者にとっては、急激な生活変化となることから、支援にあたっては十分配慮します 。

また、避難者一人ひとりの人権を尊重し、プライバシー確保を図るとともに、被災時の男女のニーズの違い等、男女双方の視点に十分に配慮されるよう努めます 。

【 本マニュアルの構成 】

避難所運営マニュアル

１章　事前対策

あらかじめ知っておくべきことや地域で事前に準備すべきことを記載しています。

２章　初動対応

避難所の開設から運営が本格化するまでの対応を記載しています。

３章　運　　営

避難所の運営が本格化した際の対応や、要配慮者に対する支援等について記載しています。

参考 資料・様式

避難所の運営に関わる参考資料や、各種様式を整理しています。

１章 事前対策

１ 運営の基礎知識・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ２
(1) 運営の基本方針 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ２
(2) 避難所の定義 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ２
(3) 運営に関わる構成員の役割 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ３
(4) 運営の基本的な流れ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ４

２ 運営の事前準備 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ５
(1) 日頃からの話し合い ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・６
(2) 運営体制の強化・充実 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・６

「１章　事前対策」では、避難所の運営にあたり、マニュアルを有効に活用するために、あらかじめ知っておくべきことや、地域で事前に準備すべきことを整理しています。いつ起こるか分からない災害や避難所運営の対応に備えて、本マニュアルの内容を十分に理解し、避難所運営の関係者の間で共有しましょう。

1　運営の基礎知識

(1) 運営の基本方針

避難所は「自主防災会・自主防災組織」や「自治会・町内会」または「避難者」といった、地域住民による『自主運営』が基本です。

様々な立場の方に配慮した避難所づくり要配慮者※が安心して避難生活が送れるよう、配慮の行き届いた避難所づくりを目指します。

・ 男女双方の視点をふまえ、個人のプライバシーを重視するなどの配慮が必要です。

※高齢者、障がいのある方、乳幼児等の防災施策において特に配慮を要する人

(2) 避難所の定義

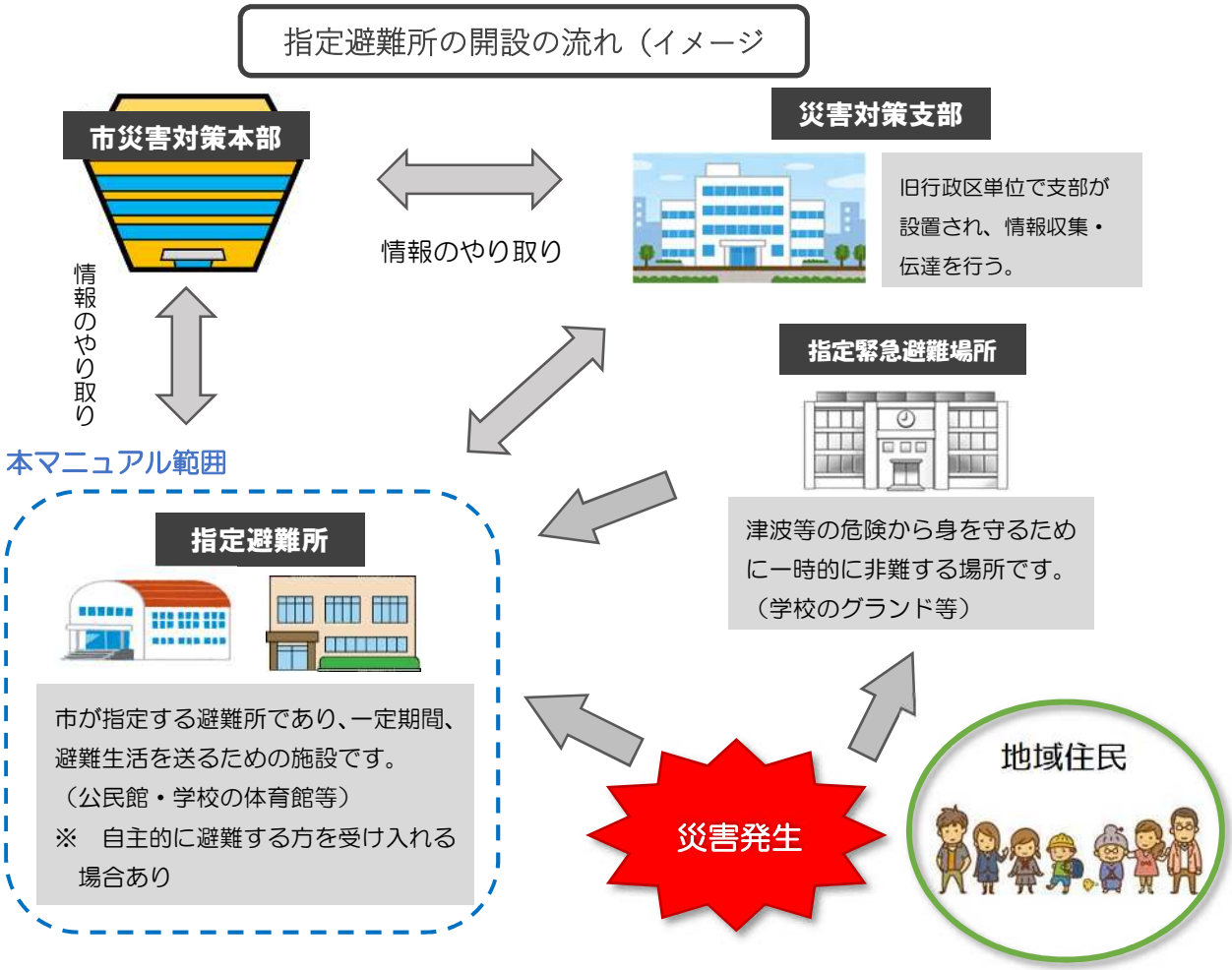
ア 避難所とは・・・

■ 市が地域と協議して指定する避難所です。

■ 自宅が被災した住民等を収容し、一定期間、避難生活を送るための施設です。

イ 避難所と関連施設との関係

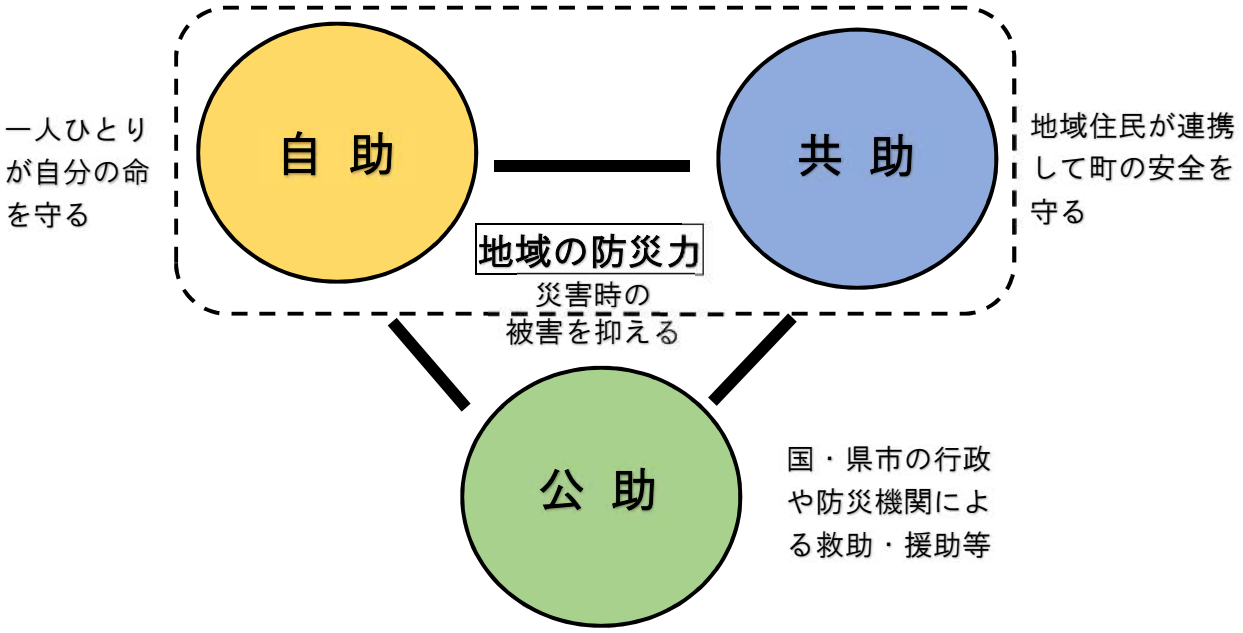
指定避難所開設要請から避難者受け入れまでのフロー



(3) 運営に関わる構成員の役割

構成員		運営における基本的役割
地域	自主防災会・自主防災組織 自治会等	● 地域の力及び組織力を発揮し、避難所運営の中心を担います。 ● 自身に避難所生活の必要がない場合でも、積極的に避難所運営に関わりましょう。
	避難者	● 避難所開設の際は、自主防災会等や市職員の指示に従って協力します。 ● 運営が本格化した際は、避難所運営組織として、それぞれ与えられた役割を担当します。
市・施設	災害対策支部（市職員）	● 地区における情報収集・伝達の拠点として、避難所や市災害対策本部との情報連絡を担います。 ● 避難所に派遣された市職員は、円滑に運営できるよう支援します。
	施設管理者（避難所班）	● 日頃から運営委員会に参画し、避難所施設の利用等に関して地域と協議します。 ● 災害発生時には、地域や市職員と連携して、避難所の運営を支援します。

避難所の生活は避難者全員で協力することが大切です。



(4)運営の基本的な流れ

災害発生当日

避難所開設準備

たくさんの避難者が避難所に来て、中に入ろうと待っています。

◆避難所の開錠　◆避難所施設の安全確認　◆施設内使用場所の確保
◆代表管理者の選任・管理組織の確立　◆居住スペースなどのレイアウト作り
◆受付の設置

避難所開設

避難者が受付に殺到します。スムーズに受付して居住スペースに割り振りましょう。

◆避難してきた人々の受付　◆避難者の誘導

各班の活動

【総務班】
〇避難者運営に伴う連絡調整に関すること。

【教育班】
〇教育施設等（避難所）の被害調査に関すること。
〇公民館等の避難所における協力に関すること。

【避難所班】　※【各班に配属されていない女性】
〇避難所の開設及び運営に関すること。
〇高齢者などのよう配慮者の支援に関すること。
〇社会施設並びに社会体育施設の管理に関すること。
〇避難者の誘導に関すること。
〇高齢者等避難行動要支援者の避難及び収容に関すること。
※避難誘導班を担当する。高齢者等のよう配慮者の避難行動を誘導する。
〇学校等の避難所における協力に関すること。

【配給班】
〇避難所への食糧及び物資（毛布等）の配給に関すること。

【衛生班】
〇避難所の防疫に関すること。

【救護班】
〇避難所等での被災者等の健康チェックに関すること。

２ 運営の事前準備

（１）日頃からの話し合い

災害時に円滑に避難所運営ができるよう、日頃から避難所運営について、地域で話し合います。

話し合った内容は、『地域での確認事項』の様式に記録し、地域内で共有します。

≪様式（17）　地域での確認事項≫

避難所での初動対応の手順を確認します

■ 地域の避難所や災害対策支部を確認しましょう。

■ 避難所施設や防災倉庫等の鍵の管理体制（保管場所、解錠の担当者等）を確認しましょう。

■ 施設の開門・解錠、安全確認等の手順を確認しましょう。

避難所生活ルールを作成します

■ 本マニュアルの避難所での生活ルール等、地域ごとのルールを作成しましょう。

■ 確保することが望ましい部屋・場所等の避難所施設の利用可能場所と利用方法を確認しましょう。

■ 女性、子ども、高齢者などの多様なニーズを踏まえ、ルール作りを行います。

■ 避難所施設の利用可能場所や利用方法については、施設職員等に確認を求めるようにしましょう。

避難所運営における役割分担を確認します

■ 避難所運営に関わる構成員を確認しましょう。※女性の参加に配慮します。

■ 地域住民、市職員（地区本部職員）、施設職員等の運営に関する役割分担を確認しましょう。

■ なお、地域住民による『自主運営』が基本であり、市職員や施設職員等は、円滑に運営できるよう支援します。

日頃からの話し合いにあたって

【定期的な実施】

■ 避難所運営に関する話し合いは、地域住民間で、できる限り定期的に行いましょう。

【マニュアルの修正・更新】

■ マニュアルは、必要に応じて、各地域の特徴にあった内容に修正・更新しましょう。

【関係者間での共有】

■ 話し合った内容は、日頃から避難所運営の関係者の間で共有しましょう。

（２）運営体制の強化・充実

円滑な避難所運営を行うため、日頃から運営委員会を立ち上げ、役割等を確認しておきます。

また、市や各種団体等が実施する自主防災会のリーダー研修等に積極的に参加し、防災に関する知識や対応能力を向上させます。

避難所の設備や地域で備蓄している物資等は、定期的に点検し、数量や使用可否等を確認しておきましょう。

資料（2）避難所レイアウト図を参考に空間配置図を作成しておきます。この時、要配慮者や女性・子どもへの配慮を考えましょう。

避難所の設備の点検は、施設職員等と協力して実施しましょう。

運営委員会を立ち上げます

運営委員会とは・・・

■　災害時に、避難所運営に関する意思決定を行う組織です。

■　日頃から自主防災会が中心となって組織し、災害時には、避難者の代表者を構成員に加えて、各種活動を行います。男女共同参画の視点から、委員会への男女双方の参画を促しましょう。

主な役割

平常時　■運営に関する事項の確認（日頃からの話し合い）
　　■避難所生活ルールの作成、役割分担の確認

災害時　■避難所生活ルールの調整
　　■避難者の意見・要望の調整
　　■運営会議での話し合い

２章　初動対応

１　**初動対応**　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・７

⑴　初動対応の流れ　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・８

⑵　開設準備　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・９

⑶　避難者の受入れ　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・11

⑷　災害対策支部への報告　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12

２　**組織の立ち上げ**　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13

(1)　組織の立ち上げの流れ　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13

(2)　各活動班の立ち上げ　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・14

(3)　運営委員の立ち上げ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・15

(4)　運営会議の開催・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・17

「２章　初動対応」では、避難所の開設から運営が本格化するまでの間に実施する、開設や組織の立ち上げなどの初動対応を整理しています。

対応内容を事前に確認しておくとともに、災害発生時には本マニュアルを活用し、円滑な初動対応に努めてください。

1　初動対応

(1) 初動対応の流れ

開設は、市職員や施設職員等と協力して対応します。
避難者を受け入れる前に、建物の安全点検を行います。
避難者の安全確保のため、施設のまわりの安全確認を行います。
避難者の受入れの際は、受付にて必要事項の記入を求めます。
避難所の開設が完了した後、災害対策支部に報告します。

＜初動対応の流れ＞

開　設　準　備

施設の開門・解錠
建物の安全点検
施設のまわりの安全確認
使用する部屋・場所の確保
受付の設置
設備・物資等の確認

避難者の受け入れ（受け入れ開始）

避難者の受け入れ

≪様式（1）　避難所利用者名簿≫

災害対策支部への報告

災害対策支部へ報告

≪様式（6）　避難所状況報告書≫

(2)開設準備

避難所開設、避難者の受入れの前は、建物及び施設のまわりの安全確認や使用する部屋・場所の確保等、様々な対応が必要になります。
早期に避難者を受け入れられるように、市職員や施設職員等と協力して対応にあたりましょう。

避難所施設を開門・解錠します

■ 施設の開門・解錠は、原則として、市職員または施設職員等が行います。
市職員や施設職員等が近くにいない場合や、急を要する場合は、事前協議に基づき地域で実施します。
■ 施設の安全が確認されるまで、避難者を外の安全な場所に、居住地区や自治会単位でまとまって待機するよう誘導します。

建物の安全点検を行います　（地震災害時の対応）

■ 避難所の施設に入る前に、建物の安全点検を行います。市職員や施設職員等が近くにいる場合は協力を求め、一緒に実施します。

○ 建物の壁や柱にひび割れ等はありませんか。
○ 建物の沈下や傾斜等はありませんか。
○ 床の被害や天井、照明器具等の落下はありませんか。

■ 少しでも建物状況に危険がある場合は、災害対策支部へ報告します。
■ 危険が確認された箇所は立入禁止とし、貼り紙やロープ等によって明示します。

施設のまわりの安全確認を行います

《様式（5）施設状況確認表》

■ 施設のまわりの安全確認を行います（土砂災害や地盤の沈下の有無等）。
また、津波、漂流物、火災等の状況を確認します。
■ 二次災害のおそれがある場合は、別の安全な避難所へ移動します。

安全点検・確認の際に気をつけること

■ 危険な箇所に注意しながら、できる限り、２人以上で実施しましょう。
■ 安全点検・確認の際は、実施する人の安全確保を第一に考えましょう。
■ 「二次災害のおそれ」の判断が難しい場合には、別の安全な避難所への移動を検討しましょう。

使用する部屋・場所を確保します

■ 居住空間や避難所の運営に必要な部屋・場所を確保し、使用目的や注意事項を、掲示板等を通じて周知します。
■ 使用禁止とする部屋・場所には「使用禁止」の貼り紙をし、避難者が入らないようにします。
■ 使用する部屋・場所は清掃し、落下物や破損物、使用の妨げとなるものを撤去します。

確保することが望ましい部屋・場所の例

【避難所運営用】
■ 運営本部：電話等の情報機器が使用可能な場所を活用
■ 広報場所：確認しやすい場所に掲示板等を設置して活用
■ 会議場所：黒板やホワイトボード等を設置して活用

【避難生活用】
■ 調 理 室：調理室や給食室等を活用
■ 更 衣 室：プライバシー保護のため男女別に確保
■ 救 護 室：医務室や保健室等を活用
■ 物資配布所：屋根のある場所やテントの中などで対応
■ 物資保管室：直射日光が当たらない施錠可能な場所を活用
■ 福祉避難室：暑さ・寒さ対策にできるだけ配慮された部屋等に、車椅子や簡易ベッド等を準備して活用
■ 授 乳 室：個室や居住空間から離れた場所等を活用
■ 相談窓口：女性専用の相談窓口などプライバシーに配慮して設置

【屋 外】
■ 仮設トイレ：居住空間から離し女性や要配慮者に配慮して設置
■ ごみ集積場：ごみ収集車が入りやすい場所に設置
■ 喫煙場所：居住空間から離れた屋外に設置
■ 駐 車 場：必要最小限の場所を確保
■ ペット飼育場：ペットを連れた避難を考慮し必要に応じて設置

避難所の受付を設置します

■ 入口付近に机、いす、筆記用具、避難者受付簿等を用意します。
■ 受付付近では、避難所として利用する部屋・場所や避難所生活ルールを、掲示板等を通じて周知します。

設備や物資等を確認します

■ 避難所運営の事務作業等に必要となる設備や物資は、備蓄倉庫の備蓄品や施設の備品等を活用して確保し、使用可否を確認します。
■ ただし、ガソリン等の備蓄倉庫で保管できないものは、支部に要請します。

事務作業等に必要な設備・物資の例

【設備等】
■ 電話、ＦＡＸ ■ パソコン ■ ラジオ、テレビ■ 拡声器、放送設備
■ 照明器具 ■ 非常用発電機

【物資・機材等】
■ 長机、いす ■ 筆記用具 ■ 各種様式■ 燃料、電池等
■ 掲示板（ホワイトボード等）

⑶ 避難者の受入れ

避難者の受入れの際は、受付にて必要事項の記入を求め、避難者が管理できるようにします。また、避難所生活ルールを周知します。

ア 避難者を避難所に受け入れます

■ 受付で、『避難者受付簿』への必要事項の記入を求めます。

≪様式（1） 避難所利用者名簿≫

■ 掲示板等に貼り出している避難所生活ルールについて説明し、ルールに則った避難生活を送るよう周知します。

(4) 災害対策支部への報告

避難所を開設したこと、現在の状況等を災害対策支部へ報告します。情報は、可能な限り正確に伝える必要があります。報告手段を複数用意し、電気や各種情報手段が停止した場合に備えましょう。

ア 避難所の状況を災害対策支部へ報告します

■ 『避難者受付簿』等から分かる範囲で、避難所の開設日時や避難者のおおよその人数、避難所の状況等を『避難所状況報告書』に整理します。

≪様式（6） 避難所状況報告書≫

■ 上記様式を使用して、災害対策支部に避難所の状況を報告します。

報告手段の優先順位の例

■ 第１ ： 市職員への直接報告

市職員が派遣されている場合は、避難所状況報告書を直接手渡し、口頭で状況を報告します。

■ 第２ ： ＦＡＸ・電話での報告 （電気が使用できる場合）

ＦＡＸが使用可能な場合、災害対策支部に避難所状況報告書を送信します。電話の場合、様式に従って口頭で報告します。

■ 第３ ： その他

上記の手段が使用できない場合は、最寄りの災害対策支部・市の施設等に直接赴き、状況を報告します。

２　組織の立ち上げ

⑴ 組織の立ち上げの流れ

- 各種活動を分担して実施する『各活動班』を選出します。
- 運営の中心を担う『運営委員会』を立ち上げます。
- 定期的に運営会議を開催し、運営について話し合います。

＜組織の立ち上げの流れ＞

各活動班の立ち上げ

ア　各活動班の構成員の選出
イ　各活動班の班長の選出

↓

運営委員会の立ち上げ

ア　運営委員会の立ち上げ

『様式（7）運営委員会名簿』を活用

↓

運営会議の開催

ア　運営会議の開催

○各種対応は各世帯単位で行うことを基本としますが、
避難者が多いなど、世帯単位での対応が困難な場合は、
居住地区ごとにグループ分けすることも有効です。

(2) 各活動班の立ち上げ

活動班は、避難所運営で必要な各種活動を分担して実施する組織です。
自主防災会等が中心となり、避難者とともに組織します。

ア 各活動班の構成員を選出します

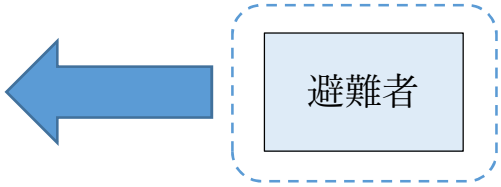
■ 避難所の状況から必要な活動班を検討し、構成員を選出します。

イ 各活動班の班長を選出します

■ 各活動班が確定したら、班ごとに「班長」を１人選出します。

＜各活動班の立ち上げの例＞

総務班	運営委員会の事務局業務や災害対策支部との連絡調整等の活動
情報広報班	情報の収集・伝達等に関する活動
施設管理班	避難所の施設管理や避難者の名簿管理等に関する活動
食料・物資班	食料・物資の受入れ、管理、配布等に関する活動
救護班	避難者の救護、健康管理等に関する活動
衛生班	生活用水の確保、トイレ・ごみ等の衛生に関する活動



避難者の中から
各活動班を選出

○全ての班の立ち上げが困難な場合、「総務班」「施設管理班」「食料・物資班」を優先します。

○ここで示す体制に限らず、柔軟に組織します。

⑶運営委員会の立ち上げ

事前に確認した役割分担を踏まえ、避難所運営の中心を担う組織である運営委員会を立ち上げます。

ア 運営委員会を立ち上げます

■ 委員会を立ち上げ、会長、副会長及びその他の委員を選出します。
■ 構成員に負担が集中しないよう、交代制での対応を図ります。

≪様式（7） 運営委員会名簿≫

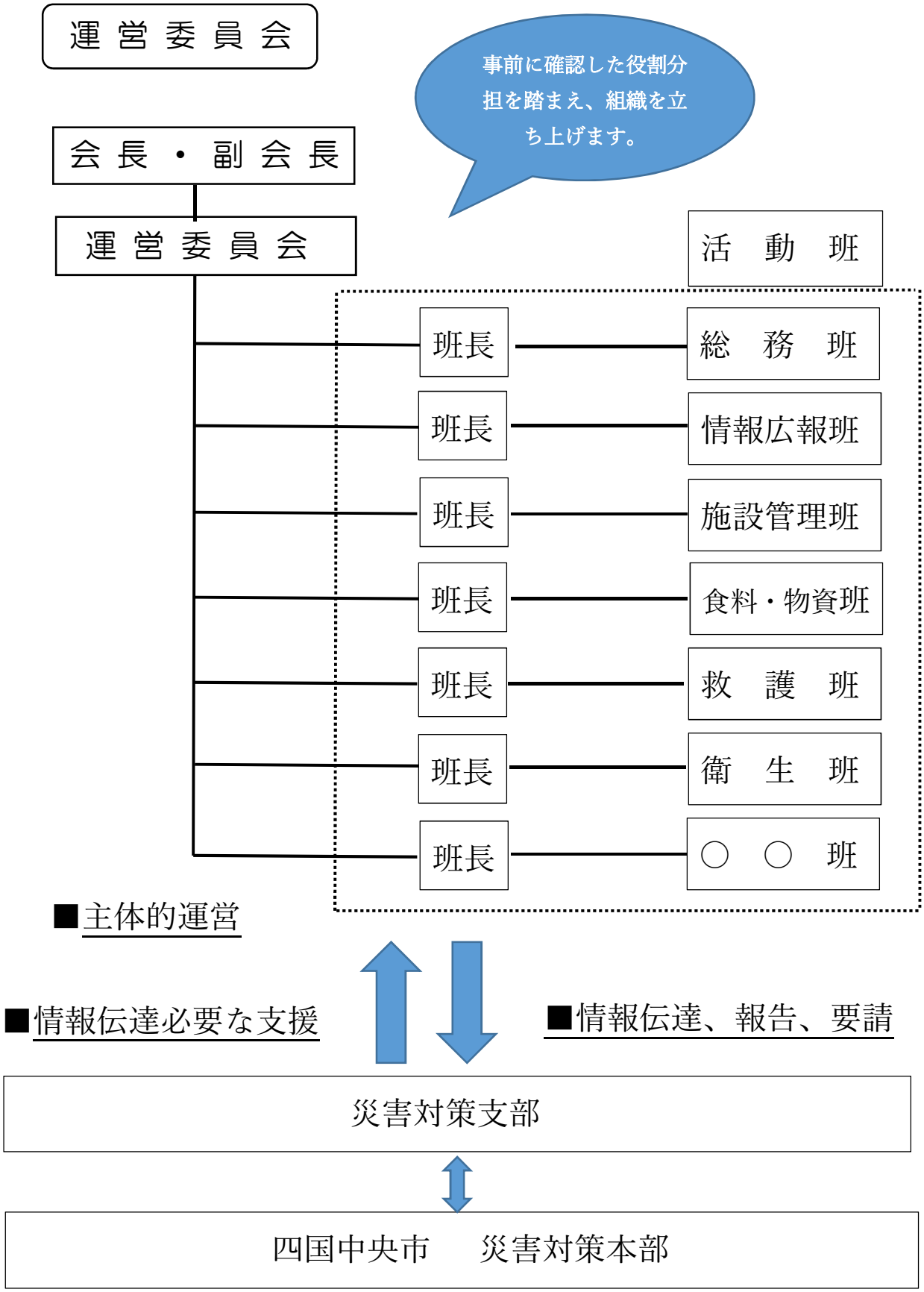
＜運営委員会の役割＞

避難所生活ルールの調整	○　地域ごとに事前に検討していた避難所生活ルールを、敵宜調整します。
避難者の意見・要望の調整	○　避難者の意見・要望を収集し、対処法等について協議します。
災害対策支部との情報連絡	○　災害対策支部に報告・連絡する事項、避難者に周知・伝達する事項について協議します。
運営会議での協議	○　定期的に運営会議を開催し、避難状況や活動状況についての情報共有を図ります。

運営委員会の立ち上げで気をつけること

■ 避難所運営に男女双方の要望や意見を反映するため、運営委員会の中に男女双方を含めるよう配慮します。
■ 市職員が派遣されている場合は、情報連絡を密にします。

〈運営委員会の組織図の例〉



⑷ 運営会議の開催

運営会議は定期的に開催し、避難状況や活動状況の情報共有、
課題点等について話し合います。

ア 運営会議を開催します

■ 運営会議は、運営委員会の構成員が集まり、１日２回（朝食前及び夕食後）を目安として開催します。

■ 協議事項は総務班長が記録し、内容を取りまとめた上で、避難者に周知・伝達します。

＜運営会議の概要＞

開催目的
○ 避難所の状況や各活動班の活動状況・課題等の情報共有を図ります。 ○ 連絡調整事項や、避難所での課題等への対処法等を協議します。
開催頻度
○ 災害発生直後は、１日２回を目安として開催します。 ○ 運営が安定してきた段階で、会議の回数を減らすことを検討しますが、最低でも１日１回は開催します。
参加者
○ 運営委員会の構成員 ○ 市職員・施設職員等 ○ 避難者の代表者 ○ その他（各区長、消防団等）
協議事項の例
○ 朝の会議では、主に連絡すべき事項の周知、夜の会議では、主に課題点等の話し合いを行います。 ・避難所生活ルールの調整　・避難状況や活動状況の情報共有 ・避難者の意見・要望　・課題等への対処法等の検討 ・災害対策支部との情報共有　・ペットへの対応について

３章 運営

１ 各活動班による活動 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ １９
２ 『総務班』の役割 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 20
３ 『情報広報班』の役割 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 25
４ 『施設管理班』の役割 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 28
５ 『食料・物資班』の役割 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 33
６ 『救護班』の役割 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 39
７ 『衛生班』の役割 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 41
８ 要配慮者の支援 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 48
⑴ 配慮すべきこと ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 48
⑵ 要配慮者への対応 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 49
９ 避難所の解消 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 51

「３章 運営」では、避難所運営が本格化した際の対応として、避難者等が主体となった各活動班による活動や、要配慮者に対する支援等について整理しています。

1　各活動班による活動

・組織立ち上げ後は、各活動班による活動が中心となります。
・活動状況を運営会議で報告し、各活動班の情報を共有します。
・班の振り分けの際、片方の性に偏ることのないようにします。
・必要に応じて、市職員や施設職員等の支援を受けて対応します。

＜各活動班の主な活動内容＞

総　務　班	○ 運営委員会の事務局業務 ○ 災害対策支部との連絡調整 ○ 安否確認等問合せへの対応
情報広報班	○ 被害情報や災害情報等の収集・整理 ○ 避難者への情報伝達 ○ マスコミへの対応
施設管理班	○ 施設の安全点検と危険箇所への対応 ○ 避難者名簿の作成、管理 ○ 避難所の防犯対策、環境整備
食料・物資班	○ 備蓄物資等の配布 ○ 食料・物資の調達、受入れ、管理、配布 ○ 炊き出しの対応
救　護　班	○ 救護に関する活動 ○ 健康管理活動 ○ 救護所・医療機関との連携
衛　生　班	○ 生活用水の確保 ○ トイレ・ごみに関する対応 ○ その他の衛生活動に関する対応

２　『総務班』の役割

⑴ 運営委員会の事務局業務

総務班は、運営委員会の事務局として、運営会議等の準備や会議記録の作成、『避難所運営記録簿』の作成を行います。運営会議で協議・決定した事項は、情報広報班と連携し、避難者に情報提供します。

ア 運営会議の準備・記録を行います

■ 運営会議の開催に必要な資器材を準備し、会議開催の案内を通知します。
■ 運営会議で協議・決定した事項を取りまとめ、会議記録等を作成します。
■ 運営会議で協議・決定した事項の中で、避難者に周知する必要があるものは、【情報広報班】に情報提供します。

イ 避難所運営の記録を作成します

■ 運営会議の内容や避難所での出来事を『避難所運営記録簿』に記録します。

≪様式（9）　避難所運営記録簿≫

■ 『避難所運営記録簿』は、今後の運営や業務の引継ぎ等に活用するため、保管します。

⑵ 災害対策支部との連絡調整

・災害対策支部との連絡窓口となり、状況報告や情報連絡を行います。
・収集した情報は情報広報班を通じ、避難所全体で共有します。

ア 災害対策支部と連絡調整を行います

■ 連絡事項を把握・整理し、状況報告や情報連絡を行います。
■ 各種情報手段が使用できない場合は、総務班の中で連絡係を選出し、避難所と災害対策支部との情報連絡を行います。

イ 収集した情報を伝達します

■ 災害対策支部から収集した情報は、運営会議で報告するとともに、【情報広報班】に伝達します。
■ 連絡事項は運営会議で協議することを前提としますが、急を要する場合、会長や活動班の班長との協議で調整します。

防災ヘリコプター等への合図について

■ 災害時に防災ヘリコプター等へ送る合図は、全県で統一されています。
（合図用の旗は災害対策支部に用意しています）

赤 旗 ： 負傷者等があり、早急な救助を求める場合

黄 旗 ： 負傷者等はいないが、救援物資等を求める場合

白 旗 ： 異常はないが、避難している旨を伝える場合

(3) 安否確認等問合せへの対応

安否確認の問合せには避難者名簿等を利用して対応します。また、避難者への電話や来客の対応、郵便物・宅配便等の取次ぎを行います。なお、避難者の個人情報の取扱いには十分に注意します。

ア 安否確認の問合せへの対応を行います

■ 安否確認の問合せへの対応は、可能な限り、市職員が対応します。
市職員が対応できない場合、総務班長等の責任のある人が対応します。
■ 問合せの対応を一本化するため、窓口を設置し、担当者を配置します。
■ 安否確認の要請があった際は、情報の開示に同意されている
場合のみ『避難者名簿』等に基づいて対応します。

イ 避難所への電話の対応を行います

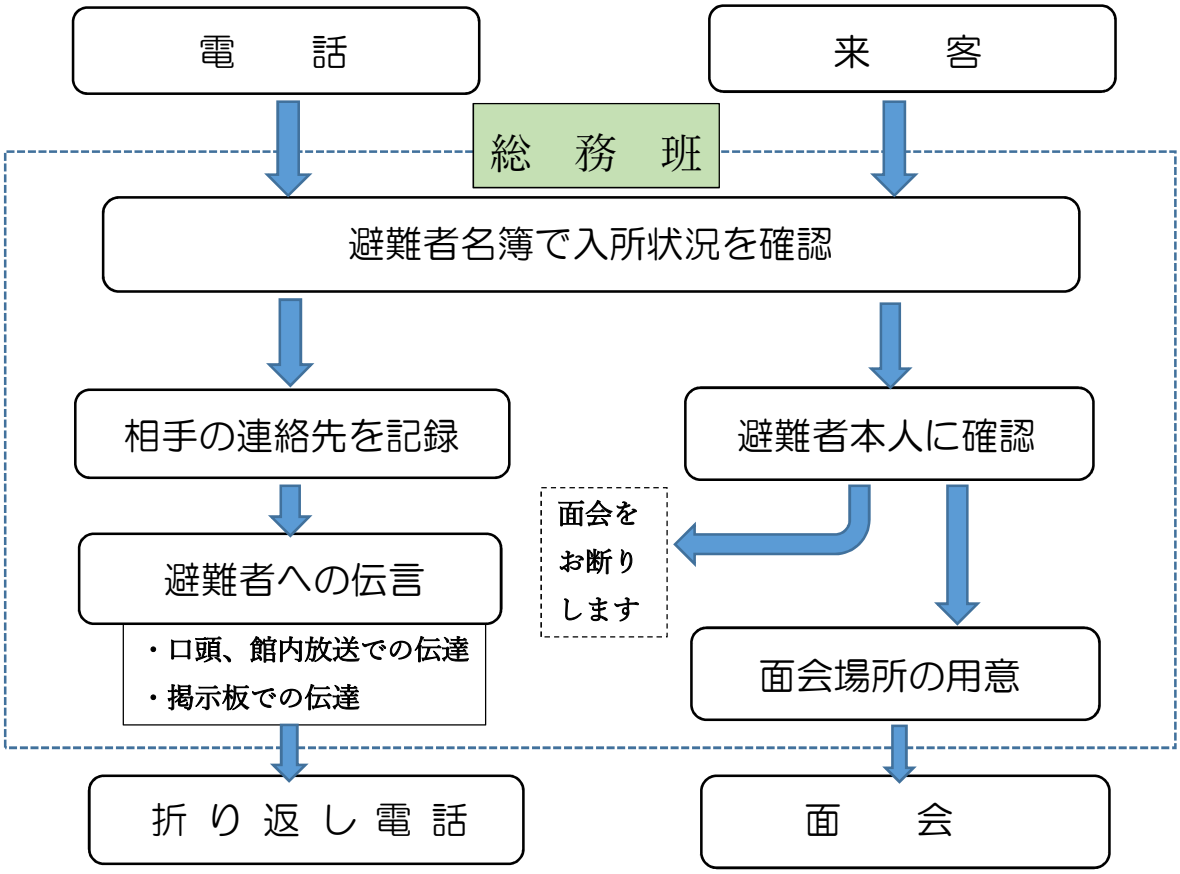
■ 避難者宛の電話があった場合は、原則として、
直接は取り次がず、避難者から折り返し電話する
ようにします。
■ 避難者への伝言は、以下の方法で行います。

○ 直接口頭もしくは館内放送で伝達（避難所内に在室の場合）
○ 掲示板を通じた伝達（避難所内に不在の場合）

ウ 来客への対応を行います

■ 面会希望者が来訪した場合は、受付で「氏名」、「避難者との関係」を
確認し、避難者本人が面会に応じるか否かを確認します。
■ 面会は、受付や入口近くに用意した面会場所で行います。

＜避難者への電話、来客への対応の流れ＞



エ 郵便物・宅配便を取り次ぎます

■ 郵便物・宅配便は避難者を受付に呼び、避難者が直接対応します。
■ 不在の場合や呼び出しに時間がかかる場合は、受付で受け取り、『郵便物・宅配便受取簿』に記録の上、総務班が保管します。

≪様式（8） 郵便物・宅配便受取簿≫

■ 受付近くにポストを設置し、避難者からの郵便物等に対応します。

（4）ボランティアへの対応

ボランティアの受入れ、作業分配等の対応を円滑に行い、避難所を効率よく運営していきます。

ア ボランティアを受入れます

■ 避難所の入口にボランティア受付を設置します。
■ 派遣されたボランティアには、受付で『ボランティア受付簿』の記入や、名札や腕章等の着用をお願いします。

≪様式（10）ボランティア受付簿≫

イ ボランティアに作業を分配します

■ 各活動班の活動状況を踏まえて、人手が必要な活動班にボランティアを配置します。
■ ボランティアに対する具体的な作業指示は、配置先の各活動班の作業担当者が行います。

ボランティアへの対応で気をつけること

■ 「ボランティア保険」に加入しているかを必ず確認します。

■ ボランティアの専門性や活動期間等を踏まえて、避難所内の作業を分配します。

３　『情報広報班』の役割

⑴ 情報収集・整理

正しい情報をできる限り迅速に収集することが必要となります。
避難者にとって必要な情報を収集するために、自ら災害対策支部へ出向いたり、他の避難所と連携をとるなどして情報収集を行います。

ア 各種情報を収集・整理します

■ 災害情報は、テレビ・ラジオ・新聞等のあらゆる手段を活用して収集します。

■ 市が発信する情報は、防災行政無線や広報誌、広報車、災害掲示板、回覧板、新聞、インターネット等から収集します。また、災害対策支部や市役所等に直接赴いて、情報収集を図ります。

■ 収集した情報は、情報の種類や分野ごとに整理します。

■ 情報は常に更新されるため、情報を受けた日時は必ず明記します。また、情報源については明確に把握します

必要とされる情報の例

■ 災害全体に関する情報（被害状況、余震の状況等）
■ 避難情報の発表状況
■ 道路及び交通状況
■ 医療機関等の状況
■ 食料・物資の配布や給水の状況
■ ライフラインの状況、復旧見込み
■ ごみ、し尿の収集等の状況
■ り災証明書、給付金等の情報
■ 営業している店舗等の情報

⑵ 情報伝達

収集・把握した情報や避難所内の情報は、効率よく、かつ漏れのないように避難者に伝えます。

ア 避難者全体へ情報伝達します

■ 災害情報、生活支援に関わる情報、運営会議で協議・決定した事項等は、掲示板等を通じて避難者全体へ伝達します。
■ 重要な情報は、館内放送等でも周知します。特に重要な情報は、各世帯の代表者に連絡し、代表者から直接避難者に伝達します。

イ 避難者個人へ情報伝達します

■ 避難所内に伝言箱を設置し、使い方を周知します。
■ 避難者個人への情報伝達は、伝達先と伝達事項を記入したメモを伝言箱に投函することで対応します。

情報伝達の際に気をつけること

■ 個人情報及びプライバシーの保護に留意します。

■ 掲示板に掲載する情報には、必ず「掲示開始日時」を掲載し、いつの時点の情報であるかを明確にします。

⑶ マスコミへの対応

避難所に多くのマスコミが詰めかけることが予想されるため、マスコミへの対応方針についてあらかじめ確認しておき、対応方針に従って対応します。

ア マスコミへの対応を行います

■ マスコミへの対応は、可能な限り、市職員が行います。市職員が対応できない場合、窓口を一本化し、情報広報班長等の責任のある人が対応するようにします。

■ 避難所で取材等を行う人には、必ず受付で、『マスコミ用受付用紙』の記入を求めます。

≪様式（11）マスコミ用受付用紙≫

■ 対応方針の例に基づき、受付で取材時の注意事項を説明します。

マスコミ対応方針の例

■ 避難所の撮影には必ず班員が立ち会い、避難者に対する取材は、班員を介して、避難者が同意した場合のみとします。

■ マスコミが入れるスペースを制限し、居住空間での取材は、原則として断ります。

■ 取材の際には、名札や腕章の着用を求め、避難所内の人と区別できるようにします。

４　『施設管理班』の役割

（1）避難所の安全確認と危険箇所への対応

余震等による二次災害を防ぐため、施設の安全確認と危険箇所への措置を早急に行います。また、避難者へ防火対策を呼びかけます。

ア 定期的に施設の安全点検を行います

■ 余震等で施設の状況が悪化する場合もあるため、適宜、建物の安全点検を行います。

イ 危険箇所への措置を行います

■ 危険が確認された場所を立入禁止区域とし、掲示板等を通じて避難者に周知します。
■ 避難者が立入禁止区域に入らないように注意し、危険物の撤去や復旧作業等の対応を行います。
■ ロープ、カラーコーン、バリケード等で区切り、小さい子どもでも分かるように貼り紙やロープ等によって明示します。

ウ 避難所内の防火対策を行います

■ 【施設管理班】が火元責任者となり、避難者に防火対策の徹底を呼びかけます。
■ 火気を取り扱う場所には、必ず消火器や消火バケツを用意します。

(2) 避難者名簿の作成、管理

名簿作成は、避難所を運営していく上で、まず行われなければならない重要な仕事です。各種対応を効率よく行うために不可欠です。

ア 避難者名簿を作成、管理します

■ 『避難者名簿』は、世帯ごとに必要事項の記入と提出を求めます。なお、個人情報及びプライバシーの保護に留意します。

≪様式（2）避難者カード≫

■ 避難所周辺の在宅避難者や屋外（車中）避難者にも名簿の提出を求めます。

■ 提出された『避難者名簿』から避難者の入所状況を整理します。

イ 退所者を管理します

■ 退所者の状況を把握します。

■ 退所者の『避難者名簿』に「退出日」や「転出先」を記録します。

≪様式（2） 避難者カード≫

名簿管理にあたって気をつけること

■ 体調が悪い人、障がいのある人、外国人等については、避難者名簿への記入を手伝います。

■ 安否確認の問合せ等で利用する可能性があるため、退所者の『避難者名簿』は廃棄せずに保管します。

ウ 新たな入所者を管理します

■ 新たな入所者には『避難者名簿』を配布し、必要事項の記入を求めます。
■ 避難所内の空いている場所を確認し、居住空間を割り振ります。

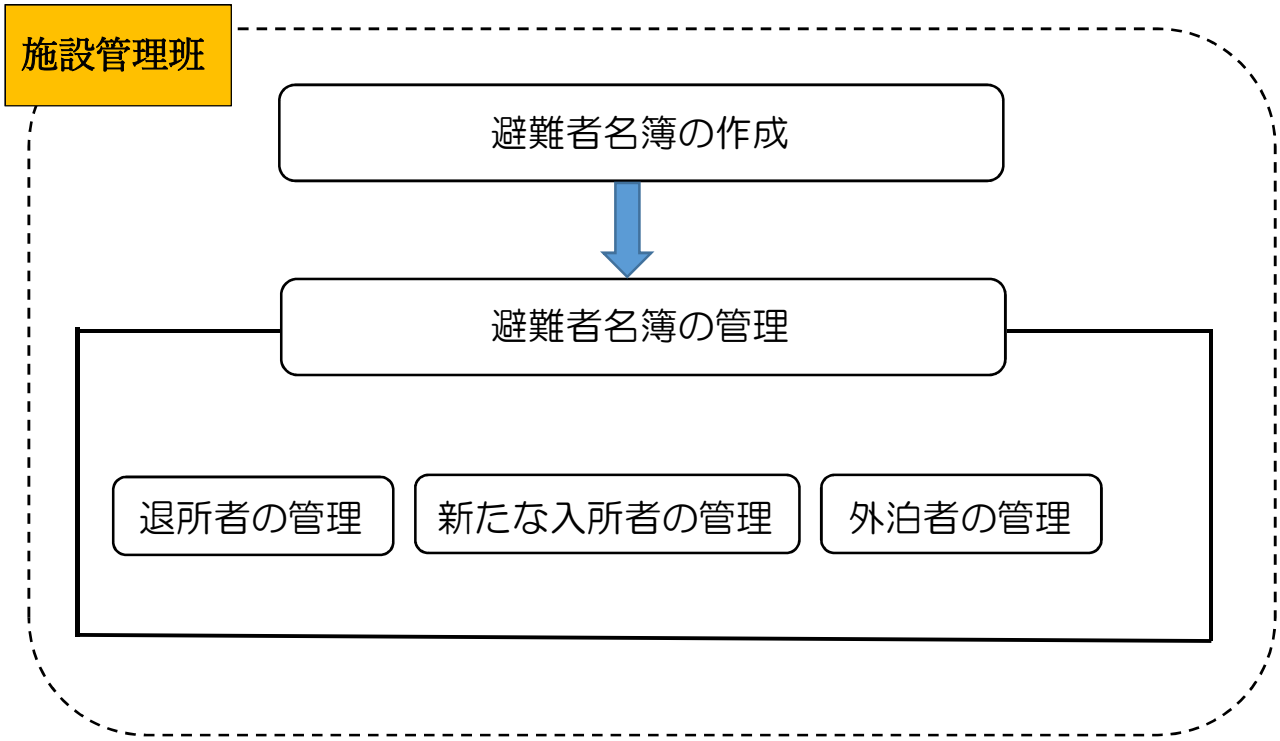
エ 外泊者を管理します

■ 一時的に外泊を希望する人がいる場合は、『外泊届用紙』の記入を求めます。

≪様式（12） 外泊届用紙≫

■ 提出された『外泊届用紙』から、外泊状況を把握します。

＜避難者名簿の作成、管理の流れ＞



(3) 防犯対策

災害後には、被災地の治安が悪化することも考えられるため、防犯対策も重要な対応となります。

ア 関係者以外の出入りを制限します

■ 日中は、避難所の入口の受付で、関係者以外の出入りをチェックします。
■ 夜間は入口を原則として閉鎖し、あらかじめ定めた夜間の通用口以外からの出入りは禁止します。

イ 夜間巡回を実施します

■ 夜間の当直制度を設け、交代で対応します。
■ 施設管理班が中心となり、当番制で避難所内の夜間巡回を行います。

夜間巡回の際に気をつけること

■ 夜間巡回は必ず２人以上で行い、危険を感じた場合は巡回担当者の安全確保を最優先します。

■ 夜間巡回は、トイレや水飲み場等の、夜間でも避難者が行く可能性のある場所を重点的に行います。

(4) 避難所の環境整備

避難所における良好な生活環境を確保するため、避難所内の配置の設定・変更や、暑さ・寒さ対策を行います。

ア 避難所の環境整備に努めます

■ 避難者の共同生活が円滑に進められるよう、被災規模や避難状況に応じた配置を、早期に設定します。

○ 活動しやすいように、まず、通路を確保します。
○ 夜間の照明（懐中電灯等）を設置します。
○ 男女別の空間を確保し、プライバシーに配慮します。
○ 居住空間の配置や部屋割り等、要配慮者に配慮します。
○ トイレやごみ集積場等は、衛生面に配慮します。
○ 寝床については段ボールベッド等の導入を要請します。

■ 避難者同士で協力して、暑さ・寒さに必要な対策を講じます。

暑さ・寒さ対策の例

【暑さ対策】

■ 保冷剤や氷で首筋を冷やすことで、体温の上昇を抑えられます。
■ 扇風機を活用し、室内に風が流れるように配慮します。
■ こまめに水分補給するよう、避難者に呼びかけます。

【寒さ対策】

■ ダンボールや発泡スチロールは、床に敷くことで断熱材になります。
■ 新聞紙を身体に巻きつけたり、ごみ袋に穴を開けて頭から被ったり、首元から熱が逃げないように布を巻くなどして、保温効果を高めます。
■ リュックサックに足を入れることで、足の冷えを防止できます。
■ ペットボトルは、お湯を入れて湯たんぽ代わりに使用できます。

⑸女性・子どもへの対応

女性や子どもは特別なニーズを持った存在です。多くの人が安心して過ごすことができるための配慮が必要です。災害時であっても、最大限考慮するよう心配りをすることが重要です。

ア 使用する場所を配慮します

■ トイレ、更衣室、授乳室、育児スペースなどは、女性の意見を取り入れ、設置場所を検討します。
■ 小学生以上の子どもが遊べる部屋又は場所（キッズスペース）を検討します。
■ 女性が相談できる窓口を設置し、女性相談員の配置に留意します。

イ 犯罪防止対策を講じます

■ 避難所内の危険箇所や死角になる場所を把握し、対策を検討します。

■ 必要に応じて警察署に巡回や、警察官の派遣を依頼します。

■ 女性や子どもに対し、犯罪防止のための注意喚起を行います。

犯罪防止のための注意喚起

○ 人目のないところやトイレには１人で行かない。
○ 必ず２人以上で行動する。
○ なるべく明るい時間帯に行動する。
○ 移動する際はまわりの人に声を掛け合う　　など

５　『食料・物資班』の役割

⑴　備蓄物資等の配布

日頃から、各家庭で３日分程度の水や食料を備蓄しておくことを基本としますが、災害発生直後は備蓄物資等で補います。

ア　備蓄物資等を配布します

■　備蓄倉庫を確認し、食料・物資の数量や状態を確認します。
■　避難者人数を【施設管理班】に確認し、配布数量を検討します。
■　備蓄している食料・物資を避難者に配布します。配布数が不足している場合は、事前説明をした上で、備蓄のない人、特に要配慮者に優先して配布します。

⑵　食料・物資の調達

災害発生直後は備蓄物資等を中心に対応しますが、それと併せて、避難所を開設した直後から、食料・物資の調達を図ります。
避難者の食料・物資に対する要望を取りまとめ、それらの支給を災害対策支部に要請します。

ア　食料・物資を調達します

■　避難者の要望を把握した上で、食料・物資の要請の方針を、運営会議で協議します。
■　必要な食料・物資は『食料・物資要請票』に記入し、災害対策支部に要請します。要請の手段は、『報告手段の優先順位』（P.12）を参考にします。

≪様式（13）食料・物資要請票≫

食料・物資の調達で気をつけること

■ 在宅避難者や屋外（車中）避難者への物資の配給は、総務班と連携し、自主防災組織など地域団体を通じて行います。

■ 男女の人数比や子どもの数に配慮して調達します。

■ 避難者から食品のニーズを確認し、粉ミルクや食品アレルギー対応食品、慢性疾患者（糖尿病、肝臓病等）対応食品についても、配慮した要請を行います。

■ 女性が気兼ねなく女性用品を手に入れることができるよう、女性トイレの手洗い場や個室の中に常備します。

■ 物品の受け渡しを行っている場合は、女性スタッフも配置します。

⑶ 食料・物資の受入れ、管理

食料・物資の受入れや避難所内での管理は、避難所運営において必須の仕事であり、食料・物資班が対応に当たります。

ア 食料・物資の受入れを行います

■ 他の避難者等に協力を呼びかけ、荷下ろしや搬入のための人員を確保して物資保管室に運び入れ、『食料・物資受入簿』に数量や受取りの日時等を記録します。

≪様式（14）食料・物資受入簿≫

■ 「物資保管室」では品目ごとに整理します。「個人で使用するもの」や「共同で使用するもの」などの使用形態別に仕分けし、品物が分かるように保管します。

必要となる物資等の例

個人で 使用するもの	○毛布類 ○衣類、下着類（属性、季節を考慮） ○タオル、ティッシュ、歯ブラシ 　ウェットティッシュ等衛生用品 ○紙コップ、紙皿、割り箸
特定の避難者が 使用するもの	○紙おむつ（成人用、乳幼児用） ○粉ミルク、離乳食 ○生理用品
共同で使用 するもの	○トイレットペーパー、ごみ袋、手指消毒液 ○調理器具、調理用身支度 ○ストーブ等暖房器具

イ　食料・物資を管理します

■　食料・物資は『食料・物資管理簿』を用いて管理し、在庫や状態、消費期限等を常に把握します。

≪様式（15）食料・物資管理簿≫

■　物資保管室は必ず施錠し、鍵の管理は班長や施設管理者だけに限定します。

■　特に夏場や梅雨の時期は、食品の腐敗やカビの発生等、保管室の衛生管理に注意します。また、虫やねずみの被害に注意を払います。

■　在庫管理を徹底し、不足することが予想される場合は、災害対策支部に早めに要請します。

消費期限と賞味期限の違い

■ 一度開封したものは、表示されている期限に関わらず、早めに消費しましょう。表示されている期限は、開封後も保証されているわけではありません。

【消費期限】

■ 長くは保存がきかない食品に表示してあります。

■ 開封していない状態で、表示されている保存方法に従って保存したときに、食べても安全な期限を示しています。

【賞味期限】

■ 冷蔵や常温で保存がきく食品に表示してあります。

■ 開封していない状態で、表示されている保存方法に従って保存したときに、おいしく食べられる期限を示しています。

■ 賞味期限を過ぎても食べられなくなるとは限りません。

(4) 食料・物資の配布

食料・物資の配布は、避難者に偏りがないように配布することを重視し、配布方法等に注意します。

ア 食料・物資を配布します

■ 食料・物資の配布場所や配布時間を避難者に周知し、避難者が受取りに来るようにします。
■ 配布にあたっては、食料・物資の用途や必要とする人によって、配布方法を工夫します。

食料・物資の配布方法の例

【食料の配布方法】

■ 食料

各世帯の代表者に、受取りに来るように呼びかけます。

【物資の配布方法】

■ 避難者全員がそれぞれ使用するもの

各世帯の代表者に、受取りに来るように呼びかけます。

■ 特定の避難者が使用するもの

該当者が必要の都度、配布場所に受取りに来ることとします。

■ 避難者全員が共同で使用するもの

必要な活動班に配布するほか、適宜配置・配布します。

(5) 炊き出しの実施

炊き出しは安定した食事を確保するために重要な役割を担います。
調理器具等が衛生的に利用でき、かつ防火対策が講じられる場合、避難者全員で協力し、地域と連携した炊き出しの実施に努めます。

ア 炊き出し場所及び器具を確保します

■ 炊き出し場所と、調理に必要な器具を確保します。
■【衛生班】と連携し、炊き出しに必要な水を確保します。

炊き出しに必要な器具の例

調理用熱源	カセットコンロ、ガスコンロ、バーナー、 かまど、薪
調理器具	包丁、まな板、おたま、菜箸、鍋、炊飯器、釜
食器	茶碗、お椀、皿、箸、スプーン、パック容器、 サランラップ、アルミ箔
洗浄器具	ふきん、スポンジ、たわし、洗剤
調理用身支度	ゴム手袋、マスク、キャップ、エプロン

イ 炊き出しを実施します

■ 避難所内で当番制をとるなど、人員を確保し、
炊き出しを実施します。

■ 原則として加熱処理したものを提供し、
できる範囲で食物アレルギーに配慮します。

■ 炊き出しは、食材を小さめにカットし、刺激の少ない味付けにするなど、
多くの人に受け入れられるよう配慮します。

６　『救護班』の役割

⑴ 医療・救護に関わる対応

災害時には医療機関も被災し、診療が行えないことが考えられます。救護班が中心となり、体調不良を訴える避難者へのケアや、その他救護に関わる対応を行います。また、こころの不調も誰にでも起こりうる問題です。積極的に保健師等に相談しましょう。

なお、可能な限り、市・県の職員や専門的な技術・知識を持つ人が主体となり実施し、地域では対応の補助を行います。

ア 避難所内に医務室を設置します

- ■ 急病人等に対応するため、避難所内に医務室を設置します。
- ■ 医務室で対応できない場合は、速やかに災害対策支部に応援を要請します。
- ■ 災害時は薬が不足することが予想されます。避難所内の医薬品や衛生器材の種類、数量等を把握し、災害対策支部等に不足分の調達を依頼します。

イ 救護所や医療機関等の状況を把握します

■ 【総務班】や【情報広報班】から、市内の救護所の設置状況や近隣の医療機関の開設状況を確認します。

■ 救護所、医療機関、避難所を回る診察相談チーム等の情報を整理して【情報広報班】に提供し、掲示板等を通じて周知します。

ウ 感染症やエコノミークラス症候群を予防します

■ 感染症（インフルエンザ、ノロウイルス等）やエコノミークラス症候群の予防に努めます。
■ 避難者の中に、医師や看護師等の有資格者がいる場合、協力を要請し、簡易な救護ができる体制を整えます。
■ 避難所内では応急処置程度の対応しかできないため、速やかに災害対策支部等を通じて、救護所や医療機関への応援を要請します。

エコノミークラス症候群の予防対策

■ 避難所生活者や車中泊の避難者は、エコノミークラス症候群になりやすい傾向にあります。以下の予防法を実践しましょう。

【エコノミークラス症候群とは】

■ 長時間のあいだ同じ姿勢をとる事で、ふくらはぎの静脈の血が流れにくくなり、血の塊（血栓）が出来る症状です。
■ 悪化すると血栓が血管を流れていき、肺や脳、心臓の血管を詰まらせることがあります。その結果、肺塞栓や脳卒中、心臓発作等を起こし、最悪の場合、死に至ることがあります。

【どのような症状か】

■ 片側の足の痛み、赤くなる、むくみ、胸の痛み、呼吸困難等の症状がおこります。
■ 症状は中年以上の人、肥満体質の人に出やすいとされています。

【予防のポイント】

■ 水分を適度によくとりましょう。
■ ふくらはぎを揉むなど、こまめにマッサージをしましょう。
■ 足首の運動や屈伸運動をしましょう。
■ 締め付けの強い服を避け、ゆったりした服装を心がけましょう。

７　『衛生班』の役割

(1) 生活用水の確保

生活用水を確保することは、非常に重要かつ労力を必要とする仕事です。衛生班が中心となり、避難者全員で協力して行います。

生活用水の区分の例

■ 避難所内で使用する水は、用途に応じて、明確に区分します。

１ 飲料、調理用　２ 手洗い、洗顔、歯磨き、食器洗い用
３ トイレ用　４ 風呂、洗濯用

ア 飲料、調理用水を確保します

■ 飲料用の水は、原則として備蓄しているものか、救援物資として届くペットボトルを使用します。
■ ペットボトルの水が確保できない場合には、給水車や給水所で配布される水や、ろ過した水を利用します。

イ その他の水（ア以外の水）を確保します

■ 給水車や給水所で配布される水や、ろ過した水を用いることを基本とし、水の保管に際しては清潔を保つようにします。
■ 手洗い、洗顔等で使用した水などは、「トイレ用」として再利用するなど、無駄にしないように避難者に呼びかけます。

⑵ トイレに関する活動

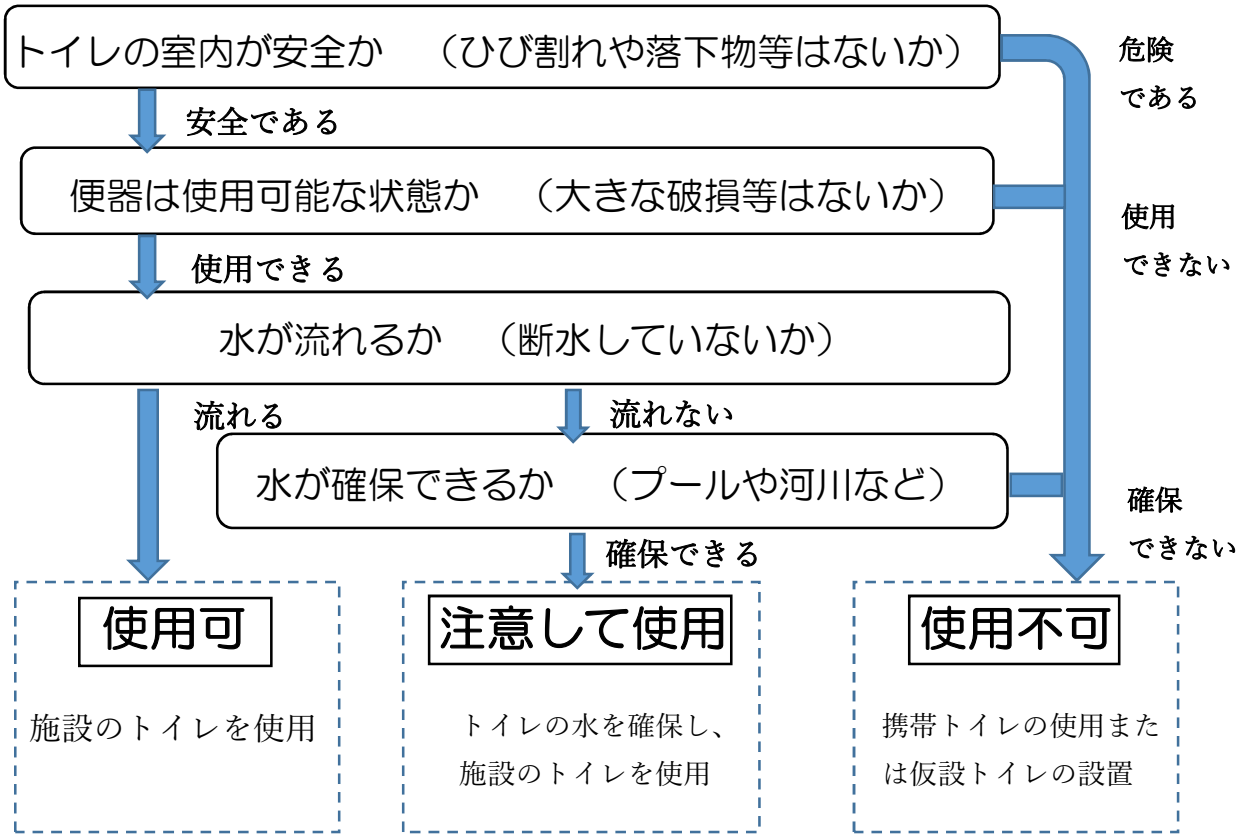
水が自由に使用できない状況下においては、トイレの確保は深刻な問題となります。避難者の人数や性別に配慮したトイレを確保し、衛生状態を保つことは、避難所において重要な仕事です。

ア トイレの状況を確認します

■ 避難所開設と同時に、避難所内のトイレの状況を確認します。

■ トイレの状況に応じて使用方法が異なるため、使用の可否、使用方法及び使用時の注意等を避難者に周知徹底します。

＜トイレの状況確認の流れ＞



イ 断水の場合のトイレの対応を行います （「注意して使用」の場合）

■ プールの水や河川の水、使用済の水などは、
ポリバケツに貯めて保管し、トイレ用の水として使用します。

■ トイレ用の水は、他の用途には使用できないため、
貼り紙等で分かるようにします。

ウ トイレが使用不可の場合の対応を行います

■ 「使用不可」の場合の対応は、可能な限り、市職員が主体となり
実施します。

■ 「使用不可」の場合は、仮設トイレの設置について、
【総務班】を通じて、災害対策支部に報告します。

■ 市職員や施設職員等や他の避難者と協力し、
仮設トイレの設置作業の補助を行います。

■ 仮設トイレが設置されるまでは、携帯トイレ等を使用します。

エ 衛生管理を徹底します

■ トイレに消毒液を用意するとともに、トイレの使用時だけでなく、
こまめに手洗い等を実施するように、避難者に衛生管理を呼びかけます。

■ ノロウイルス等の感染の疑いのある人は使用するトイレを分けるなど、
感染症等の予防に努めます。

⑶ ごみの管理

　避難所では多くの人が共同生活をするため、大量のごみが発生します。特に災害発生直後の混乱した状況では、ごみの収集や処理が滞るおそれがあり、ごみの管理を円滑に行う必要があります。

ア ごみの管理を徹底します

■ 避難所の敷地内にごみ集積場を設置し、ごみ集積場の場所やごみ処理のルールを、掲示板等を通じて避難者に周知します。

■ ごみ集積場は定期的に清掃し、清潔に保つよう努めます。

■ ごみの収集が滞っている状態で、施設内に焼却炉がある場合は、火災防止に十分に配慮した上で焼却処分を行います。

ごみの管理方針の例

【ごみ集積場の配置について】

■ 収集車・清掃車が出入りしやすい場所
■ 居住空間からある程度距離があり、臭気等が避けられる場所
■ 衛生に十分に注意すべき箇所(調理室等)から離れた場所

【ごみ処理のルールの例】

■ 各世帯から出るごみは、世帯ごとにごみ袋にまとめ、ごみ集積所に捨てること
■ 居住空間に溜め込まず、こまめに責任を持って捨てること
■ ごみの分別や発生量の抑制に努めること
■ 危険物(カセットボンベ等)の分別に特に注意すること

⑷ その他の衛生活動

避難所内の換気や清掃を徹底し、室温、湿度の管理や、避難所の衛生環境を保つよう努めます。また、仮設風呂やシャワーが設置された場合は、避難者が快適に入浴の機会を得られるようにします。

ア 避難所の清掃活動を行います

■ 世帯のスペースは各世帯が責任を持ち、原則として、毎日１回清掃時間を設けて、清掃や換気を実施するよう呼びかけます。

■ 共有部分の清掃は、避難所内で分担箇所を決め、交代で清掃を実施します。

共用部分の清掃当番の例

	トイレ	廊下	入口周辺	・・・・	居住空間等
○月○日	A班	B班	C班	D班	各利用者
○月□日	D班	A班	B班	C班	各利用者
○月△日	C班	D班	A班	B班	各利用者
・・・・	・・・・	・・・・	・・・・	・・・・	・・・・

イ 洗濯に関する対応を行います

■ 生活用水が確保できるようになったら、洗濯場・物干し場を決めます。
■ 物資班に洗濯機や物干し場で使う資材を調達するよう依頼します。
■ 洗濯場、物干し場の利用のルールを決め、避難者全員に周知します。
■ 物干し場を男女別々に設けます。

ウ 風呂等に関する対応を行います

■ 男女別に利用時間を設定し、順番に入浴します。

■ 避難所内で分担を決め、交代で清掃します。

エ ペットの飼育指導・管理を行います

■ 避難所の居住スペースには、原則としてペットの持ち込みは禁止します※。

■ ペット連れの被災者に対し、『ペット登録簿』に記入してもらいます。
その際、『ペットの飼育ルール』を周知徹底します。

≪様式（16）ペット登録簿≫

■ ペットの受け入れ場所は、避難所敷地内の屋外部分に指定スペースを確保します。

■ 大型動物・危険動物・蛇などの爬虫類の同伴は原則禁止します。

※身体障がい者の補助犬である盲導犬、介助犬、聴導犬などはペットではなく「身体障害者補助犬法」により、公共施設での同伴が認められています。
ただし、避難所内に同伴することにより、他の避難者がアレルギー症状を引き起こす可能性がある場合は、身体障がい者と補助犬に別室を準備する必要があります。

8　要配慮者の支援

⑴ 配慮すべきこと

高齢者や障がいのある方、乳幼児等の要配慮者は、環境の変化による影響を受けやすいため、居住空間の設定や情報提供等、要配慮者の特徴に合わせて、配慮が必要となります。

ア 要配慮者に応じた居住空間を検討します

■ 居住空間は、より居住性の高い部屋・場所を優先的に提供するように配慮し、要配慮者本人及び家族の意向を確認した上で、割り当てを行います。

移動しやすい環境　：出入口やトイレの近く、車椅子が通れる通路幅
空調設備のある部屋：冷暖房設備、窓のある部屋
他人と接しない空間：個室、部屋の角やテントの活用
授乳スペースの設置：個室、間仕切りやカーテンの活用

イ 要配慮者への情報提供に配慮します

■ 多様かつ適切な手段を用いて、積極的に情報を提供します。
（特に、介護用品や医薬品の配布予定等）

誰にでもやさしい情報提供手段の例

■ わかりやすい短い言葉やふりがな、大きな文字を活用した文字情報

■ 絵、写真、手話等による文字を使わない情報提供

■ わかりやすい口調での音声情報、点字による情報提供

⑵ 要配慮者への対応

　避難している要配慮者の状況を把握するとともに、必要に応じて避難所内に福祉避難室を設置し、必要な支援を行います。
　支援にあたっては、市・県や福祉関係団体、専門的な技術・知識を持つ人と連携し、避難所全体で対応します。

ア 要配慮者の状況を把握します

■ 『避難者名簿』等から、避難している要配慮者の状況を把握し、災害対策支部等と情報を共有します。なお、個人情報の取扱いには十分に注意します。

≪様式（2） 避難者カード≫

■ 要配慮者の状況については、運営委員会で情報を共有し、必要となる支援等を検討します。

「ヘルプカード」の活用について

■ 要配慮者は、自分の情報や支援が必要なことを記入した「ヘルプカード」等を携帯している場合があります。

■ 「ヘルプカード」等を活用し、要配慮者の状況把握に努めましょう。

■ なお、「ヘルプカード」につきましては、生活福祉課障がい者福祉係（28-6023）へお問合せください。

「ヘルプマーク」

イ 要配慮者の支援体制を確立します

■ 市や県等が編成する「保健活動班」や福祉関係の専門的な技術・知識を持つ人と連携し、支援体制を確立します。

■ 支援体制が整わず避難所での対応が困難な場合は、福祉避難所等の適切な施設への移動ができるよう、速やかに災害対策支部に要請します。

■ 要配慮者の特性に合わせて、専門性の高いボランティアの派遣要請を依頼します。

ウ 福祉避難室を設置します

■ 避難所内に福祉スペースとして「福祉避難室」を設置します。

■ 福祉避難室の設置では、以下の点に気をつけます。

○ 暑さ・寒さ対策にできるだけ配慮されている部屋を選定
○ 浸水のおそれがある場合を除き、できるだけ１階へ設置
○ 個室の確保が難しい場合は、間仕切りで囲うことで対応
○ 車椅子、簡易ベッド等の必要な資器材を準備

■ 福祉避難室での生活が困難な場合は、福祉避難所等の適切な施設へ移動ができるよう、災害対策支部に要請します。

福祉避難室での対応の例

■ 定期的な巡回
■ 健康状態の把握
■ 相談対応、要望の把握
■ 要配慮者への情報提供
■ 支援物資等の提供
■ 心身のサポート
■ 福祉施設や医療機関等への移送に関する対応・支援

９　避難所の解消

⑴　運営会議の開催

- 避難所閉鎖についての避難者の合意形成を行い、適切な残務整理を進めます。

⑵　意向調査

- 避難所の存続や将来の要望等をまとめ、避難者の意向調査を実施します。
- 住居の見通し（住居の修理・建替え・公営住宅の入居など）や仮設住宅への入居希望調査を行い、調査結果を災害対策本部に伝えます。

⑶　避難所の縮小・統合

- 自立し避難所を退去した人の居住スペースについては、原則的にそのスペースについては縮小し、避難所全体を縮小していきます。
- 避難者が少なくなったら他の避難所と統合します。
- 避難所統合の後、空いた避難所は本来の業務のために使用します。
- 避難所が統合された場合、新たに避難所運営委員会を設立します。その後は、従来の避難所運営委員会と同じ業務を行います。

⑷　避難所の閉鎖

- 原則として、各避難所に避難者がいなくなった時点で閉鎖します。
- 閉鎖の判断は、避難所運営委員会、災害対策本部及び施設管理者が協議して決定します。
- 閉鎖後は、本来の業務に使用しますので、使用していたスペースを清掃し、避難所開設のために移動した備品等を元に戻すなど、原状回復に努めます。
- 避難所運営に係る記録や使用した台帳等を整理し、災害対策本部に引き渡します。使用した物資、残っている物資・食料についても同様とします。
- 避難所閉鎖後の事務については、災害対策本部で対応するため、委員会の代表者等の連絡先を明確にしておきます。
- 避難者の撤収が確認されたのち、避難所は閉鎖し、同時に避難所運営委員会は解散となります。