

〇〇〇避難所運営マニュアル

（ひな型）

平成30年2月 策定

令和2年5月29日 新型コロナウイルス感染症の流行を踏まえ、感染症
対策の記述を充実

令和2年6月17日 改定

令和7年4月17日 改定

〇〇〇市町村

◆避難所運営で知っておいてほしいこと◆

1 避難者は“お客様”ではありません。

避難所を運営する人もみんな被災者です。みんなで協力し合い、1日も早く以前の生活に戻ることを目指しましょう。行政は避難所運営の支援を行います。

2 避難者の中には配慮が必要な人がいます。

高齢者・障がい者・難病患者・傷病者等の体調が悪くならないように、スペースの確保や避難者全員で見守る体制づくりが重要です。

3 女性や子どもの視点から避難所を考えましょう。

女性や子どもに配慮することで、多くの人が安心して過ごすことができる環境が維持できます。

4 避難者は避難所の外にもいます。

避難者は避難所にいる人だけではありません。車中泊・テント生活者等、避難所以外の場所に滞在する人にも支援が必要です。

5 健康維持は衛生への配慮から

ライフラインの途絶や集団生活といった条件の避難所では、感染症、食中毒等のリスクが高まります。このため、トイレの衛生対策をはじめ、うがい、手洗いの励行など、発災直後から衛生管理に徹底して取り組む必要があります。

はじめに

被災により自宅等で生活ができなくなった場合や、避難情報等により避難を余儀なくされた場合は、市町村が開設した避難所で妊産婦や乳幼児、高齢者、障がい者など、様々な立場の方と助け合いながら、一定期間、共同生活を送らなければなりません。しかも、避難所となる体育館等は、住居としての機能が不十分のため、生活環境の確保や健康への配慮など、普段の生活とは異なる様々な課題への対処も必要になります。

また、近年の大規模な地震災害の教訓から、行政主体の避難所運営は難しいことが明らかとなっており、避難所の良好な生活環境確保の観点からも、避難者自らによる主体的な運営が求められています。

このため、平時から地域の関係者で話し合いながら、あらかじめ避難所の運営原則等を定めておくとともに、行政、施設管理者と住民が連携して避難所運営訓練を行うなど、災害時に避難所を円滑に運営するための体制整備を進めておくことが重要です。

- このマニュアルは、避難者自らが避難所を運営できるようにまとめたもので、運営原則や標準的な実施項目を時系列で記載しています。

各種訓練等を通じてこのマニュアルの有効性を検証し、地域や避難所の実情に応じて、適切に修正しておいてください。

- このマニュアルは、大規模な地震、洪水、土砂災害等において避難所生活が長期化する場合に活用することを想定しており、令和6年12月に改定された国の「避難所における良好な生活環境の確保に向けた取組指針」等を参考に、スフィア基準を反映させております。

数値に関する基準は参考としつつ、各避難所の実情に鑑み、代替措置等の事前準備も必要です。

- このマニュアルは、全3章で構成されています。

第1章 本編

第2章 各運営班の業務編

第3章 資料編

- このマニュアルは、**様式集**とセットで利用してください。

- 性的少数者にも配慮した運営体制やプライバシーへの配慮も重要です。

<本文中の表現について>

例：**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127頁)**

→ この〇〇〇避難所運営マニュアル 127頁の

「避難所利用者の事情に配慮した広報の例」を参照してください。

例：**避難所でのルール(様式集4～6頁)**

→ 〇〇〇避難所運営マニュアル 様式集4～6頁の

「避難所でのルール」を参照してください。

●避難所の開設・運営の流れ●

災害発生直後から避難所の運営までを時系列で掲載しています。

災害発生当日(初動期)の主な対応

安否確認

マニュアル17頁～

自分と家族の安全を確保し避難所に避難する。



避難所となる施設の建物や設備の安全確認

マニュアル18頁～

施設管理者とともに建物等の安全確認を行う。



避難者の受付・組分け

マニュアル24頁～
様式集10～13頁

世帯ごとに登録票を記入してもらう。避難者の組分けを行う。



〇〇〇災害対策本部への連絡

マニュアル27頁～
様式集28・29頁

食料・物資などの支援を受けるため、〇〇〇災害対策本部に連絡する。



水や食料、物資の配給

マニュアル29頁～
様式集30～35頁

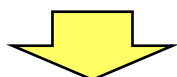
避難所に届いた物資を、迅速かつ公平に避難者に配給する。

2日目以降(展開期)の主な対応

組の代表者の選出

マニュアル33頁～

避難所利用者で編成した組ごとに代表者を選出する。

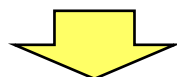


避難所運営委員会の設置

マニュアル34頁～

様式集7・8頁

構成員、会長、副会長を選出し運営規約を作成する。



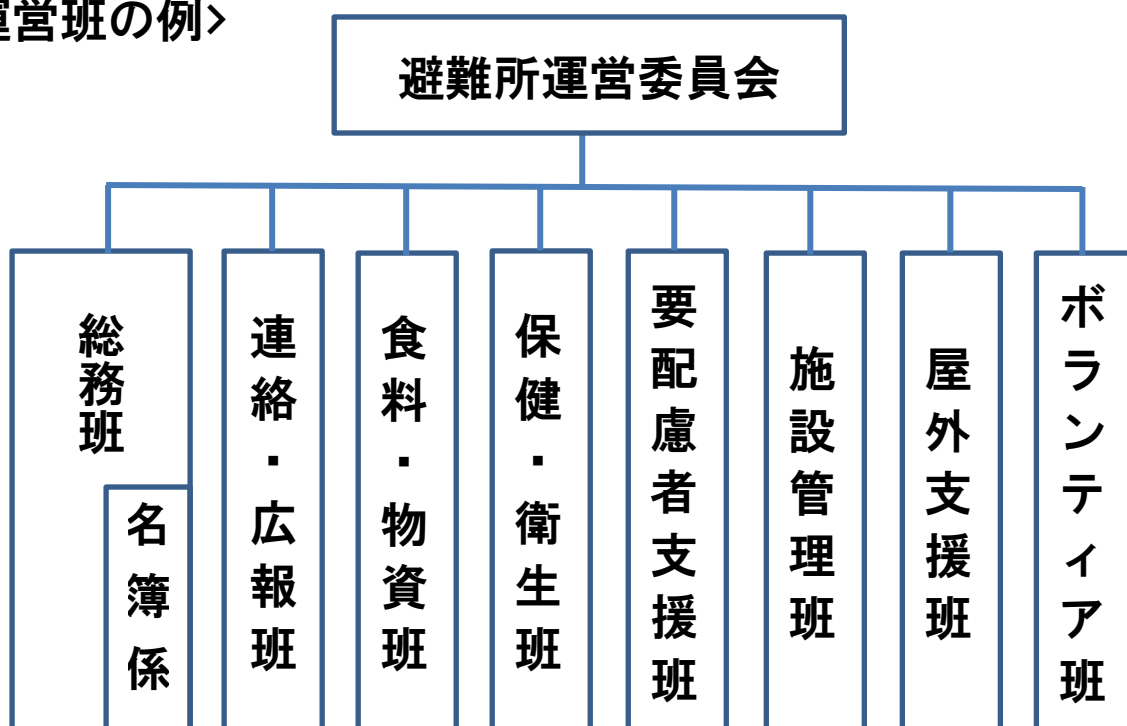
各運営班の設置

マニュアル36頁～

様式集9頁

各運営班の班員と班長を選出する。

<運営班の例>



目次

第1章 本編

避難所運営で特に気をつけていただきたいこと	9
災害対策本部が避難所運営の支援を行います	10
自主避難所のマニュアルについて	11
平常時の体制について	11
避難所の状況想定	12
避難所の開設から閉鎖までの流れ	14
初動期(災害発生当日)の対応	16
1 安否確認	17
2 避難所となる施設の建物や設備の安全確認	18
3 施設管理者との打ち合わせ	20
4 避難所運営のための管理施設等の指定	22
5 避難者の受入れ準備	23
6 避難者の受付	24
7 避難者の組分け	25
8 在宅避難者等支援施設(避難所以外の場所に 滞在する人々に物資や情報を届けるための施設)の設置	26
9 ○○○災害対策(各地区)本部への連絡	27
10 情報収集・伝達手段の確保	28
11 備蓄している水や食料、物資の確認・配給	29
12 安全対策	30
13 遺体の一時受入れ	30
展開期(2日目～1週間程度)の対応	31
14 避難所などの運営のための業務(展開期)	32
15 組の代表者の選出	33
16 避難所運営委員会の設置	34
17 各運営班の設置	36
18 役割の明示	36
安定期(1週間目～3週間程度)の対応	37
19 避難所運営業務の継続(安定期)	38
20 集約・統合・閉鎖の準備	38
撤収期(ライフライン回復時)の対応	39
21 避難所の統合・閉鎖に向けた準備	40
22 統合・閉鎖に向けた説明会の開催協力	40
23 避難所の閉鎖準備	40
24 避難所の閉鎖	40

第2章 各運営班の業務編

①避難所運営委員会の業務一覧	42
1 定例会議の開催	43
2 運営体制の見直し	44
②総務班の業務の業務一覧	45
1 総合受付	
1-1 入所の手続き	46
1-2 退所の手続き	47
1-3 外泊の手続き	47
1-4 落とし物対応	48
1-5 苦情・相談・要望対応	49
1-6 宅配・郵便	50
1-7 支援の受入れ	50
1-8 その他	51
2 避難所内の配置	
2-1 配置図の作成	51
2-2 計画作成	52
2-3 移動	52
3 避難所運営委員会の事務局	53
4 避難所運営日誌の作成	53
5 ○○○災害対策(各地区)本部への連絡	53
6 災害発生時の対応	54
7 ルールの見直し【安定期】	55
8 各種イベントの企画・実施【安定期】	55
③総務班（名簿係）の業務一覧	56
1 名簿の管理	57
2 利用者数の把握	58
3 安否確認への対応	58
4 電話対応	59
5 来客対応	59
④連絡・広報班の業務一覧	60
1 情報収集・提供に必要な機器の確保	61
2 連絡員による情報収集	62
3 情報伝達に配慮が必要な人への対応検討	63
4 情報の伝達・提供	63

5	情報掲示板の管理	64
6	取材対応	65
7	安定期以降の情報収集・提供【安定期～】	66
8	各種支援窓口の設置調整【安定期～】	66
⑤	食料・物資班の業務一覧	67
1	事前確認	68
2	調達・配給に必要な場所などの確保	69
3	調達	70
4	受取り	71
5	保管	72
6	配給	73
7	炊き出し	74
8	給水車	75
9	避難生活の長期化に伴う必要物資の確保【安定期～】	76
⑥	保健・衛生班の業務一覧	77
1	トイレ	78
2	ごみ	79
3	生活用水	80
4	衛生管理	
4-1	手洗い	81
4-2	食器・洗面道具	82
4-3	清掃	82
4-4	洗濯	82
4-5	風呂	83
5	医療救護	84
6	健康管理	85
7	こころのケア対策	86
8	ペット	
8-1	ペットの受入れ	87
8-2	飼い主（飼養者）の会の設立・運営	88
⑦	要配慮者支援班の業務一覧	89
1	配慮が必要な人の情報把握	90
2	相談コーナーの設置	91
3	定期巡回	91
4	避難所運営のために必要な情報の共有	92
5	配慮が必要な人などへの情報提供	93

6	要配慮者が使用する場所などの運用	94
7	食料・物資の配給時の個別対応	95
8	女性や子どもへの暴力防止対策	96
9	福祉避難所や医療機関との連携	97
10	専門家の把握、派遣	97
⑧	施設管理班の業務一覧	98
1	施設・設備の点検、対応	99
2	運営で使う部屋などの指定、表示	99
3	生活場所の整理、プライバシーの確保	100
4	照明（消灯）	100
5	飲酒・喫煙	101
6	見回り・夜間の当直	102
7	防火対策	102
8	防犯対策	103
⑨	屋外支援班の業務一覧	104
1	情報把握	105
2	組織づくり	106
3	避難所以外の場所に滞在する人々に物資や情報を 届けるための施設（在宅避難者等支援施設）づくり	106
4	食料・物資の配給	108
5	情報の提供	108
6	配慮が必要な人への対応	109
⑩	ボランティア班の業務一覧	110
1	受入れの検討	111
2	ボランティアの受入れ	112
3	ボランティア受入れの終了	113
4	その他	113

第3章 資料編

1 避難場所での振り分けの例

保健福祉的視点での振り分け(判断基準の例)115

2 避難所運営に使う場所とレイアウトの例

避難所運営のために必要な部屋・場所116

レイアウト例(学校などの場合)120

東日本大震災で避難所となった宮城県多賀城市の総合体育館の例121

3 避難所生活で配慮が必要な人への対応方法

避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法122

要介護度の高い人	寝たきりの人など	122
自力での歩行が困難な人	体幹障がい、足が不自由な人など	
内部障がいのある人	オストメイト、咽頭摘出者、呼吸器機能障がい・腎臓機能障がいなど	
難病の人		
アレルギーのある人		123
目の見えない人(見えにくい人)	視覚障がい者など	
耳の聞こえない人(聞こえにくい人)	聴覚障がい者など	
身体障がい者補助犬を連れた人		
知的障がいのある人		124
発達障がい(自閉症など)のある人		
精神疾患のある人		
妊産婦		125
乳幼児・子ども		
女性		
外国人		
文化・宗教上の理由で食べられないものがある人		126
けがや病気の人		
車やテントでの生活を希望する人		
避難所以外の場所に滞在する被災者		
帰宅困難者		
性的少数者		

避難所利用者の事情に配慮した広報の例127

災害用コミュニケーションボードの活用128

災害時多言語表示シートの活用129

食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの130

4 災害時のトイレ対策

災害時のトイレ対策131

トイレを使うときの注意(既存トイレが使用可能で水が確保できた場合)

トイレを使うときの注意(災害用トイレを使う場合)

トイレの清掃当番がやること136

5 こころのケア対策

こころの健康137

第1章

本編

災害が起きた時に、避難所となる施設の管理者や地域(自主防災組織、町内会など)の役員の方などが、すぐに避難所を開設・運営することができるよう、時系列ごとに必要な情報を掲載しています。

本編は、資料編や様式集などを参照する形式で構成しています。

避難所運営で特に気をつけていただきたいこと

- 避難所の運営は、避難者（※1）自らが行うことから、避難者の中から運営を手伝ってくれる人を募ってください。また、元気な人で役割を分担し、特定の人だけに避難所の仕事を押し付けることがないように注意してください。避難所を運営する人もみんな被災者です。みんなで協力し合い、1日も早く以前の生活に戻ることを目指しましょう。
- 避難者には、高齢者・障がい者・難病患者・傷病者・女性・子ども・性的少数者、家族が死傷等した方・外国人など、いわゆる配慮を要する方（以下「要配慮者」という。）が多数含まれます。できる限り要配慮者のことを考えて、運営してください。
- 避難者は避難所にいる人だけではありません。車中泊・テント生活者等、避難所以外の場所に滞在する人にも支援が必要です。
- 感染症、食中毒等のリスクを低下させるため、発災直後から衛生管理に徹底して取り組む必要があります。特に咳エチケットや手洗いを徹底するとともに、トイレの衛生対策を[災害時のトイレ対策（131 頁～）](#)を参考に取り組んでください。
- 生活の場として避難所を開設後、状況に応じて段ボールやパーティションなどを用いて区画を区切ることは、プライバシーの確保に加え、感染症対策にも有効です。
- ルールの無い避難所は混乱します。[避難所でのルール（様式集 4～6 頁）](#)を参考に、早期にルールを決め避難者に周知してください。

*1 避難者

災害により、自宅での生活に支障があり避難所で生活する人のこと。なお、様々な理由により避難所以外の場所（軒先避難・車中泊・テント村・自宅・知人宅など）で避難生活をする人を含むものとする。

〇〇〇災害対策本部が避難所運営の支援を行います。

- 被災直後にあつては、(市町村)も被害の全体像や個々の避難所の状況を把握することができません。避難所から〇〇〇災害対策(各地区)本部に対して、積極的に避難所の状況などを伝えてください。
- 〇〇〇災害対策本部は、飲料水・食料・その他物資の提供、避難者の心身の健康管理、生活再建情報などの提供を行います。

※〇〇〇災害対策本部への連絡及び報告は、下記(各地区本部(以下、「〇〇〇災害対策各地区本部」という。))へ行ってください。

〇〇〇災害対策(各地区)本部連絡先

地区		電話	FAX
〇〇	〇〇〇対策本部〇〇班 (〇〇〇〇部〇〇課)	XXX・XXX・XXXX	XXX・XXX・XXXX
〇〇	〇〇地区対策本部 (〇〇支所〇〇課)	XXX・XXX・XXXX	XXX・XXX・XXXX
〇〇	〇〇地区対策本部 (〇〇支所〇〇課)	XXX・XXX・XXXX	XXX・XXX・XXXX
〇〇	〇〇地区対策本部 (〇〇支所〇〇課)	XXX・XXX・XXXX	XXX・XXX・XXXX
〇〇	〇〇地区対策本部 (〇〇支所〇〇課)	XXX・XXX・XXXX	XXX・XXX・XXXX
〇〇	〇〇地区対策本部 (〇〇支所〇〇課)	XXX・XXX・XXXX	XXX・XXX・XXXX

自主避難所のマニュアルについて

地域の集会所のような収容人数の少ない施設では、このようなマニュアルを必要としない場合が想定されます。その場合は、以下のような避難所運営に最低限必要と考えられる項目を整理しておくことが有効です。

- 傷病者などの緊急対応や物資等の要望、避難者の状況など〇〇〇災害対策(各地区)本部との連絡手段や連絡先を記載しておきます。
- 避難所のスペースが限られるため、多くの避難者が想定される場合、優先的に収容する対象者をあらかじめ決めておくことなどが考えられます。
- 建物の安全確認、水・食事・トイレの確保など、避難所生活で最低限必要となる作業の手順を確認し記載しておくとともに、屋内の居住スペース、屋外のごみ置き場など、限られたスペースをどのように使うかを整理しておきます。
- その他、**避難所利用者登録票(様式集 11 頁)**による避難者の状況把握や、避難所におけるルールなど、状況に応じて必要な項目の整理を行います。

平常時の体制について

災害時に円滑・迅速に活動できる体制を築くため、次の点について確認しておきます。

- 避難所の運営に当たり、防災担当だけでなく、要配慮者担当、施設管理担当及びボランティア担当などの関係する複数の担当課が事前に横断的な体制を組み、それぞれの役割分担を明確にしておきます。
- このマニュアルを確認し、各班の活動内容を理解しておくとともに、HUG（避難所運営ゲーム）やHIT（避難所イメージトレーニング）、各種訓練（※1）を通じてマニュアルの検証を行い、必要に応じて各避難所に適したマニュアルを作成しておきます。
※1 資機材取り扱い訓練、応急救護訓練、炊き出し訓練、物資等配給訓練、避難所開設訓練、要配慮者・外国人支援訓練など
- 避難所として使用できる部屋・空地（グラウンド等）、使用できない部屋・空地（グラウンド等）、また使用できる設備などを施設管理者とあらかじめ協議し、確認しておきます。
- 資機材の取扱い方法や備蓄品等の種類などを確認しておきます。
- 他市町村応援職員やボランティアなどの受け入れ体制を確立しておくとともに、要配慮者や外国人と、日頃から積極的なコミュニケーションを取り、情報収集や情報提供等の方法を確認しておきます。

避難所の状況想定

大規模災害発生時の避難所の状況は、時間経過に伴って大きく変化します。そのため、そのことを踏まえて時系列に沿った対応方針を検討します。

時期	避難所の状況想定
【初動期】 災害発生当日	・市町村の担当者や施設管理者が避難所に到着する前に、避難者が施設内に避難せざるを得ないことも予想される。 ・避難者が殺到し、避難者の精神状態は不安定な状況。 ・市町村は、指定避難所以外の避難状況も含め、避難所全体の把握が困難。 ・余震による二次災害のおそれ、火災の延焼拡大、危険物漏洩等により、避難者が混乱。 ・食料や物資の不足で配布調整の必要が生じ、トラブルが発生しやすい。 ・各種情報の不足で、避難者の不安が拡大。 ・要配慮者の状況把握が困難。 ・駐車場等に車中泊者が現れる。 ・ペットを同伴させる避難者が現れる。
【展開期】 2日目 ～1週間程度	・避難所運営についての住民の協力と運営への主体的な参加を構築することが必要。 ・安否確認の問い合わせが殺到。 ・混乱に紛れた侵入者等により窃盗や性犯罪等が発生する可能性がある。 ・4日もすると食料や物資はおおむね供給されるようになるが、避難者数が流動的な段階。 ・避難者が落ち着きを見せ始める一方で、エコノミークラス症候群の発生等健康状態の悪化や衛生環境の悪化が予想される。 ・ライフラインの回復が遅れている場合、飲料水や生活用水の確保、入浴の機会といった要望が、避難者のみならず在宅避難者や車中泊者も含めて、拡大することが予想される。（※次頁「季節を考慮しての対策」参照） ・ボランティアの人数や物資等については、避難所間で格差が生じる場合がある。
【安定期】 1週間目 ～3週間程度	・2週間もすると避難所の状況はおおむね落ち着いた状態。 ・被災地外からの支援活動が本格化し、マンパワーが期待できる段階。 ・避難者の退所が増え、避難所の運営体制の見直しが必要となる。

	・臨時開設や民間施設を利用した避難所は、統廃合の検討を開始。 ・避難生活の長期化に伴い、プライバシーの確保対策が必要となる。 ・避難者の通勤通学が始まり、避難所は生活の場としての性格が強まってくる。 ・学校が避難所となっている場合、教職員は本来の業務へシフトする。 ・避難所内外の避難者間の公平性、応援・支援への依存の問題が生じ始める。 ・避難者に対するこころのケア等の保健・医療サービスの充実が求められる。 ・生活再建支援や応急仮設住宅の情報が必要となる。 ・季節の変化に伴い、それまでと異なった対策が求められる。(※下記「季節を考慮しての対策」参照)
【撤収期】 ライフライン 回復時	・ライフラインの復旧に伴い、避難所に残るのは住まいを失って行き場のない被災者に絞られてくる。 ・避難者の減少に伴い、避難所の統廃合が一層進み、避難者の不満や不安が強まる段階。 ・市町村では、住まいの確保が最重要課題となる。 ・ボランティアも減少し、運営体制の維持が困難となる。 ・仮設住宅の提供等により、市町村は避難所の撤収に向けての調整等を開始。

※季節を考慮しての対策

- 避難所内の温度環境に配慮するため、冷暖房機器等の備蓄・整備を検討する。

食料・物資班の業務 9 (76 頁)

- 梅雨季や夏期の高温多湿期の食品衛生を確保するため、冷蔵設備・機器の整備を検討する。

食料・物資班の業務 9 (76 頁)

- 避難者の衛生・健康保持のため、簡易入浴施設の整備を検討する。

保健・衛生班の業務 4－5 (83 頁)

避難所の開設から閉鎖までの流れ

災害
発生

初動期(災害発生当日)

16 頁

避難者の安全を最優先に避難所を開設しましょう。

避難所は、基本的には市町村職員が開設することとしていますが、夜間に地震が発生した場合などは、市町村職員が避難所に辿り着けない可能性があります。そうした場合には、迷わず、自ら避難所を開設してください。

災害が
起きた時

☐ 自分と家族の身の安全を確保(17 頁)

避難行動を
とる時

☐ 隣近所で声をかけ、助け合いながら避難

☐ 要配慮者台帳などをもとに避難行動要支援者*を支援

*避難行動要支援者

高齢者、障がい者、難病患者など、自力で逃げるのが困難な人や、避難情報をもとに判断することが難しい人のこと

一時的に避難
した場所で

☐ 避難者を町内の公園などの広場に集め、自治会や町内会などの組ごとに確認

☐ 避難者の振り分け

病院や福祉避難所に搬送する人 → 病院や福祉避難所へ
避難所へ行く人、自宅に戻る人

避難所

(施設管理者とも協力し開設)

- ☐ 建物の安全確認(18 頁)
- ☐ 施設内の設備の点検(19 頁)
- ☐ 避難所運営のために使う場所の指定
 - ・避難所として利用可能な場所(20 頁)
 - ・立入禁止にする場所(21 頁)
 - ・管理施設等の指定(22 頁)
- ☐ 避難してきた人々の受入場所の指定(23 頁)
- ☐ 避難してきた人々の受付(24 頁)
- ☐ 避難者の組分け(25 頁)
- ☐ 災害対策(各地区)本部への連絡(27 頁)
- ☐ 情報収集・伝達手段の確保(28 頁)
- ☐ 備蓄している水や食料、物資の確認・配給(29 頁)
- ☐ 安全対策(30 頁)
- ☐ 遺体の一時受入れ(30 頁)

避難所以外

(自宅や広場など)

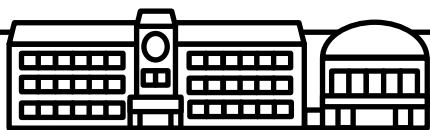
- 支援を受けるため
- ☐ 避難所利用者登録(24 頁)
 - ☐ 利用者の組分け(25 頁)
 - ☐ 在宅避難者等支援施設*の選定(26 頁)
→避難所へ報告
- *在宅避難者等支援施設
- 避難所から遠い地区で避難所以外の場所に滞在する人などのために、食料や物資、情報などを集める場所

展開期(2日目～1週間程度)

31 頁

避難者が自ら運営できるよう、避難所運営委員会を組織します。

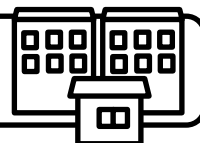
避難所



- ☐ 避難所運営のための業務(32 頁)
- ☐ 組の代表者の選出(33 頁)
- ☐ 避難所運営委員会の設置(34 頁)
- ☐ 各運営班の設置(35 頁)
- ☐ 役割の明示(36 頁)

避難所以外

(自宅や広場など)



- ☐ 在宅避難者等支援施設の運営(32 頁)
- ☐ 組の代表者の選出(33 頁)
- ☐ 避難所運営委員会への参画(34 頁)

災害救助法が適用された災害で、避難所の開設期間が7日間を超える場合は、延長手続きのため、あらかじめ〇〇〇災害対策(各地区)本部に連絡が必要。

安定期(1週間目～3週間程度)

37 頁

避難者の要望が多様化してきます。避難生活の長期化による心身の機能の低下に注意が必要です。

- ・ 避難所や、避難所内のスペースの統廃合(38 頁)
- ・ 情報提供(ライフラインの復旧、生活再建のための支援策など)(38 頁)
- ・ 避難所利用者間のトラブルへの対応(38 頁)

撤収期(ライフライン回復時)

39 頁

避難所の統合や閉鎖などにより、施設本来の業務再開準備を行います。

- ・ 避難所集約後の運営方法などの検討(40 頁)
- ・ 避難所の統合・閉鎖について避難所利用者への説明(40 頁)
- ・ 避難所の閉鎖準備(40 頁)

初動期(災害発生当日)の対応

大規模な災害が発生した直後の混乱した状況において、人々の命や生活を守るためには、地域の方々の協力が不可欠です。

■安全の確保と避難者間の協力

大規模な災害が発生し、危険が差し迫っている状況においては、僅かな判断の遅れが、生命を左右する可能性があります。

避難所を運営するにあたっては、安全の確保を最優先事項とし、少しでも危険があると思われるときは、より安全な場所への移動等を考えましょう。

また、避難所を適切に運営するためには、避難者の譲り合いや協力等が不可欠です。このため、元気な方に協力を呼び掛けてください。

■業務体制

業務を安全かつ確実にを行うため、原則2人1組で行いましょう。

■初動期の業務の流れ

本ページ以降を参考に業務を行ってください。

1 安否確認

(1) 災害が起きた時

- 自分と家族の安全を確保する。

＜安全確保の例＞

地震で揺れている時：自分の身を守る行動をとる

浸水の危険がある時：安全な場所又は上層階に逃げる など

(2) 避難行動をとる時

- 隣近所に声を掛け合い、助け合って避難場所へ移動。
- 余裕がある場合には、避難行動要支援者^{*1}名簿や避難行動支援マップなどを用いて、要配慮者の安否を確認する。
- 避難行動要支援者を避難させるための計画（個別避難計画）^{*2}などに基づき、避難行動を支援する。

(3) 避難した場所で

- 避難者を地区や町内会などの組ごとに確認する。
- 地域の人々の安否情報を収集し共有する。
- 負傷した人や病気の人がいらないか確認する。
- **保健福祉的視点での振り分け(115 頁)**を参考に、病院や福祉避難所に搬送する。
- 自宅に戻ることを選択した人にも、避難所の利用登録を行えば、避難所において生活支援を受けることができることを伝える(できれば**避難所利用者登録票(様式集 11～12 頁)**を配布し記入してもらう。)。
- 余裕があれば、避難者から地域の被害状況を聞き取る。

*1 避難行動要支援者

高齢者、障がい者、難病患者など、自力で逃げるのが困難な人や、避難情報をもとに判断することが難しい人のこと

*2 避難行動要支援者を避難させるための計画（個別避難計画）

自力で避難することが難しい人を避難させるために、名簿情報をもとに、避難の具体的な方法などについて個別にまとめた計画のこと

2 避難所となる施設の建物や設備の安全確認

- 避難所となる施設管理者とともに建物等の安全確認を行う。
- 建物の安全確認が終わるまでは、建物内に入ることにはできないことを避難者に伝え、屋外の安全な場所に待機してもらう。

(1) 建物周辺の確認

- 火災が発生している。
- 建物が浸水している。
- 建物全体が沈下している。
- ガス臭い(ガス漏れしている。)

1つでも☑があれば、
**危険なので、
施設は使用しない！**
→〇〇〇災害対策(各地区)
本部に連絡

(2) 建物の確認

- 地震の発生後で、被災建築物応急危険度判定士がいる場合は、応急危険度判定*を行う。
- いない場合、避難所となる施設に合わせた様式を用いて建物の外観などから安全確認を行う。

→ **災害時緊急点検チェックリスト その他の施設用(様式集 2~3 頁)**

●施設が「危険な状態」と判定された場合

危険なので施設は使用しない！

→□屋内に避難者がいる場合は、屋外の安全な場所へ誘導する。

□「危険」の紙を貼り、建物内への立ち入りを禁止する。

□〇〇〇災害対策(各地区)本部に避難所が使用できないことを連絡し、他の避難所への移動等、必要な対応を協議する。

●施設が「注意を要する状態」と判定された場合

→□危険箇所を立ち入り禁止とし、専門家による応急的な補強を要求する。

●建物の被害が無い（軽微）と判断される場合

□〇〇〇災害対策(各地区)本部に緊急点検の結果を報告する。

*応急危険度判定

大きな地震が起きた後、余震などによって建物が倒壊したり、壁や窓ガラスが落下したりする危険性を判定し、人の命に関わる二次的災害を防止することを目的とした制度。

応急危険度判定は、都道府県が養成・登録した被災建築物応急危険度判定士（行政職員や、建築士のボランティア）が行う。

(3) 設備の確認

設備	確認項目	使えない場合の対処
ガス	☐ ガス臭くないか。 ☐ ガス器具に損傷はないか。 ☐ ガスメーターの確認	☐ 窓を開け、ガス栓を閉める。 ☐ ガス、電気、火は使用しない。
電気 ガス漏れがない場合のみ	☐ 電灯はつくか。 ☐ 電気器具から異音・異臭はしないか、水につかった形跡はないか。	☐ 発電機や照明機器など設置 ☐ 異常のある電気器具は使用しない。 ☐ 周辺の停電状況の確認 ☐ 施設のブレーカー状況の確認
水道	☐ 水は流れるか。 ☐ 濁りや異臭はないか(できれば市町村等による水質検査を実施)。 ☐ 漏水していないか。	☐ 飲料水の備蓄はあるか。 ☐ 井戸やプールなど生活用水として利用できる水はないか。 ☐ 受水槽・高架水槽はあるか。
通信	☐ 通話できるか。 ☐ FAXが使えるか。 ☐ メールは使えるか。 ☐ インターネットはつながるか。	☐ 他の伝達手段(携帯電話、自転車やバイクなど)を確認 ☐ 可能な伝達手段を用いて、〇〇〇災害対策(各地区)本部に通信手段を要請
放送	☐ 放送設備(放送室)や無線は使えるか。	☐ 拡声器・メガホンなどを利用
トイレ	☐ 室内は安全か(落下物など危険はないか。) ☐ 便器は使用可能か(破損はないか。) ☐ 下水は流れるか。 ☐ 水(上水)は出るか。又は周辺は断水・漏水していないか。	☐ 井戸やプール、河川の水を汲み置きして排泄後に流す。トイレットペーパーは詰まる原因となるので、流さず、ゴミ袋に集めて処分する。 ☐ 室内が安全でなく、便器が破損しているような場合は、トイレは使用禁止とし、災害用のトイレを設置する。
	⇒詳しくは 災害時のトイレ対策 (131 頁～) へ	

※上記表の□内に、○、×を記載してください。

3 施設管理者との打ち合わせ

- ☐ 建物や設備の安全確認の結果を踏まえ、施設管理者と協議する。
- ☐ 避難所の運営について施設独自のマニュアルがある場合は、そのマニュアルに従って対応する。

(1) 利用できる場所の確認

- ☐ 施設管理者に、避難所として使用できる場所と使用できない場所を区分し、避難者の生活空間として開放する順序を確認する。

＜避難所として使用できる場所＞ 施設管理者と相談して記入

順序*	場所の名前(体育館など)	階数	受入れ可能人数	メモ
1		階	約 人	
2		階	約 人	
3		階	約 人	
4		階	約 人	
5		階	約 人	
6		階	約 人	
7		階	約 人	
8		階	約 人	
9		階	約 人	
10		階	約 人	

*避難者の生活空間として開放する順序

＜開放する順序を決める際の注意＞

避難生活が長期間になる場合を考慮し、施設の本来業務を再開する際に支障のない場所から優先的に指定する。(例：体育館→特別教室→教室)

(2) 立入禁止及び立入制限場所の指定

- 危険な場所や避難所の生活空間として使用しない場所などを立入禁止又は立入制限場所にする。

→ 出入口をロープで封鎖する、「立入禁止」等の張り紙を貼るなど

＜避難者の受入れや立ち入りを制限する場所の例＞

指定区分	具体的な場所の例	理由
立入禁止	応急危険度判定や安全点検で「危険」や「要注意*」と判定した場所	余震などによる二次災害の防止
	職員室、事務室、施設管理者の部屋など	個人情報あり 施設の本来業務を再開する拠点ともなる
立ち入りを制限	*「要注意」と判定した場所のうち、応急危険度判定士により、条件付で使用を認められた場所（ <u>判定後に余震が発生した場合は立入禁止</u> ）	余震などによる二次災害の防止
	理科実験室、工作室など	危険な薬品・設備あり
	保健室や医務室、放送室、会議室、給食室や調理室、給湯室、倉庫など	避難所運営に利用
	屋外の一部	自衛隊など、外からの救援者が利用する可能性あり
占有禁止	玄関、廊下、通路、階段、トイレなど	共有空間 避難経路の確保

(3) 利用できる設備や資機材の確認

- **避難所の備蓄物資一覧表(様式集 40～41 頁)**を参考に、施設管理者に、利用できる設備や資機材の数や保管場所、使用上の注意などを確認する。

4 避難所運営のための管理施設等の指定

- 施設管理者と相談し、**避難所運営のために必要な部屋・場所（116 頁）**や**レイアウト例（120 頁）**を参考に管理施設等として指定する。
- 管理施設等に指定した部屋や場所に、貼り紙などをして表示する。
- 感染症等の予防のため、居住空間は土足禁止を徹底する。
- 福祉避難所やスタッフが被災し、福祉避難所が開設されないことや福祉的な配慮が必要な方がやむを得ず一般指定避難所に避難してくることなども想定し、一般指定避難所に要配慮者スペースを準備する。

避難所運営のための管理施設等			使う部屋や設置する場所
医療・介護	救護室		
	介護室（ベッドルーム）		
	要配慮者用トイレ		
	要配慮者スペース		
生活環境	災害用トイレ	男性用・女性用 男女共用	
	更衣室	男性用・女性用 男女共用	
	手洗い場	水がなければ手指消毒用 アルコールを設置	
	風呂、洗濯場	生活用水確保後に設置	
	ごみ置き場		
	ペットの受入れ場所		
	談話室	展開期以降、施設に余裕があれば設置	
食料・物資	荷下ろし、荷捌き場所		
	保管場所		
育児・保育	授乳室		
	おむつ交換場所		
	子ども部屋		
運営用	避難所運営本部		
	総合受付		
	相談室（兼 静養室）		
	外部からの救援者用の場所		

5 避難者の受入れ準備

- 事前に決めた受入れの方針や優先順位などを確認する。
- 事前に作成した避難所のレイアウトに沿って避難者を誘導する。
- 以下のポイントに注意しながら、受付場所を決める。

＜受入れ場所のポイント＞

通路の確保	通路は、車椅子が通れるよう幅130cm以上を目安とし、各世帯の区画が1箇所は面するようにする。
地域でまとめる	世帯単位で受入れ、なるべく顔見知りが集まれるよう自治会、町内会など居住する地域ごとの配置となるよう配慮する。
要配慮者を優先的に受入れる場所の検討	避難者の事情に合わせた配慮の方法(122頁～) を参考に、要配慮者を優先的に受入れる場所を検討し、予め指定する。 できれば個室を確保し、避難者の状況から優先順位を定め、本人や家族の希望も聞いた上で、優先順位の高い要配慮者に対して個室の利用を促す。

＜（参考）スフィア基準に基づく避難所環境＞

居住スペース	3.5 m ² /人
トイレの個数	発災後初期段階：50 人に 1 個 中期段階：20 人に 1 個 ※女性用と男性用の割合は 3：1 が適当
入浴施設	50 人に 1 つ

※季節性インフルエンザ等の感染症流行の可能性がある場合、1人あたりスペースをなるべく広くとる。

＜区画の間仕切り等について＞

生活の場として避難所を開設後、状況に応じて段ボールやパーティションなどを用いて区画を区切ることにより、プライバシーの確保に加え、感染症対策にも有効となる。

また、事前に避難所のレイアウトを作成することで、円滑な避難者の受入れ・誘導に繋がる。

6 避難者の受付

(1) 受付の設置

- 机、椅子を設置し、受付を設置する（「受付」と表示する。）。
- 筆記用具や体温計及びアルコール消毒液等、受付に必要な様式を用意する。
- 避難所の看板などを表に設置し、避難所を開設したことを知らせる。
- 避難者の人数が多い場合は、町内会や自治会などの役員に協力してもらい、地域ごとに様式を配布して取りまとめてもらう。

(2) 利用者登録

- 世帯ごとに**避難所利用者登録票(様式集 11 頁)**を記入してもらう。
- 避難所以外の場所に滞在する人の状況を把握するため、町内会や自治会などの役員や民生委員・児童委員に協力してもらい、戸別に見回りを行う。見回りの際に、避難所利用者登録票に記載してもらう。

<登録時の注意>

- ・食料や物資の支給などの支援は登録票に基づき行われるので、避難所以外の場所（車中泊や自宅など）に滞在する人も記入するよう伝える。
- ・安否確認の問い合わせに対応するため、住所と氏名を公開してよいか確認する。
- ・運営協力のため、特技や資格も記入してもらうよう協力を求める。
- ・高齢者、障がい者、難病、アレルギー疾患、その他の慢性疾患患者、妊産婦、乳幼児、女性、子ども、外国人、DV被害者など、避難生活で特に配慮を要することがあるか確認する。
- ・季節性インフルエンザ等の感染症流行の可能性がある場合、マスク未着用者に対して、マスクを配布し着用をお願いする。

(3) 体調の確認

- 感染症予防のため、生活空間に入る前に、手洗いまたはアルコール消毒液等による手指の消毒をお願いする。
- 受付時に検温や聞き取りを実施し、発熱などの体調不良を訴える場合、別室や専用スペースに案内する。

(4) 人数の把握

- **避難所利用者登録票(様式集 11 頁)**をもとに、避難者の人数や世帯数を把握する。

7 避難者の組分け

(1) 「組」づくり

- 避難者の運営を円滑かつ効率的に行うため、町内会や自治会などの役員の協力を得て「組」を編成する（車中泊・テント生活者や、在宅など避難所以外の場所に滞在する人も「組」を編成する。）。
- 編成した「組」を避難所利用者でつくる組分表（様式集 10 頁）に記載する。
- 各組の代表者を決める（詳細は 15 組の代表者の選出(33 頁)参照。）。

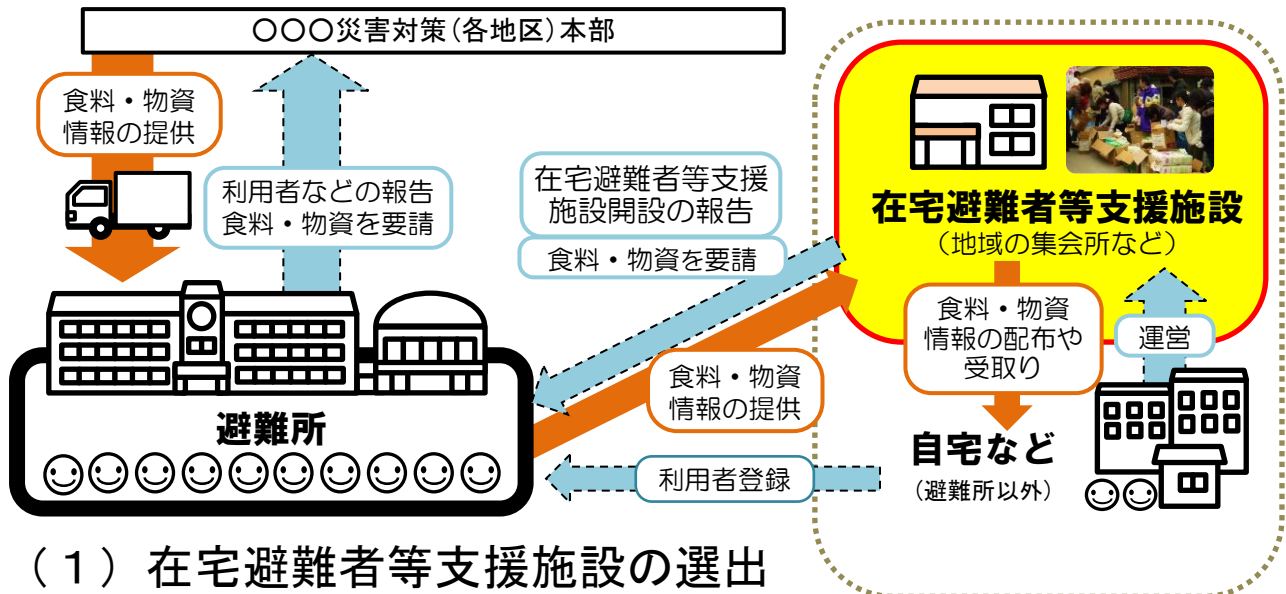
＜組のつくりかた＞

- ・ 居住地域や血縁関係など、顔見知りが集まることができるよう配慮する。
- ・ 「組」の編成規模は、部屋単位など 10 世帯程度を目安とする。
- ・ 高齢者だけとなるような「組」の編成は避ける。
- ・ 通勤者や旅行者などの帰宅困難者は、地域の人と別の「組」にする。

(2) 「組」内の人把握

- 食料、水、物資を「組」ごとに配布するため、組内の人数を把握する。
- 組内の人の健康状態を確認し、けが人や病人がいる場合は、病院に搬送するか、〇〇〇災害対策(各地区)本部に医師の手配を要請する。
- 避難者の状態に応じて、ホテル・旅館・民泊施設等への二次避難を検討する。

8 在宅避難者等支援施設(避難所以外の場所に滞在する人々に物資や情報を届けるための施設)の設置



(1) 在宅避難者等支援施設の選出

□避難所から遠い場所に滞在する人や避難所まで自力で来られない人に食料や物資、情報などを提供するための施設を選ぶ。

＜想定される施設の例＞

地域の公民館、自治会館、公園、コンビニエンスストア等の屋外スペースのほか、行政や商業、教育の拠点となっている場所、寺社といった住民が集う場所、モビリティ（車両）の活用が候補として考えられる。

＜選出方法＞

- ・在宅避難者等支援施設を利用する「組」の人などに意見を聞いて選ぶ。
- ・食料や物資などを運送しやすい場所にあり、物資などを一時的に保管することができる施設（高温多湿を避け、風雨を防ぐ屋根と壁があり、施錠できる施設）を選ぶ。
- ・施設の使用にあたっては、施設管理者の同意を得る。

施設名	住所	利用する組名	メモ

(2) 在宅避難者等支援施設の開設・運営

□施設管理者の同意を得て在宅避難者等支援施設を決め、〇〇〇災害対策(各地区)本部に報告する（**9 〇〇〇災害対策(各地区)本部への連絡(27 頁)**参照）。また、在宅避難者等支援施設を開設したことを、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127 頁)**を参考に、施設を利用する組の人全員に伝える。

- 在宅避難者等支援施設は、施設を利用する組の人々が協力して運営する。
- 在宅避難者等支援施設は、水や食料、トイレの提供だけでなく、水害の場合であれば、自宅の片付けに使用する防塵マスク、ゴム手袋、スコップ、扇風機、サーキュレーター等の提供が考えられ、民間の支援団体と連携しながら運営することも検討しておく必要がある。

9 ○○○災害対策(各地区)本部への連絡

- 避難者に配給する食料・物資の調達など、避難所での必要な支援を受けるため、**避難所状況報告書(初動期)(様式集 28 頁)**を用い、FAX、電話、伝令などで、○○○災害対策(各地区)本部(連絡先は 10 頁参照)に連絡する。

＜連絡のタイミング＞

第1報：参集後、速やかに

第2報：参集後、約3時間後

第3報：参集後、約6時間後

第4報以降は**避難所状況報告書(様式集 29 頁)**を用いて連絡する。

10 情報収集・伝達手段の確保

- 出入口や受付など避難者が見やすい場所に情報掲示板をつくり、**避難所のルール(様式集 4～6 頁)**を掲示する。
- 情報収集・通信手段の確保・設置につとめ、情報を収集する。機材などがない場合は〇〇〇災害対策(各地区)本部に要請する。

＜初動期に必要な情報・機材など＞

初動期に必要な情報	必要な機材など
安否情報 医療救護情報 地域の被害・復旧情報 ライフラインなどの復旧情報 水・食料など生活物資の供給情報 葬儀・埋葬に関する情報	☐ 電話（携帯電話、携帯電話の充電器など） ☐ F A X（2 台（1 台は聴覚障がい者専用）） ☐ パソコン ☐ テレビ（文字放送・字幕放送が可能なもの） ☐ ラジオ ☐ プリンタ ☐ コピー機 ☐ 拡声器 ☐ 非常用電源（発電機、バッテリー） ☐ 各種電池(予備) ☐ 情報収集・連絡用の自転車やバイク ☐ ホワイトボード、掲示板

11 備蓄している水や食料、物資の確認・配給

(1) 状態や数を確認

- **避難所の備蓄物資一覧表(様式集 40～41 頁)** を参考に、備蓄している水や食料、物資の状態や数を確認する。
- 足りない分は**物資依頼伝票(様式集 30 頁)**や**食料依頼伝票(様式集 34 頁)**で、〇〇〇災害対策(各地区)本部に要請する。
- 市町村職員は、物資調達・輸送調整等支援システムへ入力し、物資を要請・管理することが望ましい。
- 給水地点を確認し避難所利用者の協力を得て飲料水を確保する。

(2) 配給

- 迅速かつ公平に配給するため、利用者の「組」ごとに配給する。

<配給の注意>

- ・ 目安：飲料水は1人1日3リットル、食料は1人1日3食。
- ・ 数が少ないなど公平に配給できない場合は、けが人や病人、高齢者、乳幼児、妊産婦、障がい者などに加え、健康状態、本人や家族・周囲の状況など、避難所を利用する人が抱える様々な事情を考慮した上で優先順位をつけ、個別に対応する。
- ・ 利用者に、食物アレルギーや文化・宗教上の理由から食べられないものがないか必ず確認し、**食物アレルギーや文化・宗教上の理由で食べられないもの(130 頁)**を参考に、配給を行う。

12 安全対策

- 可能であれば、屋外に設置した災害用トイレなど夜間照明が必要な場所に非常用電源などによる照明を設置する。
- 女性や子どもに対する暴力防止や不審者排除のため、複数名の大人（女性を含む）で夜間の見回りを行う。
- 必要に応じて、近隣の警察署に巡回や女性警察官の派遣を依頼する。

13 遺体の一時受入れ

- ・ 原則、避難所には遺体を受入れず、遺体検視場所に収容することとするが、真にやむを得ないときは行政担当者、施設管理者、避難所利用者が協力して遺体の一時受入れを行う。
- ・ 遺体の受入れ場所は、避難所利用者の受入れ場所とは別とする。
- ・ 遺体を受入れた場合は、〇〇〇災害対策(各地区)本部に行政側の責任者の派遣を要請する。
- ・ 行政の遺体担当者が未着の場合、死亡者の氏名、年齢、性別、住所、搬送者の氏名、搬送時刻、遺体のあった場所、遺族の連絡先などのメモを遺体の上に置く（身元不明の遺体の場合は、発見場所、発見時間をメモし、所持品等を整理しておく。）。
- ・ 遺体を受入れた場所には、遺体搬出後も避難所利用者を入れない。
- ・ 避難所で亡くなった方の扱いも同じとする。

展開期(2日目～1週間程度)の対応

展開期は、避難所運営の仕組みや規則を整え、日常性を確立する時期です。

避難所利用者の自主運営の原則に基づき、避難所を利用する人を主体とした避難所運営委員会や各運営班を組織し、避難所を運営します。

■業務体制

避難所運営委員会を設置するまでの間は、初動期と同様、行政担当者、施設管理者、自治会、町内会、民生委員など地域の役員、自主防災組織の長などが協力して運営します。

避難所運営委員会を設置した後は、避難所運営委員会と各運営班が、自主的かつ円滑な避難所運営の主体となります。

■展開期の業務の流れ

本ページ以降を参考に業務を行ってください。

14 避難所などの運営のための業務(展開期)

(1) 避難所の運営

- 大規模地震が起こった後に応急危険度判定を実施していない場合、○○○災害対策(各地区)本部に応急危険度判定士の派遣を要請し、応急危険度判定を実施する（実施後の対応は、2 避難所となる施設の建物や設備の安全確認(18 頁)を参照）。
- 避難所運営委員会や各運営班を設置するまで、行政担当者、施設管理者、自治会、町内会、民生委員など地域の役員、自主防災組織の長が協力して、各運営班の業務(41 頁～)を参考に対処する。
- 避難所運営委員会や各運営班を設置したら、速やかに業務を引き継げるよう、対応状況などを個別引き継ぎ事項(様式集 24 頁)に記入し、名簿などの書類も整理しておく。

(2) 在宅避難者等支援施設（避難所以外の場所に滞在する人に物資や情報を届ける施設）(8 在宅避難者支援施設の設置(26 頁)参照) の運営

- 避難所から遠い場所に滞在する人や避難所まで自力で来られない人に食料や物資、情報などを提供するための施設（在宅避難者等支援施設）の運営は、施設を利用する組の代表者(15 組の代表者の選出(33 頁)で選出)が中心となり、当番で行う。
- 避難所運営委員会や各運営班が設置されるまでの間は、在宅避難者等支援施設ごとに連絡員を決め、食料や物資の配給、情報の提供などの支援方法について検討しておく。
- 避難所運営委員会や各運営班が設置されたら、各運営班の業務(41 頁～)を参考に、屋外支援班と連携して対処する。

15 組の代表者の選出

- 避難所利用者と編成した組ごとに代表者を選出する（車中泊・テント生活者や、避難所以外の場所に滞在する人の組からも代表者を選出する。）。

<代表者の選出>

- ・特定の人に負担が集中しないよう、定期的に交代する。交替時には引き継ぎを行う。

<代表者の役割>

- ・組内の意見を取りまとめ委員会に報告する。
- ・避難所運営委員会や各運営班での決定事項は、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127 頁)**を参考に、組内全員に伝達する。
- ・委員会や各運営班の決定を受け、炊き出しや水の確保、共有スペースの掃除などは、組ごとに当番制で行う。
- ・組ごとに配布される食料や物資を受領し、組内に配布する。
- ・組内に要配慮者（高齢者や障がい者など）がいる場合は、代表者を中心に組内で協力して支援を行う。
- ・掃除や環境の整備は、代表者を中心に組内で協力して行う。

16 避難所運営委員会の設置

(1) 構成員の選出

- 避難所利用者で編成した組の代表者、自治会・町内会・民生委員など地域の役員や自主防災組織の長、その他の避難所利用者の代表（女性、高齢者、子ども、障がい者、外国人など、災害時に配慮が必要な人やその家族からも選出）、行政担当者、施設管理者が集まり、**避難所運営委員会規約（案）（様式集 7～8 頁）**を参考に、できるだけ速やかに避難所運営委員会を組織する。

＜避難所運営委員会の構成員選出の際の注意＞

- ・避難者の状況把握や避難生活での男女のニーズの違い等男女双方の視点に配慮した避難所運営を実施するため、女性の参加を推進する。
- ・原則、ボランティアは構成員としない。ただし、委員会に認められた場合のみ出席・発言ができる。
- ・避難所運営委員会に出席する組の代表者の数が多い場合は、互選で決定する。ただし、車中泊・テント生活をする人々でつくる組の代表者や、避難所以外の場所に滞在する人々でつくる組の代表者は、必ず1名ずつ出席できるよう努める。

(2) 会長、副会長の選出

- 避難所運営委員会の構成員の中から、会長、副会長を選出する。なお、会長・副会長のいずれかに女性を選出するよう努める。

(3) 運営規約、避難所のルール作成、掲示

- **避難所運営委員会規約（案）（様式集 7～8 頁）**をもとに避難所運営に必要な事項を検討し、運営規約を作成する。また、**避難所のルール（様式集 4～6 頁）**にも追記する。
- 運営規約は情報掲示板に貼るなどして、避難所の利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に確実に伝わるようにする。

(4) 各運営班で行う業務の検討

- 避難所運営委員会は、避難所の運営に必要な具体的な業務を行うため、**各運営班の業務(41 頁～)**を参考に検討し、各運営班を設置する。

班名	主な活動内容
総務班	総合受付(入退所など各種手続き、苦情相談対応)、避難所内の配置計画、避難所運営日誌の作成、避難所運営委員会の事務局、〇〇〇災害対策(各地区)本部への連絡
名簿係	名簿管理、利用者数の把握、安否確認等への対応(安定期以降、業務が減ったら総務班に統合)
連絡・広報班	避難所内外の情報収集・伝達・発信、取材対応
食料・物資班	食料・物資の調達・受入れ・管理・配給、炊き出し対応
保健・衛生班	衛生管理(トイレ・ごみ・風呂・ペット)、健康管理
要配慮者支援班	高齢者、障がい者、難病・アレルギー疾患・その他の慢性疾患患者、妊産婦・乳幼児、外国人など、避難生活で特に配慮を要する人の支援や対策。
施設管理班	施設・設備の点検・故障対応、防火・防犯対策
屋外支援班	避難所以外の場所に滞在する被災者の情報収集・伝達、食料・物資の配給、健康管理
ボランティア班	ボランティアなどの人的支援の受入れ、管理
その他	その他、必要に応じて班を編成

(5) 避難所運営委員会の業務

- 避難所運営委員会は、**避難所運営委員会の業務(42 頁～)**を参考に、避難所の運営を行う。

17 各運営班の設置

(1) 班員の選出

- 各運営班の班員は、各組の代表者の協力のもと、本人の意思を確認した上で各組から選出する。

＜班員選出の際の注意＞

- ・避難所利用者登録票(様式集 11 頁)の特技・資格欄などを参考に、子どもから高齢者まで、年齢や性別に関係なく、可能な限り役割を分担し、より多くの人が運営に参画できるようにする。
- ・ただし、本人の意思を尊重し、強制はしないこととする。
- ・特定の人に負担が集中しないよう、定期的に交替する。交替時には引き継ぎを行う。
- ・男性だから、女性だからという固定観念に縛られることなく、本人の希望を聞き、業務を割り振る。ただし、女性用の物資の受け渡しや女性からの要望を聞き取りやすいよう、総務班、要配慮者支援班、食料・物資班には女性を入れるよう努める。

(2) 班長の決定

- 班員の互選により、各運営班の班長を決める。

＜班員選出の際の注意＞

- ・班長は避難所運営委員会の構成員にもなるため、委員会への出席を負担に感じない人を選ぶ。
- ・特定の人に負担が集中しないよう、定期的に交替する。交替時には引き継ぎを行う。

(3) 各種業務の実施

- 各運営班の業務(41 頁～)を参考に、業務を実施する。

18 役割の明示

- 避難所運営委員会の役割や構成員、各運営班の役割や班編成・班員などについて避難所を利用する人に知らせるため、避難所運営委員会名簿(様式集 9 頁)に記入し、情報掲示板に掲示する。
- 委員会や各運営班の構成員は、見分けやすいように腕章や名札、ビブス(ゼッケン)などの目印を身につける。

安定期(1週間目～3週間程度)の対応

安定期は、避難所運営の仕組みや規則が定着し、生活に落ち着きに戻る一方、被災者の要望や求める情報などが多様化・高度化する時期でもあり、柔軟に対応する必要があります。一方で、自宅や公営住宅、仮設住宅などへ移動する人が増え、避難所を利用する人が減少するため、避難所の運営体制を再構築するとともに、避難所を閉鎖するための準備を進める時期でもあります。

なお、避難生活の長期化に伴い、被災者の心や身体の抵抗力が低下する時期でもあるため、注意が必要です。

■業務体制

避難所利用者の自主運営の原則に基づき、避難所運営委員会と各運営班が、自主的かつ円滑な避難所運営の主体となります。

ただし、避難所を利用する人の減少に伴い、運営体制を再構築する必要があります。

■安定期の業務の流れ

本ページ以降を参考に業務を行ってください。

19 避難所運営業務の継続(安定期)

- 避難生活の長期化に伴う避難所利用者と運営側の健康状態などに注意しながら、**各運営班の業務(41 頁～)**を参考に運営する。

＜安定期に注意するポイント＞

主な内容		担当する班と該当項目	
避難所生活長期化に伴う避難所利用者のニーズの変化に伴う対応	被災者支援、生活再建情報の提供	連絡・広報班	7
	各種相談窓口の設置調整		8
	避難生活の長期化に伴う必要物資の確保	食料・物資班	9
	避難所内の秩序維持の強化	施設管理班	5～8
避難所利用者と運営側の身体とこころのケア対策	各種イベントの企画・実施	総務班	8
	衛生管理の強化	保健・衛生班	4
	こころのケア対策の強化		7
	運営側の健康管理		6、7
	福祉避難所、医療機関などへの移送	要配慮者支援班	9
	生活場所の整理、プライバシー確保	施設管理班	3
	避難所以外の場所に滞在する人の健康管理	保健・衛生班	5
		要配慮者支援班	3
		屋外支援班	6
避難所利用者の減少などに伴う運営体制の見直し	運営体制の見直し	避難所運営委員会	2
	ルールの見直し	総務班	7
	配置変更にかかる見回り場所の見直し	施設管理班	6

- 災害発生から7日以内で閉鎖する見込みがたたない場合は、速やかに〇〇〇災害対策(各地区)本部に連絡する。

20 集約・統合・閉鎖の準備

- 〇〇〇災害対策(各地区)本部から、避難所の集約・統合・閉鎖に関する情報や指示があった場合は、**撤収期の対応(39～40 頁)**を参考に準備を行う。

撤収期(ライフライン回復時)の対応

撤収期は、電気・ガス・水道などのライフライン機能が復活することにより、地域で本来の生活を再開することができる期間です。

住居が損壊等した人は、より生活環境の整った応急仮設住宅などの長期受入れ施設に移動してもらい、避難所を段階的に統合・閉鎖することで、施設の本来業務を再開させる準備を行いましょう。

■業務体制

避難所運営委員会は、避難所利用者の生活再建を重視し、避難所の統合・閉鎖にともなう避難所利用者の合意形成を図りながら、避難所となった施設の原状回復を行いましょう。

■撤収期の業務

本ページ以降を参考に業務を行いましょう。

21 避難所の統合・閉鎖に向けた準備

- ライフラインの回復状況などから、避難所の統合・閉鎖の時期、閉鎖後の対応などについて、〇〇〇災害対策(各地区)本部と協議する。
- 避難所を統合する場合は、移動の日時や方法、荷物などを搬送するための車両や人員の確保などについても、〇〇〇災害対策(各地区)本部と協議する。

22 統合・閉鎖に関する説明会の開催協力

- 避難所運営委員会は、避難所の統合・閉鎖にあたり、市町村が開催する説明会の開催に協力するなどして、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127 頁)**を参考に、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に伝え、了解を得る。
- 説明会を開催する場合は、事前に情報掲示板や各組の代表者などを通じて、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127 頁)**を参考に、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に伝える。また、説明会に参加できない人などにも、確実に情報が伝わるようにする。

23 避難所の閉鎖準備

(1) 引継ぎ

- 避難所の統合・閉鎖にあたり、避難所利用者の情報などを円滑に引き継ぎすることができるよう避難所運営委員会、各運営班などの協力を得て、避難所の運営・管理に関する情報や書類を集約する。
- 集約した情報や書類などは、〇〇〇災害対策(各地区)本部に提出する。

(2) 片付け

- 避難所運営委員会、各運営班、避難所利用者、行政担当者、施設管理者は協力して、施設全体の清掃や使用した設備の返却、整理整頓を行う。
- 片付けのための人手が足りない場合は、〇〇〇災害対策(各地区)本部に対し、職員やボランティアの派遣を要請する。

24 避難所の閉鎖

- 避難所運営委員会は、避難所閉鎖の日に解散する。

第2章

各運営班の 業務編

避難所運営委員会や各運営班など、避難所運営に携わる人々が行う業務の内容やポイントを、委員会や班ごとに掲載しています。

避難所運営委員会及び各運営班の業務は、本編や資料編、様式集などを参照する形式で構成しています。

① 避難所運営委員会の業務一覧

- 1 定例会議の開催（実施時期：展開期～）
- 2 運営体制の見直し（実施時期：安定期～）

①避難所運営委員会の業務1

定例会議の開催

実施
時期

展開期～

- 避難所内の状況を把握し、相互の意見交換を行いながら、避難所の運営に必要なことを決めるため、毎日、定例会議を開催する。

(毎朝1回、可能であれば夜にも1回)

- 会議の結果から、各運営班からの要望や連絡事項など、〇〇〇災害対策(各地区)本部へ報告する内容をまとめる。

＜定例会議の主な内容＞

- ・ 組の代表者や各運営班から情報の収集・共有
- ・ 避難所利用者からの要望、苦情、意見の共有、対応方針の決定
- ・ 避難所利用者のうち、特に配慮する必要のある人や発熱等の体調不良がみられる人に関する情報の共有、対応方針の決定
- ・ トイレや共有スペースの掃除など、各運営班の班員が交替で行う業務の内容や当番順の決定
- ・ 避難所内の規則や運営方針など避難所の運営に必要な事項を協議・決定
- ・ 〇〇〇災害対策(各地区)本部からの情報の共有、要請内容などの調整・決定
- ・ 他関係機関の支援活動情報の共有
- ・ 災害が発生した場合の対応

①避難所運営委員会の業務2

運営体制の見直し

実施
時期

安定期～

- 避難所利用者の数や避難所内の配置状況を把握し、避難所利用者でつくる組や避難所運営委員会、各運営班などの運営体制を見直し、再構築する。
- 必要に応じて、〇〇〇災害対策(各地区)本部に職員等の派遣を要請するほか、自宅などにもどった被災者（地域（自治会、町内会など）の役員や自主防災組織の長など）にも、引き続き避難所の運営に協力してもらうよう依頼する。
- 避難所利用者の数やライフラインの復旧状況、避難所となった施設の本来業務の再開状況などから、避難所の統合・閉鎖時期などについて、行政担当者を通じて〇〇〇災害対策(各地区)本部と協議する。

② 総務班の業務一覧

1 総合受付

- 1-1 入所の手続き（実施時期：展開期～）
- 1-2 退所の手続き（実施時期：展開期～）
- 1-3 外泊の手続き（実施時期：展開期～）
- 1-4 落とし物対応（実施時期：展開期～）
- 1-5 苦情・相談・要望対応（実施時期：展開期～）
- 1-6 宅配・郵便（実施時期：展開期～）
- 1-7 支援の受入れ（実施時期：展開期～）
- 1-8 その他（実施時期：展開期～）

2 避難所内の配置

- 2-1 配置図の作成（実施時期：展開期～）
- 2-2 計画作成（実施時期：展開期～）
- 2-3 移動（実施時期：展開期～）

3 避難所運営委員会の事務局（実施時期：展開期～）

4 避難所運営日誌の作成（実施時期：展開期～）

5 ○○○災害対策(各地区)本部への連絡（実施時期：展開期～）

6 災害発生時の対応（実施時期：展開期～）

7 ルールの見直し（実施時期：安定期～）

8 各種イベントの企画・実施（実施時期：安定期～）

②総務班の業務1－1 (名簿係と連携)

総合受付(入所の手続き)

実施
時期

展開期～

(1) 登録票などへの記入

- 避難所利用者登録票(様式集 11 頁)に記入してもらうとともに、検温・問診を行う。
 - 記入者とともに、避難所利用者登録票 裏面(様式集 12 頁)の登録時の注意事項を確認し、本人からの申告事項や聞き取ったことを記入する。
 - ペット同伴の場合はペット登録台帳(様式集 14 頁)にも記入してもらい、写しを保健・衛生班に渡す。
- (⇒保健・衛生班の業務 8－1「ペット(ペットの受入れ)」(87 頁)へ)

＜登録時の注意＞

- ・様式は世帯(家族)ごとに作成してもらう。
- ・日本語がわからない外国人には、世界地図などを用いて、その人が理解できる言語を確認する(通訳者の派遣時に必要)。
- ・記入事項に漏れがないか確認する。

→特にチェック!

- ・安否確認の問い合わせに対応するため、住所と氏名を公開してよいか確認する。
- ・運営協力のため、特技や資格も記入してもらうよう協力を求める。
- ・高齢者、障がい者、難病・アレルギー疾患・その他の慢性疾患患者、妊産婦・乳幼児、外国人など、避難生活で特に配慮を要することがあるか確認する。

(2) 利用者への説明、案内

- 避難所でのルール(様式集 4～6 頁)を説明する(できれば印刷して渡す。)
- 事前に避難所のレイアウトを作成している場合は、レイアウトに沿って避難者を誘導する。
- 配布する物品(マスク・毛布など)がある場合は、人数分手渡しする。

→注意

- 配布した物品は、物資ごとの受入・配布等管理簿(様式集 32 頁)に忘れず記入する。
- 受入場所まで案内し、組の代表者に紹介する。
 - 退所するときは、受付に寄るよう伝える。

(3) 入所後の手続き

- 避難所内の配置図を修正する。
- 避難所利用者登録票の裏面に受入れ場所などの情報をメモし、名簿係に渡す。(⇒総務班(名簿係)の業務 1「名簿の管理」(57 頁)へ)

②総務班の業務1－2 (名簿係と連携)

総合受付(退所の手続き)

実施
時期

展開期～

(1) 退所の申出があったら

- ☐ 退所の申出があった場合は、**退所届(様式集 16 頁)**に記入してもらい、以下のことを伝える。

<退所する人に伝えること>

- ・私物はすべて持ち帰ること。
- ・貸出したものは総合受付に返却すること。
- ・(事前の申出の場合) 退所の際は必ず受付に立ち寄ること。

(2) 退所日当日

- ☐ 忘れ物がないか、清掃を行ったか確認する(可能であれば、本人と部屋まで同行し、確認する。)

(3) 退所後の手続き

- ☐ 避難所内の配置図を修正する。
- ☐ 退所届と避難所利用者登録票を、名簿係に渡す。
(⇒**総務班(名簿係)の業務1「名簿の管理」(57 頁)**へ)

(4) 申出なく退去してしまった人がいたら

- ☐ 退所届を提出せずに退去した人がいたら、本人に電話などで確認する。
- ☐ 本人と連絡がつかない場合、避難所運営委員会と相談の上、一定期間張り紙などをした上で、退所扱いとする。

②総務班の業務1－3

総合受付(外泊の手続き)

実施
時期

展開期～

(1) 外泊の申出があったら

- ☐ 外泊の申出があった場合は、**外泊届(様式集 17 頁)**に記入してもらう。

(2) 外泊後の手続き

- ☐ 外泊届を名簿係に渡す。
(⇒**総務班(名簿係)の業務1「名簿の管理」(57 頁)**へ)

②総務班の業務1－4

総合受付(落とし物対応)

実施
時期

展開期～

(1) 落とし物を見つけた人がいたら

- ☐ 見つけた場所や状況を聞き、**落とし物リスト(様式集 20 頁)**に記入する。
- ☐ メモ用紙などに落とし物の内容を書き、情報掲示板に掲示する。

→財布・現金の場合

- ・財布や現金は、すみやかに警察に届ける。
- ・財布や現金を落としたと申出があったら、警察に届けたと伝える。

→それ以外の落とし物

- ・財布や現金以外の落とし物には、落とし物リストと同じ番号をつけて総合受付で保管する（保管期間は3ヶ月程度）。
- ・刀剣類・薬物など（法令で禁止されているもの）は警察に届け出る。

落とし物のお知らせ
○○○○
〈保管期間〉
○月○日まで
○○避難所総合窓口

(2) 自分のものという申出があったら(財布・現金以外)

- ☐ 落とした日時や場所、落とし物の特徴を聞き取る（携帯電話の場合は、電話番号を確認する。）。
- ☐ 受け渡しをしたら、落とし物リストに日時、氏名、住所、連絡先、受取りのサインをしてもらう。受付担当は余白にサインする。
- ☐ 情報掲示板に貼っていた落とし物のメモをはがす。

(3) 探し物の申出があったら

- ☐ 探している物の特徴や失くした時期や場所を聞く。
- ☐ 落とし物リストに該当の物がある場合は(2)と同様に対応する。
- ☐ ない場合は、氏名や連絡先を聞き取って、メモに記入し、落とし物リストのつづりに貼り付けておく。

(4) 保管期間（3か月）が経過したら

- ☐ 情報掲示板に貼っていた落とし物のメモを回収し、処分する。
- ☐ 落とし物リストの備考に保管期間満了により警察に届け出る旨を記入する。
- ☐ 保管していたものを警察に届け出る。

②総務班の業務1－5 (要配慮者支援班と連携)

総合受付(苦情・相談・要望対応)

実施
時期

展開期～

(1) 相談コーナーの設置

- 要配慮者支援班と連携し、総合受付の一角に、利用者からの苦情・相談・要望などを聞く「相談コーナー」を設置する。
- 設置場所がわかるよう「相談コーナー」と表示する。

<相談対応>

- ・ 受付時間中は2名以上（総務班：1名、要配慮者支援班：1名）で対応する（途中で交替してもよい）。
- ・ 個別相談が必要な場合は、プライバシーに配慮した相談室などを利用し、必ず2名以上で対応する。
- ・ 受付には女性も配置し、女性が相談しやすい環境をつくる。
- ・ 苦情、相談、要望への対応後の事務処理は、総務班が行う。

<対処に困る場合>

- ・ 必ず班長に相談する。
- ・ 避難所運営全体に係る内容は、避難所運営委員会で相談する。

<苦情・相談対応の注意>

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

(2) 相談対応後の処理

- 相談コーナーで聞き取った内容は**受付メモ(様式集 22 頁)**に記録する。
- 対応が必要な場合は、内容に応じて関係者(避難所運営委員会や各運営班班長、行政担当者、施設管理者など)に申し伝える。
- **受付メモ(様式集 22 頁)**に対応状況を記入してファイルにとじる。ファイルの取り扱いには厳重に注意する。
- 聞き取った内容は、プライバシー及び個人情報保護のため、総務班と要配慮者支援班などの関係者のみで共有し、他者には絶対に漏らさない。
- **避難所運営日誌(様式集 23 頁)**にも概要を記載する。

②総務班の業務1－6

総合受付(宅配・郵便)

実施
時期

展開期～

(1) 郵便物の差出箱の設置

- 郵便事業者と相談し、総合受付に「簡易郵便差出箱」を設置する。

(2) 利用者あてに送られた宅配や郵便物

- 宅配や郵便事業者に、避難所内の配置図を貸し出し、該当者に直接渡してもらう。
- 本人が不在の場合は配置図を返却してもらい、宅配や郵便物を一度持ち帰り、再度来ってもらう。
- 配達後に、配置図を返却してもらう。

②総務班の業務1－7

総合受付(支援の受入れ)

実施
時期

展開期～

- 個人や団体などから直接、寄付や物資など支援の申出があった場合は、〇〇〇災害対策(各地区)本部を通すよう伝える。ただし物資のうち、イベント主催者が持参したものや少量の場合などは、施設管理者、食料・物資班と相談し、直接受入れるかどうかを決める。
- 受入れ可能となった場合は支援受入れ一覧表(様式集 21 頁)に記入し、食料・物資班に引き渡す。
- 不要な救援物資がきた場合は〇〇〇災害対策(各地区)本部へ連絡の上、受取りを拒否する。
- 〇〇〇災害対策(各地区)本部からあつせんがあった場合は、施設管理者、食料・物資班などと相談し、受入れを検討する。

②総務班の業務1－8

総合受付(その他)	実施 時期	展開期～
・ 安否確認や避難所利用者への問い合わせ → 総務班名簿係へ ・ マスコミや調査団などの取材対応 → 連絡・広報班を呼出し ・ 食料・物資の受入れ → 食料・物資班を呼出し		

②総務班の業務2－1

避難所内の配置(配置図の作成)	実施 時期	展開期～
☐ 避難所内のどこに誰が入所しているかがわかる配置図を作成する。 ☐ 宅配や郵便事業者に貸し出すための配置図も用意する。 ☐ 入所や退所、場所の移動などで配置が変わる場合は、随時修正する。		

②総務班の業務2－2

避難所内の配置(計画作成)

実施
時期

展開期～

- 施設管理者や施設管理班と連携し、避難所に入所している人の数、施設の本来業務の再開などに合わせ、概ね7日ごとに配置を見直し、部屋の統廃合と移動を行うための配置計画を作成する。
- 作成した配置計画は、避難所運営委員会に提出し、承諾を受ける。

＜配置計画を作成する際の注意点＞

- ・ 要配慮者支援班と連携し、**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(122頁)**を参考に、利用者が過ごしやすい配置などを検討する。
- ・ 居住スペースについては、スフィア基準に示されている1人あたり3.5㎡を参考に検討する。
- ・ 部屋や組のまとまりを維持できるよう配慮する。
- ・ 車中泊・テント生活者に、建物内への移動希望を聞く。
- ・ 施設の本来業務の再開が進むよう、避難所として利用する場所を階ごとに分けるなど工夫する。

②総務班の業務2－3

避難所内の配置(移動)

実施
時期

展開期～

- 組の代表者の協力のもと移動対象となった人々の了解を得て、配置計画に基づき移動する。
- 移動の際、組ごとに部屋の掃除やごみの片づけを行うよう伝える。
- 配慮が必要な人の容体により早急に移動させる必要がある場合は、避難所を利用する人の協力を得て、配置の変更を行う。

②総務班の業務3

避難所運営委員会の事務局

実施
時期

展開期～

- ☐ 避難所運営委員会の事務局として、会議の準備や記録を作成する。
- ☐ 避難所運営委員会の決定事項を情報掲示板に掲示する。また各組の代表者や連絡・広報班、屋外支援班と協力し避難所を利用する人（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）にも確実に伝達する。

②総務班の業務4

避難所運営日誌の作成

実施
時期

展開期～

- ☐ 避難所運営委員会での議事内容などを参考に、毎日、**避難所運営日誌(様式集 23 頁)**を作成し、避難所の状況や主な出来事、次の日に引き継ぐ事項などを記録する。

②総務班の業務5

〇〇〇災害対策(各地区)本部への連絡

実施
時期

展開期～

- ☐ 〇〇〇災害対策(各地区)本部への連絡事項について、避難所運営委員会でとりまとめた内容をもとに**避難所状況報告書(様式集 29 頁)**を作成し、行政担当者に提出する。
- ☐ 行政担当者は**避難所状況報告書(様式集 29 頁)**の必要事項を記入し、毎日午前9時に報告する。
- ☐ 行政担当者が不在かつ緊急の場合は、総務班が〇〇〇災害対策(各地区)本部へ連絡する（食料・物資の要請(食料・物資班)、ボランティアの派遣依頼(ボランティア班)なども同様に、行政担当者が不在かつ緊急の場合は、〇〇〇災害対策(各地区)本部へ連絡する。）。

②総務班の業務6

災害発生時の対応

実施
時期

展開期～

(1) 災害発生時の対応方針の検討

- 避難所運営委員会で、地震、洪水、土砂災害、高潮災害、津波などの災害が発生した場合にどう対応するか（情報伝達や避難方法、新たな避難者の受入れ場所の確保など）を災害の事象ごとに検討し、対応方針を決める。
- 災害時の対応方針を、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127 頁)**を参考に、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に伝えるとともに、各人でも身の安全を確保することができるよう、具体例を示して伝えておく。

(2) 気象や災害に関する情報の入手・提供

- 連絡・広報班と連携し、〇〇〇災害対策(各地区)本部やテレビ・ラジオなどから、気象や災害に関する情報を収集する。
- 災害が発生する可能性が高まった場合は、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127 頁)**を参考に、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に伝えるとともに、必要に応じて避難の体制などを整えておく。

(3) 災害が発生した場合

- 地震などの災害が発生した場合は、テレビ・ラジオなどで情報（地震の場合は、震度や津波警報等）を確認し、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127 頁)**を参考に、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に伝える（小規模な地震の場合や津波のおそれがない場合は、心配ない旨を伝える。）。
- 避難口確保のため、正面玄関などを開放する。
- 災害の状況により、避難所内にいることが危険だと判断される場合は、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127 頁)**を参考に、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に伝え、対応方針に基づき速やかに避難する。

②総務班の業務7

ルールの見直し

実施
時期

安定期～

- 避難生活の長期化に伴い、避難所での生活のルールについて適宜見直しを行う。
- ルールの追加や変更が必要な場合は、避難所運営委員会の承諾を受けた上で、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127 頁)**を参考に、避難所利用者全員に知らせる。

②総務班の業務8

各種イベントの企画・実施

実施
時期

安定期～

- ボランティア班や施設管理班と連携し、被災者の孤立感解消や生きがいづくりのため、ボランティアやNPOなどの団体が主催するイベントの受入れや、避難所利用者自身が企画・実施するイベントについて、日時や実施場所を調整する。
- イベントの開催が決まったら、連絡・広報班と連携し、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127 頁)**を参考に、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に伝える。
- イベント開催時は、最低1人は付き添い、主催者を補助する。

③ 総務班（名簿係）の業務一覧

- 1 名簿の管理（実施時期：展開期～）
- 2 利用者数の把握（実施時期：展開期～）
- 3 安否確認への対応（実施時期：展開期～）
- 4 電話対応（実施時期：展開期～）
- 5 来客対応（実施時期：展開期～）

③総務班(名簿係)の業務1

名簿の管理

実施
時期

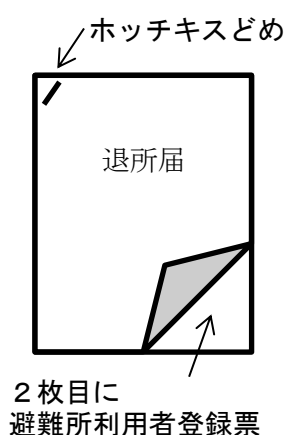
展開期～

(1) 入所手続き後の登録

- 避難所利用者登録票(様式集 11～12 頁)の情報を、避難所利用者名簿(手書き用)(様式集 25 頁)に記入する(パソコンが利用できる場合は、避難所利用者名簿(詳細版: エクセル管理用)(様式集 27 頁)に入力する。)
- 登録後は、登録票を受付番号順にファイルに綴じて保管する。

(2) 退所手続き後の登録

- 退所届(様式集 16 頁)の情報を、避難所利用者登録票と避難所利用者名簿に記入する。
- 避難所利用者登録票の世帯全員が退所した場合は、退所届と避難所利用者登録票を合わせてホッチキスなどでまとめる。
- 記入後は、退所届を受付番号順にファイルに綴じて保管する。



(3) 外泊手続き後の管理

- 外泊届(様式集 17 頁)を受付番号順にファイルに綴じて保管する。

(4) 個人情報の管理

- 個人情報保護のため、登録票や退所届、名簿など、個人情報が含まれるファイルを厳重に管理する。
- 個人情報が入っているパソコン又はファイルには、パスワードを設定する。

③総務班(名簿係)の業務2

利用者数の把握

実施
時期

展開期～

- 避難所利用者名簿（手書き用）（様式集 25 頁）などから、入所者数、退所者数、避難所利用者数（避難所以外の場所に滞在する人を含む。）、配慮が必要な人などの情報を把握し、毎日午前 8 時 50 分までに行政担当者に報告する（⇒総務班の業務 5「〇〇〇災害対策(各地区)本部への連絡」（53 頁）へ）。
- 班長は避難所運営委員会で、入所者数、退所者数、避難所利用者数などを毎日報告する。

③総務班(名簿係)の業務3

安否確認への対応

実施
時期

展開期～

(1) 公開用名簿の作成

- 安否確認などの問い合わせに迅速に対応できるよう避難所利用者登録票（様式集 11 頁）で個人情報了他者へ公開してよいとした人の「氏名」、「ふりがな」、「住所（〇〇町〇〇丁目まで）」を世帯別に抜き出した公開用の名簿、避難所利用者名簿【公開用】（様式集 26 頁）を作成しておく。

＜名簿作成のポイント＞

- ・ 避難所利用者名簿【公開用】（様式集 26 頁）は避難所利用者名簿（手書き用）（様式集 25 頁）などとは別に作成する。（個人情報の漏洩を防ぐため）
- ・ 五十音順や地域別に整理すると、迅速に対応しやすい。
- ・ 公開用の名簿は随時更新する。

(2) 安否確認への対応

- 問い合わせには、避難所利用者名簿【公開用】（様式集 26 頁）に情報がある場合のみ回答する。
- 公開用の名簿以外の情報は、〇〇〇災害対策(各地区)本部に問い合わせるよう伝える。
- 安否確認のため名簿の掲示・閲覧が必要な場合は、公開用の名簿を一定期間掲示してもよいが、問い合わせが減ったらすみやかに撤去する。

③総務班(名簿係)の業務4

電話対応

実施
時期

展開期～

- ☐ 避難所に入所している人あての電話があった場合、公開用の名簿で該当者を確認し、公開用の名簿に情報がある場合のみ対応する。
- ☐ 電話は取り次がず、該当者に伝言することを伝える。
- ☐ 受信日時、伝言内容、相手方の氏名や連絡先を聞き取りメモする。
- ☐ メモの内容は以下を参考に該当者に確実に伝わるようにする。

<伝言のしかた>

緊急度や、伝言を受け取る側の事情（視覚や聴覚に障がいのある人、外国人など）に配慮した方法を選ぶ。

- ・館内放送で該当者を呼び出す。
- ・連絡役を決めて、メモを該当者に渡す、あるいは声で伝える。

③総務班(名簿係)の業務5

来客対応

実施
時期

展開期～

- ☐ 避難所に入所している人あてに来客があった場合、公開用の名簿で該当者を確認する。（公開用の名簿に情報がある場合のみ対応する。）
- ☐ 館内放送や連絡役にて該当者を総合受付まで呼び出す。
- ☐ 該当者が来た場合は、来客と面会してもらう。
- ☐ 該当者が来ない場合は電話対応と同じく、メモで伝言を伝える。

<来客対応の例>

- ① 「捜している人の住所と名前を教えてください。」
- ② 公開用の名簿を確認し、該当者がいれば③に進む。公開用の名簿に該当者がいない場合は、その旨を伝える。
- ③ 「ここでは、放送で呼び出して連絡を伝えるのみです。」
- ④ 「あなたの名前と連絡先を教えてください。」
- ⑤ 「呼び出しても応答のない場合がありますが、それ以上の対応はできませんのでご理解ください。」

④ 連絡・広報班の業務一覧

- 1 情報収集・提供に必要な機器の確保（実施時期：展開期～）
- 2 連絡員による情報収集（実施時期：展開期～）
- 3 情報伝達に配慮が必要な人への対応検討（実施時期：展開期～）
- 4 情報の伝達・提供（実施時期：展開期～）
- 5 情報掲示板の管理（実施時期：展開期～）
- 6 取材対応（実施時期：展開期～）
- 7 安定期以降の情報収集・提供（実施時期：安定期～）
- 8 各種支援窓口の設置調整（実施時期：安定期～）

④連絡・広報班の業務1

情報収集・提供に必要な機器の確保

実施
時期

展開期～

- ☐ 情報収集・提供に必要な機器の確保に努める。
- ☐ 避難所で入手できない場合は、食料・物資班に依頼する。

＜必要な機材の例＞

展開期に必要な機材など

- ☐ 電話（携帯電話、携帯電話の充電器など）
- ☐ F A X (特設公衆F A Xなど2台以上（1台は聴覚障がい者専用）)
- ☐ パソコン(インターネットが利用可能なもの)
- ☐ テレビ(文字放送・字幕放送が可能なもの)
- ☐ ラジオ
- ☐ プリンタ
- ☐ コピー機
- ☐ 拡声器
- ☐ 非常用電源（発電機、バッテリー）
- ☐ 各種電池(予備)
- ☐ 情報収集・連絡用の自転車やバイク
- ☐ ホワイトボード、掲示板

④連絡・広報班の業務2

連絡員による情報収集

実施
時期

展開期～

- ☐ 連絡・広報班の班員などが連絡員となり、**避難所開設・運営のための緊急連絡先(様式集1頁)**などの各種機関と連絡をとり、情報を収集する。
- ☐ 近隣の避難所とも情報を交換し、地域の情報を収集する。
- ☐ 避難所を利用する人からも情報を収集する。
- ☐ ラジオ、新聞、テレビ、パソコン（インターネットやSNS）など、あらゆるメディアの情報をできる限り収集する。
- ☐ 偽情報やデマなどに注意し、情報元をよく確認し信頼できる情報を選別する。

<展開期に必要な情報の例>

展開期に必要な情報など

- ☐ 安否情報
- ☐ 地域の被害・復旧情報
- ☐ 救護所の設置状況や医療対応できる避難所の状況
- ☐ 近くの病院など医療機関の開業状況
- ☐ 災害派遣医療チーム(DMAT)や保健師など医療や福祉の専門家の巡回状況
- ☐ ライフラインなどの復旧情報
- ☐ 水・食料など生活物資供給情報
- ☐ 葬儀・埋葬に関する情報
- ☐ 鉄道、道路など交通機関の復旧状況
- ☐ 生活関連情報（商業施設、銭湯の開店状況など）
- ☐ 行政情報

<情報を集めるときの注意>

- ・ 情報を受けた日時、情報元（情報源）を必ず明記する。
- ・ 集めた情報はできるだけ早く整理する。

④連絡・広報班の業務3

情報伝達に配慮が必要な人への対応検討

実施
時期

展開期～

- 要配慮者支援班と連携し、避難所利用者のうち、情報伝達に配慮が必要な人（目の見えない人、耳の聞こえない人、知的障がいのある人、外国人など）を確認する（本人の所在、状況、情報伝達を支援する人（家族や近隣の人など）の有無など）。
- 要配慮者支援班と連携し、**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(122頁～)**や**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127頁)**を参考に、情報を伝えるための方法や必要な資機材や人材などについて検討する。
- 情報伝達のための資機材が足りない場合は、食料・物資班に依頼する。
- ボランティア（手話通訳、外国語通訳）が必要な場合は、ボランティア班に依頼する。

④連絡・広報班の業務4

情報の伝達・提供

実施
時期

展開期～

- 収集した情報は整理・分類し、情報掲示板に貼るなどして伝達する。
- 情報伝達の際は、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127頁)**を参考に、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する人も含む。）に確実に伝わるようにする。

④連絡・広報班の業務5

情報掲示板の管理

実施
時期

展開期～

1 情報掲示板の設置

- 10 情報収集・伝達手段の確保 (28 頁) を参考に情報掲示板を設置する。
- 屋外支援班や避難所以外の場所に滞在する人の組とも協力し、避難所以外の場所に滞在する人々のために物資や情報を届けるための施設(在宅避難者等支援施設 (8 在宅避難者支援施設の設置 (26 頁) 参照) にも情報掲示板を設置する。

< 掲示例 >

〇〇避難所 情報掲示板			
最新情報	〇〇〇からの お知らせ	避難所の 生活情報 (風呂、給水車、 病院情報、感染症 等発生情報など)	水道、ガス、 電気、交通機 関などの復旧 状況
献立表	伝言板 (避難所利用 者が自由に使用)	避難所の 共通理解 ルール	避難所運営委 員会・運営班 の組織図

2 情報掲示板の管理

(1) 避難所内の掲示板

- 連絡・広報班が管理する。
- 掲示の希望があったら連絡・広報班で受け付け、内容を確認する。
- 期限切れの情報や古い情報は掲示板から取り除く。
- 取り除いた掲示物は分類して保管しておく。

(2) 避難所以外の場所（在宅避難者等支援施設）の掲示板

- 在宅避難者等支援施設を利用する組の代表者が中心となり管理し、掲示物は連絡・広報班が屋外支援班の協力を得て提供する。
- 期限切れの情報や古い情報は掲示板から取り除く。

④連絡・広報班の業務6

取材対応

実施
時期

展開期～

1 方針の決定

- 避難所内で取材・調査をされる方へ(様式集 19 頁) を参考に、取材や調査団の受入れを可能とする時間や区域などの方針を決め、避難所運営委員会の承諾を得る。

＜取材の対応方針（例）＞

- ・人々が寝起きする居住空間や避難所として利用していない部屋への立ち入りは原則禁止する。ただし、居住空間については、その部屋の入所者全員の同意を得た場合は、連絡・広報班の立ち合いのもとで受入れ可能とする。
- ・インタビューをする場合は必ず係員の許可を取ること。許可を得ずに話しかけたり、カメラを向けたりすることは禁止する。

2 取材対応

- マスコミや調査団などから、取材や調査の申出があった場合は、取材の対応方針を説明する。
- 取材・調査受付票(様式集 18 頁)に記入してもらう。
- 取材中は、バッジや腕章などで身分を明らかにしてもらう。
- 取材中は、必ず連絡・広報班が立ち会う。

④連絡・広報班の業務7

安定期以降の情報収集・提供

実施
時期

安定期～

- 被災者支援や生活再建、災害復旧に関わる情報など、避難所を利用する人が求める情報を収集し、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127頁)**を参考に、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に伝える。

＜展開期に必要な情報の例＞

展開期に必要な情報など

- ライフラインの復旧状況
- 近隣の商業施設などの開店状況
- 公営住宅や応急仮設住宅の整備・入居情報
- 被災者への各種支援制度（義捐金や見舞金、税の減免、融資制度など）
- 住宅の応急修理や再建に係る助成制度
- 子どもの教育に関する情報
- 求人情報、労働相談（ハローワークなど）
- 行政情報

④連絡・広報班の業務8

各種支援窓口の設置調整

実施
時期

安定期～

- 行政や民間企業、支援団体などが避難所で実施する被災者への生活支援の説明会や、相談窓口の設置などの情報を入手した場合は、相手方に確認した上で、総務班、施設管理班と連携して日程や受入場所などを検討し、受入れの可否を避難所運営委員会で協議する。
- 説明会の開催や窓口の設置が決まったら、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127頁)**を参考に、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に伝える。

⑤ 食料・物資班の業務一覧

- 1 事前確認（実施時期：展開期～）
- 2 調達・配給に必要な場所などの確保（実施時期：展開期～）
- 3 調達（実施時期：展開期～）
- 4 受取り（実施時期：展開期～）
- 5 保管（実施時期：展開期～）
- 6 配給（実施時期：展開期～）
- 7 炊き出し（実施時期：展開期～）
- 8 給水車（実施時期：展開期～）
- 9 避難生活の長期化に伴う必要物資の確保（実施時期：安定期～）

⑤食料・物資班の業務1

事前確認

実施
時期

展開期～

1 災害救助法の確認

- 食料や水、物資の配給は災害救助法に基づき行うため、災害救助法における救助の程度、方法及び期間を事前に〇〇〇災害対策(各地区)本部へ確認しておく。

2 必要数の把握

- 総務班名簿係と連携し、避難所利用者数（避難所以外の場所に滞在する被災者を含む。）を毎日確認し、食料や水、物資の必要な数を的確に把握する（なるべく余剰が発生しないよう注意する。）。

3 個別対応が必要な人の確認

- 要配慮者支援班と連携し、**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（122 頁）**を参考に、食料や物資の配給で個別に対応が必要な人について、組ごとに把握する。
- 食物アレルギーや文化・宗教上の理由から食べることのできない食材などがある方のために、**食物アレルギーや文化・宗教上の理由で食べられないもの（130 頁）**を参考に、避難所で提供する食料の原材料表示や、使用した食材がわかる献立表を用意する。
- 避難所利用者が個人で使う薬（医師から処方された薬など）に関する要望は、保健・衛生班で対応する。

4 避難所以外の場所に滞在する人への配給方法

- 屋外支援班と連携し、避難所以外の場所に滞在する人への食料や物資の配給方法を検討する。

5 備蓄物資の確認

- **避難所の備蓄物資一覧表（様式集 40～41 頁）**を参考に、備蓄してある食料や水、物資の保管場所や状態、数などを確認する。
- 今後調達する物資なども含め、在庫数などは常に把握・管理できるよう整理整頓に心掛ける。
- 物資調達・輸送調整等支援システムでの物資の在庫管理が望ましい。

⑤食料・物資班の業務2

調達・配給に必要な場所などの確保

実施
時期

展開期～

(1) 保管場所の確保

- ☐ 備蓄倉庫などがある場合は、そのまま利用する。ない場合は、食料や水、物資を一時的に保管する場所を決める。
- ☐ 保管場所の鍵は食料・物資班の班長が管理・保管する。

＜保管場所＞

- ・保管場所は、避難所を利用する人の居住スペースとは別とする。
- ・高温・多湿を避け、風雨を防げる壁と屋根があり、鍵がかかる場所が望ましい。
- ・物資の荷下ろしをする場所や、避難所利用者に配給する場所などの位置や動線も考慮する。

(2) 荷下ろしをする場所の確保

- ☐ 車両による物資輸送を想定し、道路から行き来がしやすく、保管場所とも近い場所を荷下ろし場とする。
- ☐ 事故などを防ぐため、避難所利用者の動線（人が利用する出入口）となるべく交わらないよう注意する。

(3) 配給に必要な資機材の確保

- ☐ 運搬用の台車や、炊き出しに必要な設備・道具の有無を確認する。ない場合は、物資の調達を参考に、必要に応じて調達する。

(4) 物資の保管場所の配置図を作成

- ☐ 物資の保管場所が複数ある場合は、避難所内の見取り図などに保管場所と保管している物資の内容がわかる配置図を作成する。
- ☐ 配置を変更した場合や、保管している物資の内容が変わった場合は、配置図を修正する。

⑤食料・物資班の業務3

調達

実施
時期

展開期～

(1) 水の確保

- ☐ 水は飲料水を優先的に確保する。
- ☐ 飲料水は、衛生面を重視し、ペットボトルや瓶などの未開封のものを優先し、これらが確保できないときは、〇〇〇災害対策(各地区)本部にペットボトル入りの水などの飲料水や給水車を要請する。
- ☐ 飲料水が安定的に確保できるようになったら、洗顔、洗髪、洗濯などの生活用水への利用について、保健・衛生班と調整する。

(2) 不足分の調達

- ☐ 水や食料が不足する場合は**食料依頼伝票(様式集 34 頁)**に、物資が不足する場合は**物資依頼伝票(様式集 30 頁)**に記入する。
- ☐ 併せて物資調達・輸送調整等支援システムへ入力し、物資を要請・管理することが望ましい。
- ☐ 記入後は写しをとり、原本を行政担当者（行政担当者がいない場合は総務班）に渡す。
- ☐ 依頼伝票の写しはファイルにとじて保管する。
- ☐ 行政担当者（行政担当者がいない場合は総務班）は、それぞれの依頼伝票に発信日時、避難所名、発注依頼者などを記入し、〇〇〇災害対策(各地区)本部にFAXで送信する。（FAXが使えない場合は、伝令などで直接届ける。）

⑤食料・物資班の業務4

受取り

実施
時期

展開期～

(1) ○○○災害対策(各地区)本部に要請したもの

- 水や食料、物資が届いたら、行政担当者（行政担当者がいない場合は食料・物資班の班長）が「食料・物資班の業務3「調達」(2)(70頁)」で保管した依頼伝票の写しにより内容と数を確認し、受領サイン欄に押印又は署名をする。
- 水や食料、物資を適切に管理するため、水や食料は「食料管理表(様式集35頁)」に、物資は「物資受入簿(様式集31頁)」と「物資ごとの受入・配布等管理簿(様式集32頁)」、**「物資の配給状況(まとめ表)(様式集33頁)」**に、届いたものの内容や数を記入する。
- 行政担当者（行政担当者がいない場合は食料・物資班の班長）は、○○○災害対策(各地区)本部に、受領した旨を連絡する。

(2) 寄付や支援物資

- 個人や団体などから直接、寄付や物資など支援の申出があった場合は、○○○災害対策(各地区)本部を通すよう伝える。ただし物資のうち、イベント主催者が持参したものや少量の場合などは、施設管理者と相談し、直接受入れるかどうかを決める（詳しくは「総務班の業務1－7「総合受付(支援の受入れ)」(50頁)」参照）。
- ○○○災害対策(各地区)本部を経由で受けた支援の物資は、**「物資ごとの受入・配布等管理簿(様式集32頁)」**の受入元欄に「寄付(本部経由)」と記入し、出所を明示する。また、支援を受けた物資が届いた旨を総務班に連絡する。（**「支援受入れ一覧表(様式集21頁)」**は総務班が記入する。）
- 不要な救援物資がきた場合は、○○○災害対策(各地区)本部へ連絡の上、受取りを拒否する。

⑤食料・物資班の業務5

保管

実施
時期

展開期～

- 食料、物資は一時保管場所に運搬し、用途や種類ごとに分けて保管する。
- 水や食料は**食料管理表(様式集 35 頁)**、物資は**物資ごとの受入・配布等管理簿(様式集 32 頁)**により在庫を管理する。

＜保管のしかた＞

【水・食料】

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

【物資】

- ・物資は、避難所を利用する人に配布するものと、運営で使用するものに分け、さらに種類ごとに分類し、数量を確認する。
- ・常に在庫数が把握できるよう、整理整頓を心がける。
- ・包丁、ガスボンベなどの危険物の取扱いに厳重に注意する。

配布するもの	衣類、靴下、靴	上着、履物(ズボンなど)、下着、靴下、靴などの種類ごとに男性用、女性用、子ども用などサイズも分ける
	寝具	毛布、布団、タオルケット、アルミマットなど
	日用品	タオル、せっけん、歯みがき用品、ウェットティッシュ、マスク、ティッシュペーパーなど
	食器	使い捨ての食器や箸など
	要配慮者用など個別に対応するもの	哺乳瓶、粉ミルク、紙おむつ、おしりふき、生理用品、ストーマ用装具、妊婦用下着など
運営用	炊事道具	なべ、やかん、包丁、湯沸し用ポット、炊飯器、コンロなど
	光熱材料	ライターなど火を起こす道具、ローソクなど固形燃料など
	衛生用品	ごみ袋、消毒液、洗剤など
	その他	文房具、乾電池など

⑤食料・物資班の業務6

配給

実施
時期

展開期～

(1) 配給時間と場所を知らせる

- 水や食料、物資を配給する時間と場所を決める。
- 連絡・広報班、要配慮者支援班、屋外支援班と協力し、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127 頁)**を参考に、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に確実に伝わるようにする。

(2) 配給のしかたと注意事項

- 配給は、公平性の確保に最大限配慮し、避難所以外の場所に滞在する被災者にも等しく配給し、**物資の配給状況（まとめ表）（様式集 33 頁）**に配給状況をまとめておく。

→水や食料、物資が足りないとき

公平性が確保できない場合は、現状を避難所利用者全員に説明し理解を求めた上で、病人やけが人、高齢者、乳幼児、妊産婦、障がい者などに加え、健康状態や、本人・家族・周囲の状況など、避難所利用者が抱える様々な事情を考慮し優先順位をつけ、個別に対応する。

- 組ごとに配給し、組の代表者を通じて組内で分配してもらう。

→食事への配慮が必要な人がいるか事前にチェック！

要配慮者支援班と連携し、**食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの（130 頁）**も参考に、食物アレルギーや文化・宗教上の理由から食べられない食材がある人、離乳食ややわらかい食事が必要な人、その他食事で配慮が必要な人について事前に必ず確認する。

(3) 個別対応が必要な物資などの配給

- 哺乳瓶や乳児用のミルク、生理用品、紙おむつなど、使う人が限られる（特定される）物資は、その人が配給を受けやすい場所や方法などを要配慮者支援班、屋外支援班と連携して決める。
- 避難所運営委員会の理解と協力を得た上で、個別に対応する。
- 個別対応する物資の配給場所や方法が決まったら、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127 頁)**を参考に、情報掲示板への掲示や、各組の代表者に連絡するなどして避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に確実に伝わるようにする。

⑤食料・物資班の業務7

炊き出し

実施
時期

展開期～

- 原則、施設内での調理は行わない。
 - やむを得ない場合は、防疫の観点から衛生に十分注意する。また、火を扱う場合は防火にも十分注意する。
 - 施設の備品や設備を使う際は、事前に施設管理者の了解を得て、調理者の責任で調理を行う。
 - 要配慮者支援班と連携し、食物アレルギーや文化・宗教上の理由から食べることのできない食材がある方のために、**食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの（130 頁）**を参考に献立をつくり、調理の際も工夫する。また、避難所で提供する食料の原材料表示や、使用した食材がわかる献立表を掲示する（加工食品、調味料、出汁などにも注意）。
 - 地域・ボランティア・民間企業等と事前に協定を締結するなど、炊き出しや人材派遣、キッチンカーの派遣等について、具体的な方法を事前に検討しておくことが望ましい。
- ※一般的に災害時の炊き出しは食品衛生法の営業許可の対象外
- 支援物資が全員に行きわたる量でない場合、避難所運営委員会において配布の優先度合いの設定を検討する（子ども、高齢者、障がい者、女性等）。
 - 提供メニューについては、農林水産省や学会、大学等の推奨メニューや、スフィア基準・厚生労働省のエネルギー摂取目安を参考とすること。
 - 保健・衛生班と連携し、炊き出しの残飯や排水を適切に処理する。

残飯などのごみ：**保健・衛生班の業務2「ごみ」（79 頁）**参照

排水：**保健・衛生班の業務3「生活用水」（80 頁）**参照

⑤食料・物資班の業務8

給水車

実施
時期

展開期～

- 給水車が来る日時は、連絡・広報班と連携し、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127 頁)**を参考に、避難所利用者全員（避難所以外の場合に滞在する人も含む。）に確実に伝わるようにする。
- 給水車が来ると大勢の人が並ぶので、混乱を防ぐため列を整理する。

⑤食料・物資班の業務9

避難生活の長期化に伴う必要物資の確保

実施
時期

安定期～

- 避難生活の長期化に伴って必要となる物資について各運営班から情報を集め、避難所運営委員会と調整の上で、調達に努める。
- 近隣の商業施設などが営業を再開し、ほとんどの食料・物品が購入できる状態となった場合は、避難所利用者からの要望にどこまで対応するか、避難所運営委員会や〇〇〇災害対策(各地区)本部と検討する。
- 状況に応じてパーティションやベッドを速やかに設置できるよう、行政・地域・施設管理者が調整し、各避難所の事前の備蓄に努める。
また、様々な種類のパーティションやベッドについて、設置の容易さや耐久性などを比較し、タイムラインに応じて活用する。
- 災害時に必要な物資を確保・設置するため民間企業等との協定を予め締結しておく。

※段ボールベッドについては業界団体の推奨規格に留意すること

＜避難生活の長期化に伴って必要となる物資の例＞

敷物	畳、マット、カーペット、エアーマット等簡易ベッド、段ボールベッドなど
暑さ、寒さ対策	扇風機、冷暖房機器、ストーブ、カイロ、毛布など
プライバシー確保のための資材	間仕切り用段ボール、パーティション、テントなど
個人に配布する衛生用品	歯ブラシ、歯磨き粉、くし、タオル、洗剤、マスク、シャンプー、ウェットティッシュ、生理用品など
共同使用する電化製品	洗濯機、乾燥機、冷蔵庫、テレビ、ラジオ、インターネットが利用可能な機器、延長コード、携帯電話の充電器など
炊き出しに必要なもの	学校給食室等の場所、簡易台所、調理用品、食器類、ラップフィルムなど

⑥ 保健・衛生班の業務一覧

- 1 トイレ（実施時期：展開期～）
- 2 ごみ（実施時期：展開期～）
- 3 生活用水（実施時期：展開期～）
- 4 衛生管理
 - 4-1 手洗い（実施時期：展開期～）
 - 4-2 食器・洗面道具（実施時期：展開期～）
 - 4-3 清掃（実施時期：展開期～）
 - 4-4 洗濯（実施時期：展開期～）
 - 4-5 風呂（実施時期：展開期～）
- 5 医療救護（実施時期：展開期～）
- 6 健康管理（実施時期：展開期～）
- 7 こころのケア対策（実施時期：展開期～）
- 8 ペット
 - 8-1 ペットの受入れ（実施時期：展開期～）
 - 8-2 飼い主（飼養者）の会の設立・運営（実施時期：展開期～）

⑥保健・衛生班の業務1

トイレ

実施
時期

展開期～

1 トイレの確保、設置

- **災害時のトイレ対策 (131 頁～)**を参考にトイレを確認する。
→確認の結果、使用しないと決めたトイレは、貼り紙などで使用禁止を表示する。
- トイレは、スフィア基準に示されている発災後初期段階は 50 人に 1 個、中期段階は 20 人に 1 個を参考に、災害用トイレ（仮設トイレ、簡易トイレ、携帯トイレ、トイレカー、トイレトレーラーなど）を食料・物資班に依頼する。
- **避難所運営のために必要な部屋・場所(116 頁～)**や**災害時のトイレ対策 (131 頁～)**を参考に、総務班、要配慮者支援班、施設管理班と連携し、災害用トイレの数や設置場所を決める。
- 災害用トイレが搬送されたら、所定の場所に設置する。
- 発熱等体調不良の人のための専用トイレを確保することが望ましい。

2 トイレの防疫、衛生、清掃

- **災害時のトイレ対策 (131 頁～)**を参考に、トイレットペーパーや消毒液など、トイレの消毒、殺菌対策に必要な物資を把握し、足りない分は食料・物資班に依頼する。
- **トイレを使うときの注意(134、135 頁)**を、施設内すべてのトイレに掲示するなどして、避難所を利用する人に知らせる。
- 避難所利用者によるトイレの清掃が定着するまで、1 日に数回見回りを行い、必要に応じて清掃を行う。

3 トイレの清掃

- 避難所利用者の組ごとに当番を決め、毎日交替で行う。
- 清掃の時間は予め決めておき、時間になったら放送などで伝える。
- 清掃当番となった組に、**トイレの清掃当番がやること(136 頁)**を渡し、毎回清掃の際に一通り実施してもらう。
- できるだけ早めに、〇〇〇災害対策(各地区)本部に汲み取りを要請する。

⑥保健・衛生班の業務2

ごみ

実施
時期

展開期～

(1) ごみ集積所の設置

- 総務班、施設管理班と連携し、施設の敷地内にごみ集積所を決める。
- ごみ集積所では、地域の規定に従い、分別の種類ごとに置き場を決めて表示する。
- ごみ集積所の場所やごみの分別方法は、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127頁)**を参考に、情報掲示板に掲示するなどして避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に確実に伝わるようにする。

＜ごみ集積所の選定＞

- ・避難所利用者が生活する場所から離れた場所（ににおいに注意）
- ・直射日光が当たりにくく、屋根があり、カラス等の散乱被害に遭わないような場所
- ・清掃車が出入りしやすい場所

＜他のごみと分け、取扱いに注意するもの＞

- ・危険物（カセットボンベなど）
- ・トイレから出たごみ（衛生上注意）

(2) ごみの収集、分別

- 避難所利用者の組ごとにごみ袋を配布し、市町村のごみ処理のルールに合わせて分別してもらう。
- 各世帯から出たごみは、避難所利用者の組ごとにごみ集積場に運んでもらい、分別して所定の場所に置いてもらう。
- ごみ袋などが不足したら、食料・物資班に依頼する。
- ごみを扱う人は、マスクや手袋を着用する。

(3) ごみの処理

- 可燃ごみは、原則として避難所内では燃やさない。
- ごみの収集は、〇〇〇災害対策(各地区)本部に要請する。

⑥保健・衛生班の業務3

生活用水

実施
時期

展開期～

(1) 生活用水の確保

- ☐ 避難所で使う水は、用途に応じて明確に区分する。
- ☐ 飲料水が不足する場合は、食料・物資班に依頼する。(飲料水は食料・物資班が保管・管理する。)
- ☐ 飲料水が安定的に供給できるようになったら、手洗い、洗顔、洗髪、洗濯などに使う生活用水やトイレ用の水を確保するため、〇〇〇災害対策(各地区)本部に給水車などを要請する。
- ☐ 災害時においても継続的に取水可能な生活用水の確保を検討する。(防災井戸の設置等)

<水の用途別区分>

用途	飲料水	給水車の水	ろ水器などでろ過した水	プールや河川の水
飲料、調理	○	○	×	×
手洗い、洗顔、 歯磨き、食器洗い	○	○	×	×
風呂、洗濯	使用しない	○	○	×
トイレ	使用しない	○	○	○

(2) 生活用水の管理

- ☐ 水はふた付きの清潔なポリ容器に入れるか、ポリ容器に清潔なビニル袋を入れて入口を閉じるなど、清潔に保管するよう注意する。
- ☐ 給水車からの給水を受けた場合、飲料水用のポリ容器等には「飲用」と「給水日」を表示し、当日または翌日中に使用する。
- ☐ 飲用できない水を入れたポリ容器等には「飲用不可」と表示する。



(3) 排水の処理

- ☐ 炊き出し、洗濯、風呂、シャワーなど水を使用する設備は、総務班や施設管理班と連携し、浄化槽や下水道などの排水処理設備に流せる場所に設置できるよう検討する。
- ☐ 炊き出し、洗濯、風呂、シャワーなどで使用した水は、垂れ流しにすると悪臭や害虫の発生など、生活環境の悪化につながるため、浄化槽や下水道など排水処理設備に流すようにする。

⑥保健・衛生班の業務4-1

衛生管理（手洗い）

実施
時期

展開期～

（１）手洗いの徹底

- 感染症対策や衛生確保のため、流水と石鹸での手洗いの徹底を呼びかける。
- 食品を取り扱う人は、取り扱う前に必ず手を洗った上で、手指消毒用アルコールで消毒する。

（２）手洗いのための水が確保できない場合

- 手指消毒用アルコールなどの消毒液を活用する。
- 手洗い場やトイレ、各部屋の出入口などに手指消毒用アルコールなどの消毒液を設置する。
- 消毒液は定期的に取り替え、不足したら、食料・物資班に依頼する。

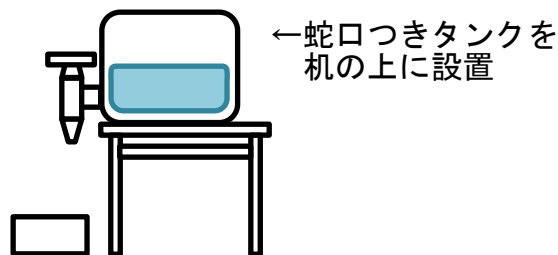
トイ
レの
後と
食
事
の
前
に
手
洗
い
！



（３）手洗い場の設置

- 生活用水が確保できたら、蛇口のあるタンクに水を入れた簡易の手洗い場を設置する。
- 浄化槽や下水管が使用できる場合は、排水を浄化槽や下水に流す。
- 感染症予防のため、タオルの共用は禁止する。

トイ
レの
後と
食
事
の
前
に
手
洗
い
！



↑ 使用後の水を受けるバケツなど

⑥保健・衛生班の業務4-2

衛生管理（食器・洗面道具）

実施
時期

展開期～

- ☐ 食器はできるだけ使い捨てとし、共有しない。
- ☐ 使い捨ての食器が十分に調達できない場合は、ラップをかぶせて使用するなど工夫する。
- ☐ 食器を再利用するときは、各人の責任で行う。
- ☐ 洗面道具（くし、剃刀、歯ブラシ、タオルなど）は共有しない。
- ☐ 不足するものがあれば、食料・物資班に依頼する。

⑥保健・衛生班の業務4-3

衛生管理（清掃）

実施
時期

展開期～

- ☐ 部屋の清掃は、その部屋を利用している避難所利用者の組ごとに週1回以上行ってもらう。また、2つ以上の窓を同時に開けるなど、定期的に換気を実施する。
- ☐ 共有スペースの清掃は、避難所利用者の組ごとに当番を決め、定期的に行ってもらう。

⑥保健・衛生班の業務4-4

衛生管理（洗濯）

実施
時期

展開期～

- ☐ 生活用水が確保できるようになったら、総務班、施設管理班と連携し、洗濯場・物干し場を決める。洗濯場・物干し場は、必要に応じて男女別に分けるなど配慮する。
- ☐ 食料・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する。
- ☐ 洗濯場、物干し場の利用のルールを決め、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127頁)**を参考に、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に確実に伝わるようにする。
- ☐ 洗濯洗剤等の洗濯キットを備蓄・確保しておく。
- ☐ 必要に応じて、コインランドリーへの巡回バスやランドリーカー、クリーニング事業者によるクリーニングサービスの提供を検討する。

⑥保健・衛生班の業務4－5

衛生管理（風呂）

実施
時期

展開期～

（１）周辺施設の情報収集・提供

- 連絡・広報班と連携して、公衆浴場や宿泊施設の開店情報などを入手し、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127 頁)**を参考に、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に伝わるようにする。

（２）仮設風呂、仮設シャワー

- 仮設風呂や仮設シャワーが利用できる場合は、浴槽水の交換や消毒方法について〇〇〇災害対策(各地区)本部や保健所と協議する。
- スフィア基準においては、入浴施設を 50 人に 1 つとすることが示されているため、平時から仮設風呂の資機材を備蓄するとともに、避難所開設時から仮設浴場等を設置し、入浴環境を確保することが望ましい。
- 仮設風呂や仮設シャワーは、少なくとも一週間に 2 回は入浴できるよう、利用計画を作成する。

<風呂・シャワーの利用計画>

- ・利用時間は男女別に、避難所利用者の組単位で決める。入り口に「入浴中」の看板を掲げ、人を配置するなど、トラブル防止策をとる。
- ・性的少数者が利用しやすいように、男女別の仮設シャワーに加えて、一人ずつ利用できる男女共用のシャワーを設けることを検討する。
- ・利用時間の一覧表を作成して情報掲示板に掲示するとともに、総務班と連携し、利用時間ごとの入浴券を発行する。
- ・利用希望者が多い時期は 1 人あたりの利用時間を 15 分から 20 分程度、利用希望者が落ち着いてきたら 30 分程度に延長するなど対応する。
- ・アトピー性皮膚炎など、入浴やシャワーで清潔に保つことが必要な人の利用方法（利用時間や回数など）は、個別に検討する。
- 仮設風呂や仮設シャワーを利用できる日や使用方法について、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127 頁)**を参考に、情報掲示板に掲示するなどして避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に確実に伝わるようにする。
- 清掃は、避難所利用者の組ごとに当番を決めて毎日交代で行う。
- 入浴施設が避難所から離れている場合は、送迎のための移動手段を確保する。

⑥保健・衛生班の業務5

医療救護

実施
時期

展開期～

(1) 情報収集・提供

- 連絡・広報班と連携し、以下の情報を入手する。
- 入手した情報は、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127 頁)**を参考に、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に伝わるようにする。

＜主な情報＞

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

(2) 救護室の管理・運用

- 施設の保健室や医務室を、避難所の救護室として利用する。
- 医薬品や衛生用品の種類や数を把握する。不足する場合は、食料・物資班に依頼する。
- 避難所利用者が個人で使う薬（医師から処方された薬など）は、災害派遣医療チーム(DMAT)や近隣の病院などで、医師や薬剤師に処方してもらう。個人で使う薬が足りないなどの要望があれば、必要に応じて〇〇〇災害対策(各地区)本部に対し、医師や薬剤師などの派遣を要請する。

(3) けが人、体調不良の人の把握、対応

- けがをしたり、熱や咳、嘔吐や下痢などで体調を崩したりしたら、すみやかに救護室を利用するよう、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127 頁)**を参考に、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に伝える。
- インフルエンザや感染性胃腸炎など感染症が疑われる場合は、感染拡大防止のため市保健師や医療支援チームと連携し、発症者を別室に移動させ、介護ベッドや冷暖房などの設備を整えて安静にさせる。また、すみやかに〇〇〇災害対策(各地区)本部に連絡し医師などの派遣を要請する。
- 救護室で対応できない場合は、本人の希望を聞いて、医療対応のできる近隣の避難所や病院などへ移送する。
- 屋外支援班、要配慮者支援班と連携し、避難所以外の場所に滞在する人の健康管理の方法について検討する。

⑥保健・衛生班の業務6

健康管理

実施
時期

展開期～

(1) 感染症の予防

- ☐ 食中毒や感染症が流行しないように、注意を呼びかける。
- ☐ 季節性インフルエンザ等感染症が流行する可能性がある場合、避難者全員がマスクを着用するよう呼びかける。マスクがない場合は、鼻と口を覆える大きさのタオルや手拭いなども代わりに使える。
- ☐ 咳エチケット、手洗いの徹底を呼びかける。
- ☐ マスクや除菌用アルコールティッシュを用いた衛生環境対策の他、次亜塩素酸ナトリウム、亜塩素酸水、次亜塩素酸水等によるモノに対する消毒・除菌を実施する。

(2) エコノミークラス症候群などの予防

- ☐ 車中泊や建物の外でテント生活している人がいたら、エコノミークラス症候群や車の排ガスによる健康被害防止のため、避難所（屋内）へ移動するよう勧める。本人の意思で車中泊を続ける場合は、エコノミークラス症候群や排ガスによる健康被害への注意を呼びかける。
- ☐ 床に直接寝ることによるアレルギーや喘息等の悪化、エコノミークラス症候群の発症の危険性もあるため、健康被害への注意を呼びかける。

(3) 健康維持のための活動（食生活改善や口腔ケア、体操など）

- ☐ 避難所利用者の健康維持のため、近隣の保健所などと連携し、食生活改善や口腔ケアの指導、避難所内でできる簡単な体操や運動を推奨する。また、必要に応じて体操やリハビリテーションの時間を設ける。

(4) 避難所を運営する側の健康管理

- ☐ 避難所利用者だけでなく、自分自身も含めた避難所の運営側も、交代制など無理のない範囲で業務に従事し、食事や睡眠がしっかりとれるようにするなど、健康管理にも気を配る。

⑥保健・衛生班の業務⑦

こころのケア対策

実施
時期

展開期～

(1) こころのケアが必要な人の把握、注意呼びかけ

- 要配慮者支援班と連携し、**こころの健康(137 頁)**を参考に、不眠や P T S D*など、こころのケアが必要と思われる人を把握する。

(2) 保健師やこころのケアの専門家など派遣要請

- 必要に応じて〇〇〇災害対策(各地区)本部に保健師など専門家の派遣を要請するなど、適切に対処する。

(3) 避難所を運営する側のこころのケア

- 避難所利用者だけでなく、自分自身も含めた避難所の運営側も、**こころの健康(137 頁)**を参考に、必要に応じて別の人に業務を交替してもらうなど、過重な負担がかからないよう注意を呼びかける。

* PTSD(Post Traumatic Stress Disorder：心的外傷後ストレス障がい)

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

⑥保健・衛生班の業務8-1

ペット（ペットの受入れ）

実施
時期

展開期～

(1) 登録情報の確認

- ☐ 総務班からペット台帳の写しをもらい、ペットの情報を把握する。（登録漏れがないよう注意）。
- ☐ ペット台帳をもとに、避難所に受入れたペットの状態を確認するとともに、明らかに負傷していると思われるペットについては、獣医師の診断を受け、必要な措置を講じるよう飼い主に助言する。
- ☐ ペットの飼い主に「**ペットの飼育について（様式集 15 頁）**」を手渡して、飼い主自身が責任をもって飼育するよう徹底する。

(2) ペットの受入れ場所の確保

- ☐ 総務班、施設管理班と連携し、ペットの受入れ場所を確保する。

＜ペットの受入れ場所＞

- ・ペットは、アレルギーや感染症予防のため、避難所利用者が生活する場所とは別の場所に受入れ、動線が交わらないよう注意する（施設に余裕がある場合は、ペットと飼い主がともに生活できる部屋を別に設けることも検討する。）。
- ・ペットの受入れ場所は、避難所敷地内で屋根のある場所を確保する。ない場合はテントを設営する。
- ・ペットは必要に応じてケージに入れるなどして、犬、猫など動物の種類ごとに区分しての飼育や、雌雄を分けて飼育できることが望ましい。

(3) ペットの飼育

- ☐ 避難所のペットの管理責任は、飼い主にあることを原則とする。
- ☐ ペット受入れ場所の清掃は、飼い主間で当番を決めて、交代で行う。
- ☐ 総務班、施設管理班と連携し、避難所でのペットの飼育ルールや衛生管理方法を決定する。追加した項目は、「**ペットの飼育について（様式集 15 頁）**」にも記入・配布するなどして、飼い主に指導する。特に夏場は、「ノミ」、「ダニ」が繁殖しやすいので、注意を促す。

⑥保健・衛生班の業務8-2

ペット（飼い主（飼養者）の会）

実施
時期

展開期～

4 「飼い主（飼養者）の会」の設立・運営

- ペットを適正に飼育管理するため、避難所に受入れたペットの飼い主全員と、ペットを飼っていない人の代表者、避難所以外の場所に滞在する人のうちペットを飼っている人の代表者などを会員とする「飼い主の会」を設立する。

<「飼い主(飼養者)の会」の主な活動>

- ・飼い主に対し、避難所でのペット飼育のルールや衛生管理方法を指導し、ペットの適正な管理に努める。
- ・ペットを飼っていない人に対して、避難所でペットとともに生活することについて理解を求める。
- ・屋外支援班と連携し、飼い主と一緒に避難できなかったペットの情報や、避難所以外の場所に滞在する人のペットに関する情報を収集する。
- ・県からの情報を、避難所内外のペットの飼い主に提供する。
- ・避難所でのペットの飼養について不都合が生じた場合は、会員が保健・衛生班と協議して対応する。
- ・ペットフードなどのペットの飼養のために必要な物資は、**食料・物資班の業務3「調達」(70 頁)**で調達する。

⑦ 要配慮者支援班の業務一覧

- 1 配慮が必要な人の情報把握（実施時期：展開期～）
- 2 相談コーナーの設置（実施時期：展開期～）
- 3 定期巡回（実施時期：展開期～）
- 4 避難所運営のために必要な情報の共有（実施時期：展開期～）
- 5 配慮が必要な人などへの情報提供（実施時期：展開期～）
- 6 要配慮者が使用する場所などの運用（実施時期：展開期～）
- 7 食料・物資の配給時の個別対応（実施時期：展開期～）
- 8 女性や子どもへの暴力防止対策（実施時期：展開期～）
- 9 福祉避難所や医療機関との連携（実施時期：展開期～）
- 10 専門家の把握、派遣（実施時期：展開期～）

⑦要配慮者支援班の業務1

配慮が必要な人の情報把握

実施
時期

展開期～

(1) 情報把握

- ☐ 総務班名簿係と連携し、避難所利用者（避難所以外の場所に滞在する被災者を含む。）のうち、配慮が必要な人を、組ごとに把握する。
- ☐ 避難支援のための避難支援計画がある場合は、内容を確認する。

(2) 聞き取り

- ☐ 避難所利用者でつくる組の代表者や、民生委員、保健師などの協力を得て、本人や家族などから支援に必要な情報を詳しく聞き取る。
- ☐ 聞き取った事項はメモしておき、名簿係が管理・保管している**避難所利用者登録票 裏面(様式集 12 頁)**に追記する。

<聞き取り内容の例>

- ・ 避難所利用者登録票に書かれた「特に配慮が必要なこと」欄の確認
- ・ 持病や障がい、アレルギーなど、身体やこころの状態
同じ病気や障がいでも人によって症状や注意する点は違うので、どんな配慮が必要か、本人や家族から具体的に聞き取る。
- ・ 家族や親せきなど日常生活を支援してくれる人の有無
- ・ かかりつけの病院、医師の名前
- ・ 通常使用している薬の種類と所持している数
- ・ 本人や家族が避けたい状況、パニックになりやすい環境の例など
- ・ 各障がい者団体などの組織に所属している場合は組織名(安否確認対応)
- ・ 要望や意見など

<聞き取り内容（個人情報など）の取扱い>

- ・ 聞き取った情報は避難所運営のために最低限必要な範囲で共有することとし、個人のプライバシーに関わる内容は口外しない。

→要配慮者本人や家族に必ず確認！

- ・ 聞き取った情報を、避難所運営のために最低限必要な範囲で、避難所運営委員会や各運営班、各組の代表者と共有することを伝える。
- ・ 個人のプライバシーに関する内容は、口外しないことを伝える。
- ・ 必要に応じて、医師や保健師、民生委員など外部の支援者とも共有する場合があることも確認する。

⑦要配慮者支援班の業務2 (総務班と連携)

相談コーナーの設置

実施
時期

展開期～

- 総務班と連携し、総合窓口の一角に、利用者からの苦情・相談・要望などを聞く「相談コーナー」を設置する。
- 設置場所がわかるよう「相談コーナー」と表示する。

<相談対応>

- ・受付時間中は2名以上（総務班：1名、要配慮者支援班：1名）で対応する。（途中で交替してもよい。）
- ・個別相談が必要な場合は、プライバシーに配慮した相談室などを利用し、必ず2名以上で対応する。
- ・窓口には女性も配置し、女性が相談しやすい環境をつくる。
- ・苦情、相談、要望への対応後の事務処理は、総務班が行う。

⑦要配慮者支援班の業務3 (屋外支援班と連携)

定期巡回

実施
時期

展開期～

- 屋外支援班や保健・衛生班と連携し、民生委員や保健師の協力を得て、配慮が必要な人(避難所以外の場所に滞在する被災者を含む。)を定期的に巡回し、状況や意見、要望、必要な物資などを聞き取る。
- 巡回の際、**こころの健康 (137 頁)**を参考に、具合の悪そうな人がいたら声をかけ、救護室の利用や保健師の面談、こころのケアの専門家の相談などを紹介する。

⑦要配慮者支援班の業務4

避難所運営のために必要な情報の共有

実施
時期

展開期～

- ☐ 配慮が必要な人の支援方針を検討するため、個人情報共有する必要がある場合は、避難所運営のために最低限必要な範囲で共有することとし、個人のプライバシーに関わる内容は絶対に口外しない。
- ☐ 情報を共有する際は、個人を特定しなければならない場合を除き、個人が識別されないよう配慮する。

(1) 各運営班との情報共有

- ☐ 配慮が必要な人に関する情報を、避難所運営のために必要な範囲で、関係する各運営班と共有する。

(2) 避難所運営委員会との情報共有

- ☐ 配慮が必要な人やその家族からの意見・要望など、避難所運営のために必要な情報を避難所運営委員会の場で共有し、支援の方針を検討する。

(3) 医師、保健師、民生委員など外部の支援者との情報共有

- ☐ 配慮が必要な人に関する情報を、その人の支援のために必要な範囲で、医師、保健師、民生委員など外部の支援者と共有する。

⑦要配慮者支援班の業務5

配慮が必要な人などへの情報提供

実施
時期

展開期～

(1) 配慮が必要な人のための情報収集

- 連絡・広報班と連携し、以下の情報など配慮が必要な人が必要とする情報を収集する。

＜配慮が必要な人に関する支援情報＞

- ・ 救護所の設置状況や医療対応できる避難所の状況
- ・ 近くの病院など医療機関の開業状況
- ・ 災害派遣医療チーム (DMAT) や保健師など医療や福祉の専門家の巡回状況
- ・ 行政や近隣の保健所、医療機関などからの支援情報
- ・ 障がい者団体などが設置する支援本部からの情報

(2) 配慮が必要な人への情報提供

- 入手した情報は、**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(122 頁～)**や**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127 頁)**を参考に、配慮が必要な人やその家族などに知らせる。
- 各障がい者団体など要配慮者の支援を行う団体から情報提供を求められた場合は、本人の同意に基づき、できる限り協力する。

(3) 配慮が必要な人やその支援についての周知

- 病気やアレルギー、障がいなどがあるため、食事や物資、衛生環境(トイレや風呂、シャワーなど)を利用する際に特別な配慮が必要な人がいることを理解し、接し方の注意や生活上の支援などで協力してもらうため、必要に応じて、近隣の保健所などからパンフレットなどを入手し、避難所利用者へ配布する。
- 外国人に対し、災害時に岡山県災害時多言語支援センター（岡山国際交流センター内）が立ち上げられている場合には、電話通訳等の紹介を行う。

⑦要配慮者支援班の業務6

要配慮者が使用する場所などの運用

実施
時期

展開期～

(1) 要配慮者の適切な配置、専用スペースの検討

- 総務班や施設管理班と連携し、**避難所運営のために必要な部屋・場所(116 頁～)**や**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(122 頁～)**、配慮が必要な人から聞き取った情報などをもとに、配置の見直しや個室への移動、要配慮者が使用する専用スペースの設置などを検討し、総務班が作成する配置計画に反映させる。
- 早急に移動させる必要がある場合は、他の避難所利用者の協力を得て、配置の変更を行う。なお、発達障がい（自閉症など）のある人は、個室や専用スペースなどの使用を基本とした配置を行う。

(2) 要配慮者が使用する場所の運用

- 保健・衛生班、施設管理班と連携し、**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(122 頁～)**を参考に、**4 避難所運営のための管理施設等の指定(22 頁)**のうち、要配慮者が使用する場所を管理する。

<要配慮者が使用する場所>

避難所運営のために必要な部屋・場所(116 頁～)のうち、

介護室（ベッドルーム）、要配慮者用トイレ、更衣室、授乳室、おむつ交換場所、子ども部屋、相談室（兼静養室）など

(3) 必要な資機材の確保

- 要配慮者が使用する場所で使う資機材や物資の調達は、総務班や施設管理班と連携し、**避難所運営のために必要な部屋・場所(116 頁～)**を参考に、内容や数、設置場所などを決めた上で、食料・物資班に依頼する。

⑦要配慮者支援班の業務7

食料・物資の配給時の個別対応

実施
時期

展開期～

(1) 物資の配給

- 要配慮者が個別に必要な食料や物資について、**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(122 頁～)**や、本人や家族からの要望をもとに、内容や数をまとめ、食料・物資班に調達を依頼する。
- 食料・物資班や施設管理班と連携し、要配慮者用の物資の受け渡し方法や場所などについて検討する。

＜要配慮者用物資の受け渡し＞

- ・ 紙おむつ（大人用、子ども用）や粉ミルク、乳児用のおしりふき、生理用品など利用者が多く、頻繁に配布する必要のある物資は、あらかじめ受け渡し場所と方法を決めておき、避難所利用者全員に伝える。
- ・ 酸素ボンベやストーマ装具など、利用者が限られているものや高価なものは、要配慮者本人又はその家族に個別に受け渡しする。
- ・ 女性用の衣類や下着、生理用品など女性用の物資は、女性専用の部屋（更衣室など）に置くなど、女性が受取りやすいよう配慮する。

(2) 食料の配給

- 食料・物資班と連携し、**食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの(130 頁)**や**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(122 頁～)**を参考に、本人や家族からの意見を踏まえ、避難所での食料の提供方法や、原材料表示の仕方、使用した食材がわかる献立表の作り方などのより良い方法を検討する。

＜食事に配慮が必要な方＞

- ・ 食物アレルギーのある人
- ・ 文化・宗教上の理由で食べられないものがある人
- ・ 離乳食ややわらかい食事、ペースト食などが必要な人
- ・ その他、感覚過敏で特定のものしか食べられない人 など

⑦要配慮者支援班の業務⑧

女性や子どもへの暴力防止対策

実施
時期

展開期～

(1) 女性が使用する場所への配慮

- 女性用トイレ、更衣室、授乳室など女性が使用する場所は、異性の目が気にならない、昼夜問わず安心して使用できる場所に設置するなど工夫する。
- 避難所として使える場所に余裕があれば、女性が安心して過ごせる女性専用スペースを設ける。(生理用品や下着など女性用物資の配布や、着替えや仮眠場所としての利用、夜泣きする子どもを抱えた人の利用など)

(2) 女性や子どもへの暴力防止対策の検討

- 施設管理班と連携し、避難所内の危険な場所や死角になる場所を把握しておく。
- 施設管理者、総務班、施設管理班と連携し、女性や子どもへの暴力を防ぐための対策を検討する。
- 必要に応じて近隣の警察署に巡回や、女性警察官の派遣を依頼する。
- 性暴力・DVについての注意喚起のためのポスターを設置する。

(3) 女性や子どもへの注意喚起

- 女性や子どもなどへの暴力や性的暴力の被害を防ぐため、防犯ブザーやホイッスルを配給し、携帯するよう呼びかける。
- 女性や子どもに対し、犯罪防止のための注意喚起を行う。

<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

⑦要配慮者支援班の業務9

福祉避難所や医療機関との連携

実施
時期

展開期～

- 本人や家族の希望、本人の状況を〇〇〇災害対策(各地区)本部に伝え、近隣の適切な福祉避難所を照会する。
- 〇〇〇災害対策(各地区)本部より、受入れ可能な福祉施設が決定した旨の連絡を受けた場合は、総務班に連絡する（総務班は要配慮者の移送手段も含め、退所に必要な手続きを行う。）。

⑦要配慮者支援班の業務 10

専門家の把握、派遣

実施
時期

展開期～

- 避難所利用者名簿などから避難所利用者の中に、要配慮者の支援が可能な人（保健師、介護福祉士などの専門職や、手話や外国語ができる人など）がいらないか確認し、協力を依頼する。
- 保健師、介護福祉士など専門職員の派遣が必要な場合は、行政担当者（行政担当者がいらない場合は総務班）を通じて、〇〇〇災害対策(各地区)本部に要請する。
- 手話通訳者、要約筆記者、外国語の通訳ボランティアの派遣が必要な場合は、行政担当者（行政担当者がいらない場合は総務班）を通じて、〇〇〇災害対策(各地区)本部等に要請する。

⑧ 施設管理班の業務一覧

- 1 施設・設備の点検、対応（実施時期：展開期～）
- 2 運営で使う部屋などの指定、表示（実施時期：展開期～）
- 3 生活場所の整理、プライバシーの確保（実施時期：展開期～）
- 4 照明（消灯）（実施時期：展開期～）
- 5 飲酒・喫煙（実施時期：展開期～）
- 6 見回り・夜間の当直（実施時期：展開期～）
- 7 防火対策（実施時期：展開期～）
- 8 防犯対策（実施時期：展開期～）

⑧施設管理班の業務1

施設・設備の点検、対応

実施
時期

展開期～

(1) 施設の安全点検

- 避難所となった建物の応急危険度判定を実施していない場合は、応急危険度判定士による応急危険度判定を行う。応急危険度判定士がいない場合は、すみやかに〇〇〇災害対策(各地区)本部に派遣を要請する。
- 応急危険度判定や設備点検の結果、危険と判定した場所への立ち入りを禁止し、出入口をロープで封鎖し、「立入禁止」の張り紙などで表示して進入できないようにする。

(2) 設備の確認、修繕依頼

- 2 避難所となる施設の建物や設備の安全確認(3)(19 頁)を参考に、ガス、電気、水道、通信、放送、トイレなど設備の状況について点検する。
- 修繕が必要な場合は、施設管理者と相談した上で、行政担当者（いない場合は総務班）を通じて、〇〇〇災害対策(各地区)本部に修繕を依頼する。
- 発電機や照明機器、通信手段など資機材の調達が必要な場合は、食料・物資班に依頼する。

⑧施設管理班の業務2

運営で使う部屋などの指定、表示

実施
時期

展開期～

- 総務班や要配慮者支援班、食料・物資班と連携し、20～22 頁や避難所運営のために必要な部屋・場所(114 頁～)を参考に、施設管理者と協議の上、立入禁止にすべき場所、避難所運営で使う場所などを指定する。
- 立入禁止とした場所や避難所運営のために使用する場所は、出入口に張り紙などして明確に表示する。

⑧施設管理班の業務3

生活場所の整理、プライバシー確保

実施
時期

展開期～

(1) 通路の確保

- 避難所利用者が生活する場所には、通路を設ける。

<通路を設ける際の注意>

- ・主な通路は、車いすも通行できるよう幅 130cm 以上確保する。
- ・各世帯の区画が必ず1箇所は通路に面するようにする。

(2) プライバシーの確保

- 避難所利用者が生活する場所には、原則、避難所利用者以外立ち入らないようにする。
- 避難所利用者からプライバシーの確保などの要望があった場合は、敷物や段ボールなどのパネルで仕切り、各世帯の境界を明確にできるようにする。

⑧施設管理班の業務4

照明(消灯)

実施
時期

展開期～

- 避難所利用者の生活場所などの消灯時間を決め、**避難所でのルール(様式集 4～6 頁)**に記載し、情報掲示板へ掲示する。
- 消灯時間になったら、避難所利用者が生活する場所は照明をおとす。
- 安全や防犯対策のため、廊下やトイレ、避難所運営に必要な部屋などは消灯時間後も点灯したままとする。
- 屋外に設置した災害用トイレなど、夜間照明が必要な場所に非常用電源などによる照明を設置する。

⑧施設管理班の業務5

飲酒・喫煙

実施
時期

展開期～

- ☐ 避難所での飲酒や喫煙のルールを決め、**避難所でのルール(様式集4～6頁)**に記載し、情報掲示板へ掲示する。
- ☐ ルールに基づいた喫煙・飲酒を徹底するよう避難所利用者に伝える。

(1) 喫煙

- ☐ 施設管理者と協議の上、屋外に喫煙場所を設置する(避難所内は防火対策のため火気厳禁)。
- ☐ 受動喫煙を防ぐため、喫煙場所は、避難所利用者が生活する場所から離れた場所に設置する。
- ☐ 喫煙場所には、灰皿、消火用水バケツを設置し、吸い殻の処理や清掃は、喫煙者自身に行ってもらう。

(2) 飲酒

- ☐ トラブル防止のため、飲酒を控えるよう呼びかける。

⑧施設管理班の業務6

見回り・夜間の当直

実施
時期

展開期～

(1) 見回り

- ☐ 避難所敷地内にある危険な場所や死角になる場所などを確認しておく。
- ☐ 女性や子どもに対する暴力防止や、避難所内の不審者排除のため、昼間・夜間に複数名の大人（女性を含む）で避難所内外の見回りを行う。とくに、危険な場所や死角になる場所は定期的に見回りを行う。
- ☐ 見回りの際は、腕章やビブス（ゼッケン）などを着用し、防犯ホイッスルを携帯する。
- ☐ 避難所利用者の配置の変更などに合わせて、見回り場所の見直しを行う。

(2) 夜間の当直

- ☐ 各運営班と協力し、2人1組で夜間当直体制を組む。
- ☐ 当直者は、各運営班の班員による交代制とし、避難所運営本部室などで仮眠をとる。

⑧施設管理班の業務7

防火対策

実施
時期

展開期～

- ☐ 建物内は原則、火気厳禁・禁煙とする。
- ☐ 火気を取り扱う場所には、必ず消火器と消火用水バケツを設置する。
- ☐ 部屋ごとに火元責任者を決める。
- ☐ 冬季の暖房は、館内暖房設備を優先して使用する。
- ☐ 電力が復旧していない場合などに、建物内で石油ストーブなどの暖房器具を使用する場合は、火災防止のため十分注意を払うよう避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127頁)を参考に、避難所でのルール(様式集4～6頁)などを用いて、避難所利用者全員に伝える。
- ☐ 当番を決めて、避難所の火災予防のための自主検査表(様式集36頁)に基づき毎日検査をする。

⑧施設管理班の業務8

防犯対策

実施
時期

展開期～

- 多くの人が入り出る避難所の出入口付近に総合受付を設け、総務班などの受付担当者が外来者を確認できる体制をとる。
- 夜間、避難所の出入口となる扉や1階部分の窓は原則施錠する。ただし、避難所運営本部室に近い扉を1箇所だけ開けておき、当直者が、夜間に入り出る人を確認できる体制をとる。
- 避難所内でトラブルが発生したときは、避難所利用者の組の代表者など避難所施設で周囲から信頼のおかれている人物の助けを借り、速やかに対応するとともに、避難所運営委員会で情報共有をし、〇〇〇災害対策(各地区)本部へ報告する。

<トラブル発生時の注意>

- ・ 自分から声をかける。
- ・ 相手の言い分をよく聞く。
- ・ あくまでも冷静、論理的に説明する。
- ・ できること、できないことを明確にする。
- ・ 納得するまで説明する。
- 避難所内での盗難や、女性や子どもなどへの暴力、性的暴力などの犯罪防止のため、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127 頁)**を参考に、避難所利用者全員に注意喚起を行う。とくに、女性や子どもへの暴力・性的暴力防止については、要配慮者支援班と連携して取り組む。

<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一人で行かない。
- ・ 明るい時間帯に行動する。
- ・ 移動する際はまわりの人に声を掛け合う。 など
- 必要に応じて、近隣の警察署に巡回や女性警察官の派遣を依頼する。
- 警察署から不審者情報を入手したら、連絡・情報班と連携し**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127 頁)**を参考に、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に知らせる。

⑨ 屋外支援班の業務一覧

- 1 情報把握（実施時期：展開期～）
- 2 組織づくり（実施時期：展開期～）
- 3 避難所以外の場所に滞在する人々に物資や情報を届けるための施設（在宅避難者等支援施設）づくり（実施時期：展開期～）
- 4 食料・物資の配給（実施時期：展開期～）
- 5 情報の提供（実施時期：展開期～）
- 6 配慮が必要な人への対応（実施時期：展開期～）

⑨屋外支援班の業務1

情報把握

実施
時期

展開期～

(1) 避難所利用者登録票から把握

- 総務班名簿係と連携し、避難所利用者登録票から、車中泊・テント生活者や避難所以外の場所に滞在する被災者の情報を把握する。

(2) 個別訪問などによる把握

- 地域（自治会、町内会、自主防災組織など）の役員やボランティアなどの協力を得て、避難所以外の場所に滞在する被災者がいる地域ごとに担当を分け、戸別訪問する。
- 発災直後で人手が足りない場合は、自宅の様子を見に行く人などにも協力してもらい、近隣の住家の人などに声をかけてもらう。
- 戸別訪問の際は**避難所利用者登録票(様式集11～12頁)**の様式を持参し、食料や物資の配給、情報の提供など支援を行うために必要なので、未登録の場合は登録してもらうようお願いする。

<聞き取り内容（個人情報など）の取扱い>

- ・ 聞き取った情報は避難所運営のために最低限必要な範囲で共有することとし、個人のプライバシーに関わる内容は口外しない。

→要配慮者本人や家族に必ず確認！

- ・ 聞き取った情報を、避難所運営のために最低限必要な範囲で、避難所運営委員会や各運営班、各組の代表者と共有することを伝える。
- ・ 個人のプライバシーに関する内容は、口外しないことを伝える。
- ・ 必要に応じて、医師や保健師、民生委員、ボランティアなど外部の支援者とも共有する場合があることも確認する。

⑨屋外支援班の業務2

組織づくり

実施
時期

展開期～

- 1で把握した情報をもとに、車中泊・テント生活者や避難所以外の場所に滞在する被災者のとりまとめを行うため、**7 避難者の組分け(25 頁)**を参考に「組」をつくる。
- すでに「組」がある場合は、1で把握した情報を追加し、必要に応じて編成し直す。
- **15 組の代表者の選出(33 頁)**を参考に、組ごとに代表者を選出してもらう。

⑨屋外支援班の業務3

避難所以外の場所に滞在する人々に物資や情報を届けるための施設(在宅避難者等支援施設)づくり

実
施
時
期展開期
～

(1) 在宅避難者等支援施設の選出

- 避難所以外の場所に滞在する被災者が、食料や物資、必要な情報の提供を受けられるよう、**8 在宅避難者等支援施設を設置(26 頁)**を参考に設置
- 在宅避難者等支援施設の運営は施設を利用する人々が協力して行うため、施設を利用する組の人などに意見を聞き、選出する。
- 在宅避難者等支援施設となる施設の管理者、施設を利用する組の代表者など施設の運営に関わる人と、利用方法や運営について協議する。
- 施設が決まったら、行政担当者(いない場合は総務班)を通じて、〇〇〇災害対策(各地区)本部に連絡する。また、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127 頁)**を参考に、在宅避難者等支援施設が開設されたことを、施設を利用する組の人全員に伝える。

- 在宅避難者等支援施設には、避難所と同様に食料・物資、情報を届けることができるよう、行政担当者（いない場合は総務班）を通じて、食料・物資の要請・配布方法を〇〇〇災害対策(各地区)本部と協議する。

例) 在宅避難者等支援施設の食料・物資を避難所でまとめて要請する場合

→在宅避難者等支援施設の利用者数や配慮事項を把握できるしくみ

（毎日利用者数の報告をしてもらうなど）が必要

(2) 在宅避難者等支援施設の管理・運営

- 在宅避難者等支援施設の管理・運営方法は、施設の管理者や施設を利用する組の代表者などで協議して決めてもらう。
- 連絡・広報班と連携し在宅避難者等支援施設と避難所や〇〇〇災害対策(各地区)本部への連絡手段を検討し、連絡を行う資機材が不足している場合は食料・物資班から〇〇〇災害対策(各地区)本部へ依頼してもらう。

<在宅避難者等支援施設で行うこと>

- ・ 食料・物資の要請・配布、情報の提供
※在宅避難者等支援施設は、水や食料、トイレの提供だけでなく、水害の場合であれば、自宅の片付けに使用する防塵マスク、ゴム手袋、スコップ、扇風機、サーキュレーター等の提供が考えられ、民間の支援団体と連携しながら運営することも検討しておく必要がある。
- ・ 避難所や〇〇〇災害対策(各地区)本部との連絡・調整
- ・ 施設を利用する組の人々の意見・要望などを取りまとめ、避難所や〇〇〇災害対策(各地区)本部に伝えるなど

⑨屋外支援班の業務4

食料・物資の配給

実施
時期

展開期～

- (1) 避難所から近隣の場所に滞在する人
(避難所敷地内の車中泊・テント生活者含む。)
- 避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127 頁)を参考に、配給の時間、場所、方法などを、車中泊・テント生活者や避難所以外の場所に滞在する被災者の組の代表者に伝える。組の代表者は組の全員に伝え、避難所内の配布場所まで取りに来てもらう。
 - 近隣でも、避難所まで取りに来られない人には、要配慮者支援班と連携し、ボランティアを活用して配送するなど対策を検討する。
- (2) 避難所から遠い場所に滞在する人
- 食料や物資を迅速に提供できるよう、できれば、各地域に設置した在宅避難者等支援施設に直接配給するよう、行政担当者（いない場合は総務班）を通じて、〇〇〇災害対策(各地区)本部と協議する。

⑨屋外支援班の業務5

情報の提供

実施
時期

展開期～

- (1) 避難所から近隣の場所に滞在する人
(避難所敷地内の車中泊・テント生活者含む。)
- 連絡・広報班と連携し、車中泊・テント生活者が見やすい場所に1か所、避難所の敷地の入口付近に1か所、情報掲示板を設置し、避難所と同様に情報を提供する。
 - 重要な情報は、組の代表者への伝達や戸別訪問により、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127 頁)**を参考に、全員に伝える。
- (2) 避難所から遠い場所に滞在する人
- 連絡・広報班と連携し、各地域に設置した在宅避難者等支援施設に情報掲示板などを設置し、避難所と同様に情報を提供する。
 - 重要な情報は、組の代表者への伝達や戸別訪問により、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(127 頁)**を参考に、全員に伝える。

⑩

屋外支援班の業務6

配慮が必要な人等への対応

実施
時期

展開期～

- 要配慮者支援班と連携し、車中泊・テント生活者や避難所以外の場所に滞在する被災者のうち、配慮が必要な人や発熱等の体調不良の人の情報を共有する。

(1) 車中泊・テント生活者への支援

- 保健・衛生班と連携し、エコノミークラス症候群や車の排気ガスによる健康被害防止のための対策を行う。
- 総務班、保健・衛生班と連携し、車中泊・テントでの生活が長期にならないよう、本人の希望を聞いて、避難所建物内への移動を勧める。
- 保健・衛生班と連携し、インフルエンザや感染性胃腸炎など感染症が疑われる場合は、すみやかに〇〇〇災害対策(各地区)本部に連絡し医師などの派遣を要請する。

(2) 避難所以外の場所に滞在する被災者

- 要配慮者支援班、連絡・広報班、食料・物資班と連携し、家族などの支援者がおらず、避難所や在宅避難者等支援施設へ自力で行くことができない人など、特に配慮が必要な人の情報を把握し、食料や物資の配布や情報提供の方法について検討する。
- 要配慮者支援班と連携し、自宅などでの生活の継続が困難となっている人がいる場合は、本人の希望を聞いた上で、近隣の福祉避難所などへの移送を検討する。
- 保健・衛生班と連携し、インフルエンザや感染性胃腸炎など感染症が疑われる場合は、すみやかに〇〇〇災害対策(各地区)本部に連絡し医師などの派遣を要請する。

※避難所において、新型コロナウイルス感染症の発症が疑われる人がいる場合は、同じ兆候・症状のある人を同室にすることについては、新型コロナウイルス感染症を想定した場合には望ましくないため、避難所のスペースの利用方法等について、事前に必要に応じて保健所等に相談するなど、関係部局や施設管理者と調整を図っておく。

なお、避難所において新型コロナウイルス感染症を発症した人がいる場合は、軽症者であっても原則として一般の避難所に滞在することは適当でないため、すみやかに〇〇〇災害対策(各地区)本部を通じて保健所に連絡し、対応や指示を依頼する。

⑪ ボランティア班の業務一覧

- 1 受入れの検討（実施時期：展開期～）
- 2 ボランティアの受入れ（実施時期：展開期～）
- 3 ボランティア受入れの終了（実施時期：展開期～）
- 4 その他（実施時期：展開期～）

⑩ボランティア班の業務1

受入れの検討

実施
時期

展開期～

(1) ボランティアに分担する仕事の検討

- 避難所の運営状況に応じて、各運営班の班長などに意見を聞いた上で、ボランティアに依頼したい内容や必要な人数を決める。

＜ボランティアなどに分担する仕事（例）＞

主な仕事の例	関係する運営班
- 被災者の憩いの場づくり - 各種イベントの企画・実施	総務班
- 各種情報の収集、発信 - 手話・筆話・外国語など情報伝達での支援	連絡・広報班
水や食料、物資などの仕分け、運搬、配給	食料・物資班
- 介護や看護の補助 - 清掃や防疫活動 - ペットの世話	保健・衛生班
- 子どもの世話や遊び相手、学習支援 - 被災者の話し相手	要配慮者支援班
- 避難所周辺の交通整理 - 避難所以外の場所に滞在する人への支援	屋外支援班
その他、危険を伴わない軽作業への協力	全般

(2) 避難所利用者から運営協力者を募る

- ボランティアの派遣要請をする前に、活動内容に応じて避難所利用者から希望者を募る。その際は、年齢や性別に関わりなく、子どもから大人まで幅広く声をかけ、本人の希望にそって役割を分担する。

(3) ボランティアの受入れ検討

- 避難所内で対応できない分について、**派遣職員依頼書(様式集 37 頁)**を作成し、行政担当者（いない場合は総務班）に渡す。
- 行政担当者（いない場合は総務班）は、「派遣職員依頼書」に発信日時、避難所名、発注依頼者などを記入し、〇〇〇災害対策(各地区)本部にFAXで送信する（FAXが使えない場合は、写しをとり、伝令など直接届ける。）。

⑩ボランティア班の業務2

ボランティアの受入れ

実施
時期

展開期～

(1) ボランティア受入窓口の設置

- 総合受付の一角に、ボランティアの受入窓口を設置する。
- 避難所に直接ボランティアの申し入れがあった場合に、申出者がボランティア活動保険に加入していなければ、〇〇〇社会福祉協議会災害ボランティアセンターで手続きをするよう伝える。

〇〇〇社会福祉協議会災害ボランティアセンター
電話 (XXX) XXX-XXXX F A X (XXX) XXX-XXXX

(2) 受入事務

- ボランティア受付票(様式集 38 頁)に必要事項を記入してもらう。
- ボランティアの皆様へ(様式集 39 頁)について説明する。
- ボランティアの目印となるものを必ず着用してもらう。
例：腕章、ビブス（ゼッケン）、
ガムテープにマジックで目印を書いたものを衣類に貼る など

(3) 活動の立会

- ボランティアの活動中は必要に応じて、活動の内容に関わる運営班の班員が立ち会うようにする。活動の内容がどの運営班にも属さない場合は、できる限りボランティア班の班員が立ち会う。

⑩ボランティア班の業務3

ボランティア受入れの終了

実施
時期

展開期～

- ボランティアに任せる作業がなくなったら、ボランティア受入れ窓口で
ボランティア受付票(様式集 38 頁)に終了日時を記入してもらう。

⑩ボランティア班の業務4

その他

実施
時期

展開期～

- ボランティアが怪我をしたり事故が発生した場合は、〇〇〇社会福祉協
議会災害ボランティアセンターに連絡する。

第3章

資料編

避難所を運営する際に気をつけなければいけないことや、避難所生活で配慮が必要な人への対応方法など、参考となる資料を掲載しています。

保健福祉的視点での振り分け(判断基準の例)

判断基準は災害規模や被災地の状況で異なるため、参考とする。

ステージ	区分		対象者の具体例
I	医療機関や福祉施設で常に専門的なケアが必要	医療機関へ 医療依存度が高く医療機関への保護が必要	人工呼吸器を装着している人 気管切開等があり吸引等の医療行為が常時必要な人
		福祉施設へ 福祉施設での介護が常に必要	重度の障がい者のうち医療ケアが必要でない人 寝たきりで介護が常時必要な人
II	他の被災者と区別して、専門的な対応が必要 (福祉避難所や、環境・体制を整えることで生活可能だが、対応できない場合は専門家の支援やライフラインが整った環境での生活を検討する。)	福祉的な対応が必要 福祉的なニーズが高く介護援助等の継続が必要	日常動作や生活面での一部介助や見守りが必要な要介護高齢者(軽中程度の要介護高齢者など)
			精神障がい・発達障がい・自閉症等で個別の対応が必要な人
			日常動作や生活面で一部介助や見守りが必要な視力障がい者、聴力障がい者、身体障がい者(軽中等度の障がい者など)
		医療的な対応が必要 医療的なニーズが高く医療やケアが必要な人	医療的なケアの継続が必要な人 (在宅酸素、人工透析、インシュリン注射など)
			感染症で集団生活場面からの隔離が必要な人 (インフルエンザ、ノロウイルスなど)
			乳幼児、妊産婦など感染症の防御が特に必要な人 親族の死亡、PTSDなどで精神的に不安定で個別支援が必要な人(状況に応じて医師の判断により被災地を離れる必要性がある。)
III	定期的な専門家の見守りや支援があれば、避難所や在宅生活が可能	医療的なニーズ	慢性的な疾患があるが、内服薬の確保ができれば生活可能な人
			精神的に不安定さや不眠などの症状はあり、見守りや傾聴などの支援が必要な人
		福祉的なニーズ	見守りレベルの介護が必要でヘルパーや家族等の支援の確保ができれば、避難所や在宅生活が可能の人
			高齢者のみ世帯など、ライフラインの途絶により、在宅生活継続のために生活物資の確保に支援が必要な人
IV	現状では生活は自立して、避難所や在宅での生活が可能	保健的なニーズ	骨関節系疾患や立ち座りに支障がある高齢者など生活不活発病予防のために、椅子の配置や運動の促しなどの支援が必要な人

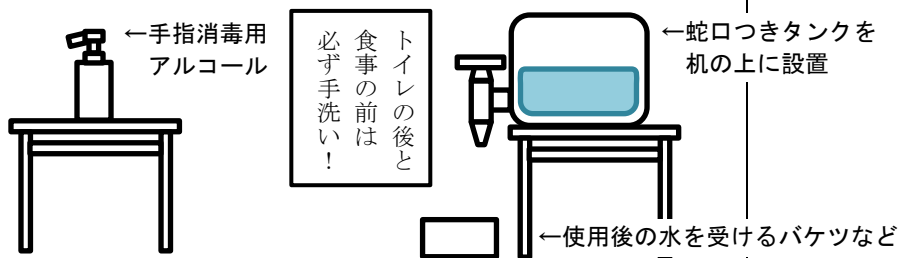
大規模災害における保健師の活動マニュアル(日本公衆衛生協会・全国保健師長会 2013)を参考に作成

避難所運営のために必要な部屋・場所

レイアウト例(120 頁)も参考にする。こと。

必要な部屋・場所		用途や設置のポイント	必要な設備
医療・介護	救護室	応急の医療活動を行う。 ☐ 保健室や医務室があれば利用	☐ 簡易ベッド ☐ 応急救護用の用具
	介護室 (ベッドルーム)	介護が必要な人などが利用 ☐ 運営側の目の届きやすい場所にある部屋を確保 (なければ、間仕切りやテントを利用) ☐ 室内に車いすで相互通行できる通路を確保 ☐ 簡易トイレ(洋式)を設置し、まわりを仕切る。 ☐ 移動可能な間仕切りはおむつ換え時に利用	☐ 簡易ベッド ☐ いす ☐ 簡易トイレ(洋式) ☐ 車いす ☐ おむつ ☐ ふた付ごみ箱 (☐ 間仕切り) (☐ テント)
	要配慮者 用トイレ	トイレ使用時に配慮が必要な人が優先的に利用 ☐ 配慮が必要な人の優先的使用を表示 ☐ 段差なく移動できる場所に、洋式トイレを設置 (段差がある場合はスロープなどを設置して工夫する。) ☐ 介助者同伴や性同一性障がいの人などが気兼ねなく 利用できるよう「男女共用」も設置 ☐ その他、 災害時のトイレ対策(131 頁) も参照	☐ 仮設トイレ(洋式) ☐ 簡易トイレ(洋式) ☐ テント ☐ 間仕切り ☐ 照明(投光機) ☐ トイレットペーパー ☐ 消毒用アルコール ☐ ふた付ごみ箱 ☐ 手すり ☐ 蛇口のあるタンク ☐ 流し台 ☐ 手荷物置き場 ☐ 鏡 ☐ 消臭剤
		自力での歩行 が困難な人	
		目の見えない 人(見えにくい 人)	
		オストメイト(人 工肛門・人工 膀胱保有者)	
		発達障がい者 (自閉症など) の人	
	身体障がい 者補助犬同 伴者用の場 所	身体障がい者補助犬(盲導犬、介助犬、聴導犬)同 伴者が、補助犬とともに過ごすための部屋や場所 動物アレルギーのある人などに配慮し、できれば個 室を用意する。	☐ 毛布や敷物 ☐ ペット用シーツ

必要な部屋・場所		用途や設置のポイント	必要な設備
生活環境	災害用トイレ (仮設トイレ、簡易トイレなど)	施設のトイレが使えない場合などに設置 ☐ 男女別(できれば離れた場所)に設置 ☐ 男女共用のトイレも設置する。 ☐ 夜も安全に使うことができるよう照明をつける。 ☐ できれば足腰が弱い人も使えるよう洋式トイレを設置 ☐ 携帯・簡易・仮設トイレの備蓄の他、トイレカー・トイレトレーラーの確保、マンホールトイレの整備を検討する。 ☐ その他、 災害時のトイレ対策(131 頁) を参照	☐ 災害用トイレ ☐ 照明(投光機) ☐ トイレットペーパー ☐ 消毒用アルコール ☐ ふた付ゴミ箱
	更衣室	着替えなどで利用(テントや間仕切りでの設置も可)。 ☐ 男女別(できれば離れた場所)に設置 ☐ 一人ずつ利用する男女共用の更衣室も設置する。	☐ テント ☐ 間仕切り
	手洗い場	避難所内の衛生環境の維持、防疫対策のため設置 ☐ 手指消毒用アルコールを設置 ☐ 生活用水が確保後は、蛇口のあるタンクを設置し、流水とせっけんで手洗いできるようにする。 ・使用後の水は、できれば浄化槽や下水管に流す ・感染症予防のためタオルの共用は禁止	☐ 消毒用アルコール ☐ 蛇口のあるタンク ☐ 流し台 ☐ せっけん
	風呂、洗濯場	仮設風呂や洗濯機を設置 ・使用後の水は、できれば浄化槽や下水管に流す。 ・プライバシーに配慮した洗濯物干し場も決めておく。	☐ 仮設風呂) ☐ 洗濯機) ☐ 物干し用の道具)
	ゴミ置き場	避難所で出たごみを一時的に保管する場所。 ☐ 生活場所から離れた場所(臭いに注意) ☐ 直射日光が当たりにくく、屋根のある場所 ☐ 清掃車が出入りしやすい場所	☐ ゴミ袋



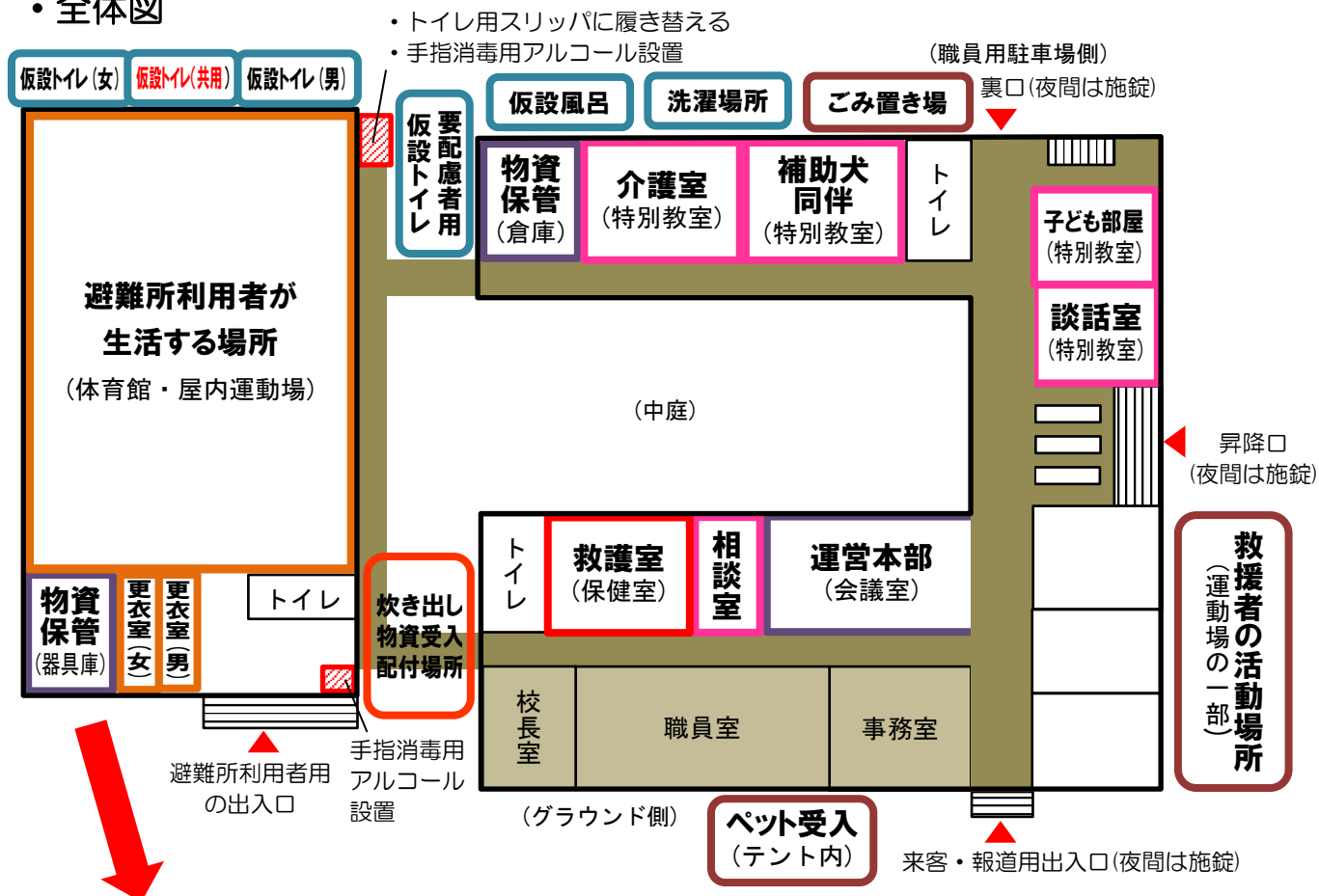
	ペットの受入れ場所	飼い主とともに避難したペットのための場所 ☐アレルギーや感染症予防のため、避難所利用者の生活場所とは別の場所に受入れる（動線も交わらないよう注意）。 →施設に余裕があれば、ペットと飼い主がともに生活できる部屋を別に設けてもよい。 ☐敷地内で屋根のある場所を確保（テントも可） ☐ペットは必要に応じてケージに入れ、犬、猫など種類ごとに区分して飼育できるとよい。	☐ペット用ケージ ☐ペット用シート（☐テント）
--	-------------------------	--	--

必要な部屋・場所		用途や設置のポイント	必要な設備
食料・物資	荷下ろし・荷捌き場所	運搬された物資などを荷下ろし・荷捌きする場所 ☐トラックなどによる物資の運搬がしやすい場所 ☐風雨を防げるような屋根がある場所	☐ 台車
	保管場所	食料や物資を保管する場所 ☐高温・多湿となる場所は避ける。 ☐風雨を防げるよう壁や屋根がある場所 ☐物資の運搬や配給がしやすい場所 ☐施錠可能な場所	☐ 台車
育児・保育ほか	授乳室	女性用の更衣室を兼ねる場合は、移動できる間仕切りを設置	☐いす ☐間仕切り
	おむつ交換場所	乳幼児のおむつ交換のための場所。男女共用（大人のおむつ交換は、介護室で実施）	☐机（おむつ交換台） ☐おしりふき
	子ども部屋	育児や保育（遊び場、勉強部屋）、被災後の子どものこころのケア対策のために利用 ☐生活場所とは少し離れた場所に設置 ☐テレビを設置	☐机 ☐いす ☐テレビ
	談話室	人々が集まり交流するための場所 ☐生活場所とは少し離れた場所に設置 ☐テレビや、給湯設備があるとよい。	☐机 ☐いす ☐テレビ ☐湯沸し用ポット
運営用	避難所運営本部	避難所運営委員会の会議などで利用する。 運営側（当直者など）の休憩・仮眠室としても利用 ☐生活場所とは別室に設置	☐机 ☐いす
	総合受付	避難所利用者の受付や相談窓口などを設置する。 ☐避難所となる施設の入口や生活場所の近くに設置（生活場所とは扉などで仕切れる場所がよい。）	☐机 ☐いす ☐筆記用具

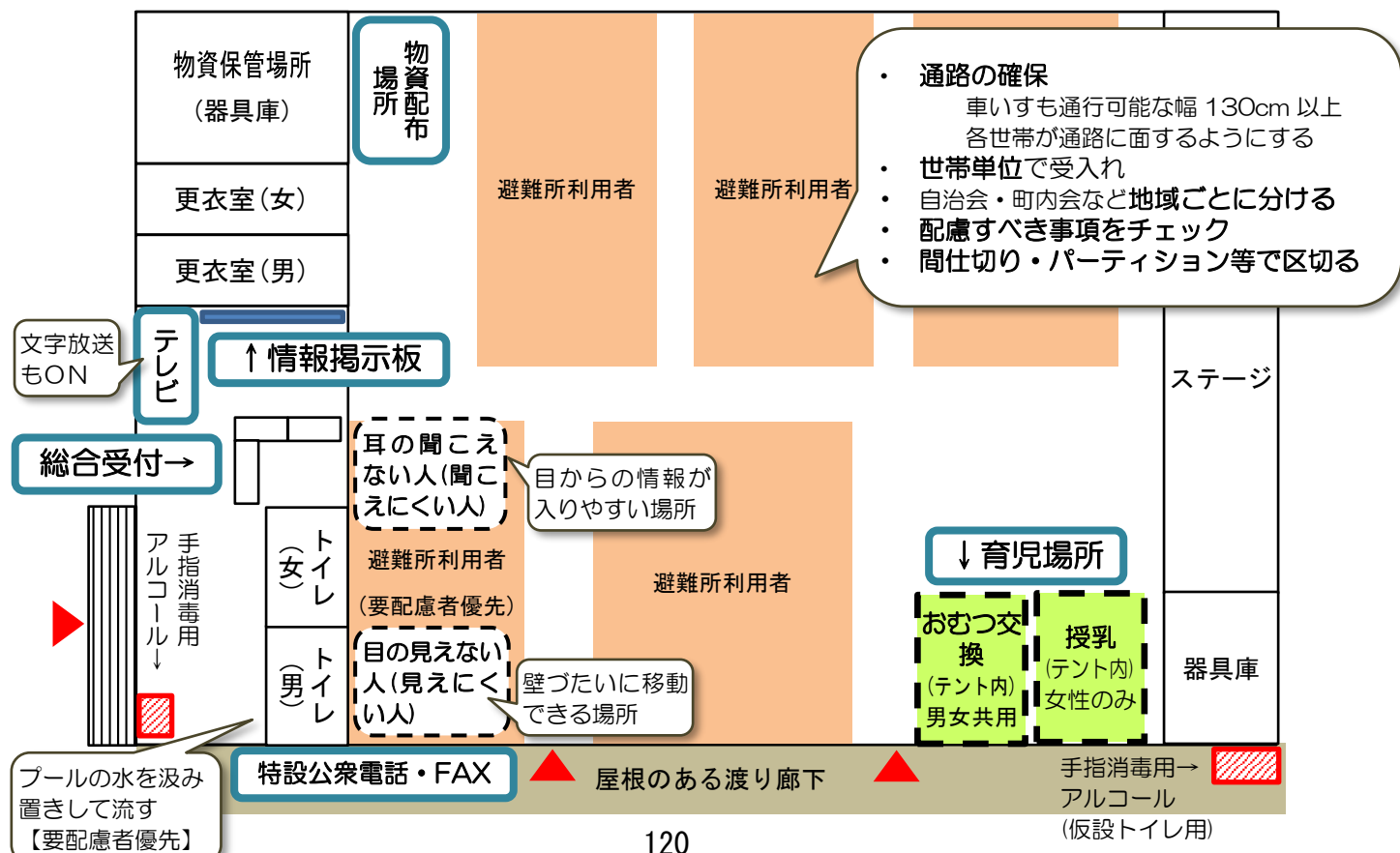
	相談室 (兼静養室)	相談対応や、パニックを起こした人が一時的に落ち着くために利用(パニック対策には本人や家族の同意を得て、個室利用や福祉避難所への移送も検討) ☐ 個室に机、いすを設置(テントも可)	☐ 机 ☐ いす (☐ テント)
	外部からの 救援者 用の場所	自衛隊や他の自治体からの派遣職員、ボランティアなど外部からの救援者が利用 ☐ 外から出入りしやすい屋外の一部を確保(車両用) ☐ 必要に応じて、拠点となる部屋の確保	

レイアウト例(学校などの場合)

・全体図



・避難所利用者が生活する場所(体育館・屋内運動場)



東日本大震災で避難所となった 宮城県多賀城市の総合体育館の例



居住場所(体育館)

↑ 体育館を被災者の生活場所として使用
プライバシーに配慮し、腰までの高さの段ボールで仕切りが設けられた。立ち上がると、内部を見渡すことができる。



総合受付(正面入口付近)

↑ 正面入口付近に設けられた総合受付
本日の予定やイベントなどの情報が掲示されているほか、簡易郵便箱も設置されている。



医務室

↑ 総合受付の隣に設けられた医務室
室内はテントで仕切られている。



キッズスペース(体育館ロビー)

↑ 体育館のロビーに設けられたキッズ
スペース



炊き出し場所(屋外)

↑ 炊き出しは屋外のテント内で行われた。



洗濯場(屋外)

↑ 屋外の軒下に設置された洗濯機と乾燥機。
「ペットの衣類を入れないで」など、使用時の注意が書かれている。

避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法

区分	特徴	避難所での主な配慮事項				
		配置、設備	食料・物資	情報伝達	人的支援	その他
要介護度の高い人 寝たきりの人など	食事、排せつ、衣服の着脱、入浴など、生活上の介助が必要	簡易ベッドやトイレを備えた介護室など	介護用品(紙おむつなど)、衛生用品、毛布、やわらかく暖かい食事など	本人の状態に合わせゆっくり伝える、筆談など	ホームヘルパー、介護福祉士など	・感染症対策 ・医療機関への連絡、福祉避難所の検討→必要に応じて移送
自力での歩行が困難な人 体幹障がい、足が不自由な人など	移動が困難なため、補助器具や歩行補助などが必要	段差がなく、車いすなどで行き来しやすい場所	杖、歩行器、車いすなどの補助器具、介護ベッド、洋式のトイレなど	車いすからも見やすい位置に情報を掲示	ホームヘルパー、介護福祉士など	・車いすで利用できる洋式トイレの優先使用
内部障がいのある人 内部障がい：心臓、呼吸器、じん臓、ぼうこう、直腸、小腸、免疫機能などの障がい、種別により様々な器具や薬を使用	補助器具や薬の投与、通院などが必要。見た目ではわかりにくい場合もあるので、配慮の方法を本人に確認する。(定期的な通院、透析の必要性など)	衛生的な場所	日ごろ服用している薬、使用している装具など <u>オストメイト</u> ストーマ用装具など <u>咽頭摘出者</u> 気管孔エプロン、人工喉頭、携帯用会話補助装置など <u>呼吸器機能障がい</u> 酸素ボンベなど <u>腎臓機能障がい</u> 食事への配慮(タンパク質、塩分、カリウムを控える)		医療機関関係者、保健師、関係支援団体など	・感染症対策 ・医療機関や医療機器メーカーへの連絡(器具や薬の確保)→必要に応じて医療機関に移送 <u>オストメイト</u> 装具の洗浄場所を設置したトイレの優先使用
難病の人 治療方法が未確立で、生活面で長期にわたり支障が生じる疾病をもつ人。さまざまな疾患があり、人それぞれ状態が異なる。	ストレスや疲労での症状悪化や、定期的な通院が必要な点など共通する。見た目ではわかりにくい場合もあるので、配慮の方法を本人に確認する。	衛生的で段差などのない場所、防寒・避暑対策をするなど	日ごろ服用している薬、使用している支援機器など(本人や家族に確認)	本人の状態に合わせる(ゆっくり伝える、筆談など)。	医療機関関係者、保健師、関係支援団体など	・感染症対策 ・医療機関や医療機器メーカーへの連絡(器具や薬の確保)→必要に応じて医療機関に移送

区分	特徴	避難所での主な配慮事項				
		配置、設備	食料・物資	情報伝達	人的支援	その他
アレルギーのある人	環境の変化で悪化する人もいる。生命に関わる重傷発作に注意が必要 見た目ではわかりにくい場合もある。	アレルギー発作の引き金になるものを避けた、衛生的な場所	日頃服用している薬、使用している補助具など 食物アレルギー アレルギー対応の食品や、原因となる食物をのぞいた食事(調味料などにも注意。炊き出しでは個別に調理)	食物アレルギー 食事の材料や調味料などの成分を表示した献立表の掲示	医療機関関係者、保健師など	必要に応じて医療機関に移送、周囲の理解 ぜんそく ほこり、煙、強いにおいなどが発作の引き金 アトピー シャワーや入浴で清潔を保つ
ぜんそく アトピー性皮膚炎 食物アレルギー						
目の見えない人 (見えにくい人)	視覚による情報収集や状況把握が困難なので、音声による情報伝達が必要	壁際(位置が把握しやすく、壁伝いに移動可能)で、段差のない場所	白杖、点字器、携帯ラジオ、携帯型の音声時計、携帯電話、音声出力装置、文字の拡大装置、ルーペや拡大鏡など	音声、点字、指字、音声出力装置、音声変換可能なメールなど	ガイドヘルパー、視覚障がい者団体など	視覚障がい者団体への連絡 必要に応じて医療機関などに連絡
耳の聞こえない人 (聞こえにくい人)	音による情報収集や状況把握が困難なので、視覚による情報伝達が必要 見た目ではわかりにくい場合もある。	情報掲示板や本部付近など、目から情報が入りやすい場所	補聴器・補聴器用の電池、筆談用のメモ用紙・筆記用具、携帯電話、ファックス、テレビ(文字放送・字幕放送)、救助用の笛やブザー、暗い場所でも対応できるようライトなど	情報掲示板、手話、筆談、要約筆記、メール、文字放送など	手話通訳者、要約筆記者、聴覚障がい者団体など	聴覚障がい者団体への連絡 本人の希望に応じて「支援が必要」である旨を表示(シールやビブスの着用など)
身体障がい者補助犬を連れた人	補助犬同伴の受入れは身体障がい者補助犬法で義務付けられている。	補助犬同伴で受入れられる。ただしアレルギーなどに配慮し別室にするなど工夫する。	補助犬用には、ドッグフード、ペットシーツなど飼育管理のために必要なもの (本人については別の該当する項目を参照)	本人については別の項目を参照	補助犬関係団体など(本人については別の項目を参照)	補助犬関係団体へ連絡(本人については別の項目を参照)
補助犬とは盲導犬、介助犬、聴導犬のこと						

区分	特徴	避難所での主な配慮事項				
		配置、設備	食料・物資	情報伝達	人的支援	その他
知的障がいのある人	環境の変化が苦手なこともある。自分の状況を説明できない人が多い。個人差が大きく、見た目ではわからないため、家族や介助者に配慮方法などを確認する。	パニックになったら落ち着ける場所(静養室など)へ移動	携帯電話、自宅住所や連絡先の書かれた身分証など	絵や図、メモなど使い、具体的、ゆっくり、やさしく、なるべく肯定的な表現*で伝える。	知的障がい者施設や特別支援学校関係者、保健師など	本人が通う施設や特別支援学校へ連絡 トイレ利用時に介助者をつけるなど配慮が必要な場合もある。
発達障がい(自閉症など)のある人	環境の変化で不安になりやすい。困っていることを説明できない。集団行動が苦手な人が多い。個人差が大きく、見た目ではわからないため、家族や介助者に配慮方法などを確認する。	居場所を示し、間仕切りなどを設置 パニックになったら落ち着ける場所(静養室など)へ移動	感覚過敏で特定のもののしか食べられない人、食べ物の温度にこだわりのある人、重度の嚥下障がいやペースト食が必要な人もいる。配給の列に並べないことがある。個別対応が必要。		保健師など	けがや病気に注意(痛みがわからない) 必要に応じて医療機関などに連絡(薬の確保など) トイレ混雑時の利用方法(割り込みの許可など)を検討(116 頁要配慮者用トイレを参照)
精神疾患のある人	適切な治療と服薬が必要。環境の変化が苦手な人もいる。見た目ではわかりにくく、自ら言い出しにくい。	パニックになったら落ち着ける場所(静養室など)へ移動	日頃服用している薬など	本人の状態に合わせゆくり伝える。	保健師、精神保健福祉相談員など	必要に応じて医療機関などに連絡(薬の確保など)

区分	特徴	避難所での主な配慮事項				
		配置、設備	食料・物資	情報伝達	人的支援	その他
妊産婦	自力で行動できる人が多いが、出産まで心身の変化が大きく安静が必要	衛生的で段差などのない場所、防寒・避暑対策をする	日頃服用している薬、妊婦用の衣類・下着、毛布、妊婦向け食料、衛生用品など	-	助産師、医療機関関係者、保健師など	洋式トイレの優先使用、感染症対策必要に応じて医療機関に連絡
乳幼児・子ども	災害時には、風邪などの疾患にかかりやすい子や、赤ちゃんがえりする子も多い。	衛生的な場所で防寒・避暑対策をし、子どもが騒いでもよい環境	紙おむつ、粉ミルク(アレルギー対応含む。)、ミルク調整用の水、哺乳瓶、人工乳首(ニップル)、消毒用器具、離乳食、おしりふきなどの衛生用品、日ごろ服用している薬など	絵や図、実物を示し、わかりやすい言葉で具体的に、ゆっくり、やさしく、伝える。	保育士、保健師など	授乳室や子どもが遊べる部屋の確保、感染症対策、子どもの特性に応じたメンタルケア
女性	避難所利用者の約半数を占めるが、運営への意見が反映されないこともある。	-	女性用の衣類・下着、生理用品、暴力から身を守るための防犯ブザーやホイッスルなど	-	-	運営への参画 暴力防止対策 トイレや更衣室などを男女別にする
外国人	日本語の理解力により、情報収集が困難なので、多言語などによる情報支援が必要 ※災害時多言語表示シート(129頁)参照	宗教によっては礼拝する場所が必要	災害や緊急時の専門用語の対訳されたカード、多言語辞書 文化や宗教のちがいにより食べられないものがある人もいるので注意	通訳、翻訳、絵や図・実物を示し、わかりやすく短い言葉(ひらがな・カタカナ)で、ゆっくり伝える。	通訳者など	日本語が理解できる人には、運営に協力してもらう。文化や風習、宗教による生活習慣のちがいもある。
文化・宗教上の理由で食べられないものがある人	見た目ではわからない場合もあるので、事前に食べられないものの確認が必要	-	認証を受けた食品や、特定の食物をのぞいた食事(調味料などにも注意)	食事の材料や調味料などの成分を表示した献立表を多言語で掲示	通訳者など	-

区分	対応など
けがや病気の 人	・衛生的な場所で安静に過ごせるよう配慮し、防寒・避暑対策をする。 ・病気が感染症の場合は、個室に移動させ、医師などの派遣を依頼する。 ・必要に応じて近隣の医療機関に移送する。
車やテントでの 生活を希望する 人	・目が届きにくく、情報伝達にも工夫が必要 ・エコノミークラス症候群などの心配もあるため、なるべく避難所の建物内へ移動するようすすめる。 ・やむをえず車内などのせまい場所で寝泊まりしなければならない人がいる場合は、エコノミークラス症候群の防止や排気ガスによる一酸化炭素中毒などを防ぐため、注意を呼びかける。
避難所以外の 場所に滞在する 被災者	・情報や支援物資が行き届かないことがあるため、個別訪問などで状況を把握する必要がある。 ・特に家族などの支援者がおらず、避難所などに自力で避難することができない人の情報を把握し、食料や物資の配布方法、情報の提供方法を検討する。
帰宅困難者	自宅までの距離が遠く帰宅を断念した人や、帰宅経路の安全が確認されるまでの間一時的に滞在する場所を必要とする帰宅困難者などの受入れについては、施設内に地域住民とは別のスペース(できれば別室)に受入れるなど配慮する。
性的少数者	・間仕切り等を活用して、プライバシーが守られる環境を用意する。 ・男女別のトイレのほか、男女共用のトイレを設置する。更衣室や入浴施設は、一人ずつ使える時間帯を設ける。 ・周囲に人がいる中で物資を受け取りにくい人に配慮して、配布方法を検討する。

避難所利用者の事情に配慮にした広報の例

避難所利用者全員に伝える必要がある情報は、できるかぎり簡潔にまとめ、難しい表現や用語をさけ、漢字にはふりがなをつけたり、絵や図を利用したりしてわかりやすい表現となるよう工夫する。

さらに、複数の手段を組み合わせて伝える。

＜配慮の例＞

目の見えない人 (見えにくい人)	・音声による広報 ・点字の活用 ・サインペンなどで大きくはっきり書く ・トイレまでの案内用のロープの設置 ・トイレの構造や使い方を音声で案内する など
耳の聞こえない人 (聞こえにくい人)	・掲示物、個別配布による広報 ・筆談 ・メールやFAXの活用 ・手話通訳者の派遣依頼 ・要約筆記者の派遣依頼 ・光による伝達(呼び出しの際ランプを点滅させる。) ・テレビ(文字放送・字幕放送が可能なもの)など ・災害用コミュニケーションボードの活用 (※災害用コミュニケーションボードの活用(128 頁)参照 など
外国人	・通訳、翻訳 ・避難所利用者から通訳者を募る。 ・絵や図、やさしい日本語の使用 ・翻訳ソフトの活用 ・通訳者の派遣依頼 ・災害用コミュニケーションボードの活用 (※災害用コミュニケーションボードの活用(128 頁)参照 など ・災害時多言語表示シートの活用 (※災害時多言語表示シートの活用(129 頁)参照 など

＜様々な広報手段＞

音声による広報	館内放送、屋外スピーカー、拡声器・メガホンなど
掲示による広報	情報掲示板への掲示、避難所の前や町内の掲示板への掲示など
個別配布	ちらしなどを作成し、各組や各世帯、全員に配布するなど
個別に声をかける	情報伝達の支援者を募り伝えてもらう。自宅への個別訪問など
メールなどを活用	メール、SNS、インターネットを活用するなど
翻訳・通訳	外国語、手話、点字などへの変換、筆談、絵や図の活用など

災害用コミュニケーションボードの活用

岡山県がホームページ (<http://dis.clair.or.jp/>) で提供している「岡山県災害用コミュニケーションボード」を活用し、配慮が必要な方への聞き取り等を行う。

「ゆっくり」「短く」「具体的に」話してください。

おか やま けん さい がい よう
岡山県災害用
コミュニケーションボード
Communication Board

©岡山県「ももっち・うらっち」

たす 助けてほしいことはありますか？ May I help you?

たいちよう わる 体調が悪いです I'm not feeling well. 	ねが お願いがあります I have a request. 	しえん ねが コミュニケーション支援をお願いします Please support for communication. しゅわつうやく 手話通訳 Sign Language ようやくひっき 要約筆記 Summary Scribe しつごしようしえん 失語症支援 Aphasia Support
---	--	---

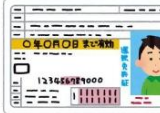
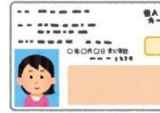
おし あなたについて教えてください。 Tell me about yourself.

みみ き 耳が聞こえません I can not hear. 耳マーク 	か 書いてください Please write it. 	ことば りかい にがて 言葉の理解が苦手です I'm not good at understanding words.
にほんご か 日本語が書けます I can write Japanese. 		はな にがて 話すことが苦手です I'm not good at speaking.
つか スマートフォンを使えます I can use my smartphone. 		

いま きぶん 今の気分はどうですか？ How are you feeling now?

い 良い Good 	ぶつう 普通 Normal 	ふあん 不安 Anxiety 	わる 悪い Bad 
--	--	---	--

みぶんしょうめいしよ も 身分証明書は持っていますか？ Do you have any ID?

しょうがいしゃてちょう 障害者手帳 Disability Certificate 障がい者手帳 	めんきょしょう 免許証 Driver's License O-ROBO 	マイナンバー カード Individual Number Card 
---	---	--

はい Yes 

いいえ No 

わ 分かりません I'm not sure. 

災害時多言語表示シートの活用

一般財団法人自治体国際化協会がホームページ (<http://dis.clair.or.jp/>) で提供している「災害時多言語表示シート」を活用し、災害時に外国人への情報提供等を行う。

改訂版 災害時多言語表示シート

別添

- ▶ 災害時の外国人住民・旅行者の支援ツールとして非常に効果的
- ▶ 東日本大震災及び熊本地震の被災地の声を十分に反映
- ▶ クレアHP上から誰でもすぐに使える簡単操作
- ▶ 12言語対応 組合せ自由

災害時多言語情報

災害時における外国人支援のためのツールを公開しています。

災害時多言語表示シート

災害時に使用する用語を多言語に翻訳したシートを公開しています。

災害時用ピクトグラム

災害時に使用するピクトグラムを公開しています。

多言語避難者登録カード・食材の絵文字(FOODPICT)

多言語に翻訳した避難者登録カードや食材に関するピクトグラムを公開しています。

<http://dis.clair.or.jp/>

表示シートSAMPLE

別添

メッセージ番号: 0310

(飲料水・食料・毛布) があります。

英語

(Drinking water/ food/ blankets) available .

バトナム語

Có [(nước uống / thực phẩm / chăn mền)]

中国語 (簡体字)

有 (饮用水・食物・毛毯)

ミャンマー語

(သောက်စရာရေ၊ အစားအစာ၊ စောင်)များရှိသည်

連絡先: ○○市国際化協会
○○市○○区○○○○○
住所: 東京都○○区○○町○○
電話: 03-○○○○-○○○○
FAX: 03-○○○○-○○○○

○ピクトグラム表示は16種類

この水は飲めます
この みずは のめます
This water is suitable for drinking.



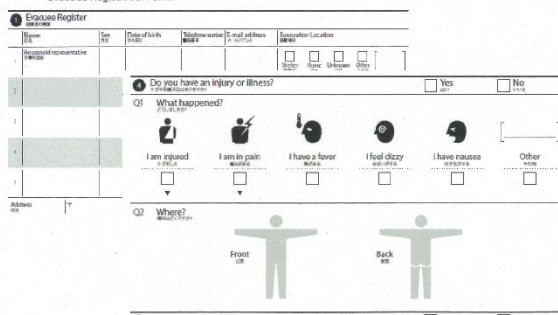
避難者登録カードとFOODPICT

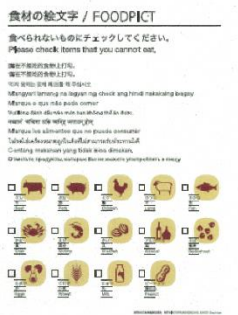
別添

- ▶ 外国人旅行者にも対応可能な「避難者登録カード」
- ▶ 外国公館等からの安否確認に極めて有効
- ▶ 体調や摂取できない食品についての意思疎通が容易に

避難者登録カード

食材の絵文字 / FOODPICT





食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの

1 原材料の表示

(1) 表示するもの

・食物アレルギー（食品衛生法関連法令より）

必ず表示	卵、乳、小麦、落花生、えび、そば、かに
なるべく表示	いくら、キウイフルーツ、くるみ、大豆、バナナ、やまいも、カシューナッツ、もも、ごま、さば、さけ、いか、鶏肉、りんご、まつたけ、あわび、オレンジ、牛肉、ゼラチン、豚肉

・宗教上の理由などへの対応

宗教上の理由による食べ物の禁忌は、アレルギーと同様の取扱いが必要

（多様な食文化・食習慣を有する外国人客への対応マニュアル（国土交通省総合政策局観光事業課）より）

ベジタリアン	肉全般、魚介全般、卵、一部ではあるが乳製品、一部ではあるが根菜・球根類などの地中の野菜、一部ではあるが五葎（ネギ、ニンニク、ニラ、ラッキョウ、アサツキ）
イスラム教徒	豚、アルコール、血液、宗教上の適切な処理が施されていない肉、うなぎ、いか、たこ、貝類、漬物などの発酵食品 <ハラル(HALAL)> ハラルとは、イスラムの教えで許された健全な商品や活動(サービス)全般のこと。ハラル認証を受けた食品もある。
仏教徒	一部ではあるが肉全般、一部ではあるが牛肉、一部ではあるが五葎（ネギ、ニンニク、ニラ、ラッキョウ、アサツキ）
キリスト教	一部ではあるが肉全般、一部ではあるがアルコール類、コーヒー、紅茶、お茶、タバコ
ユダヤ教	豚、血液、いか、たこ、えび、かに、うなぎ、貝類、ウサギ、馬、宗教上の適切な処理が施されていない肉、乳製品と肉料理の組み合わせなど

(2) 表示のしかた

- ・加工食品、調味料、出汁などの原材料にも注意
- ・各食材の原材料表示部分を切り取り掲示する。切り取りづらい場合はコピーする。

2 調理時の工夫や注意点

個別に対応が必要な人の家族に調理場の一部を開放し、自分たちで作ってもらう。

家族以外の人がつくる場合は……

- ・調理の手順を決め、複数人で確認をする。
- ・調理台、食器を分ける（食器は色で分けておく）。
- ・鍋やフライパンなどの調理器具や食器、エプロンを使い回さない。
- ・和え物などはアレルゲン抜きのを先に作り、取り分けておく。

災害時のトイレ対策

1 施設のトイレをチェック

- ☐ 室内が安全ではない。
(落下物など危険個所がある。)
- ☐ 便器が使用可能な状態ではない。
(便座やタンクなどが破損している。)

1 つでも ☒ があれば、
**施設のトイレは
使用しない！**
→災害用トイレ*を設置
(*仮設トイレ、
簡易トイレなど)

- ☐ 下水が流れない。
 - ・排水管から漏水する。
 - ・汚水マスやマンホールからあふれる。
 - ・上階から水を流すと
下の階のトイレからあふれる。

☒ でも、簡易トイレ(便
器にビニル袋を付け、使用の
度に取り換える。)として
対応することも可能

- ☐ 水(上水)が出ない、
又は周辺が断水している。

☒ なら、2へ

すべての項目でチェックがなければ(安全で、上下水も使用可能)、
施設のトイレを使用する。

2 水の確保

- ☐ 近くにプールや河川があり、
トイレの水(流
し用*)として
使用できる。
*手洗いには使わない

水が確保できなくても、
簡易トイレ(便器にビニ
ル袋を付け、使用の度に取り
換える。)として対応する
ことも可能

水が確保できれば、バケツなどに汲み置きして施設のトイレを使用する
(使用の際は、「トイレを使うときの注意」を掲示)。

3 トイレの設置

(1) トイレの数：以下の例を参考に、トイレの数の確保に努める。

区分	設置数の例	参考・出展
災害時の実例 (阪神・淡路大震災)	約 75 人に 1 個 (上記の数を設置したところ、苦情がほとんどなくなる。)	避難所等におけるトイレ対策の手引き (H26. 4) 兵庫県、避難所等におけるトイレ対策検討会
スフィア基準	発災後初期段階：50 人に 1 個 中期段階：20 人に 1 個 ※女性用と男性用の割合は 3：1 が適当。	

(2) 男女別（できれば離れた場所に設置）に分ける。

- ・ 男女別に分けし、男性、女性のマークをつけて表示する。
- ・ 女性用にはサニタリーボックス(ふた付きごみ箱)を設置する。
- ・ できれば使用時間を考慮し、女性用のトイレの数を多めに設置する。
- ・ 性的少数者に配慮して、男女共用のトイレを設置する。

(3) 要配慮者用トイレの設置

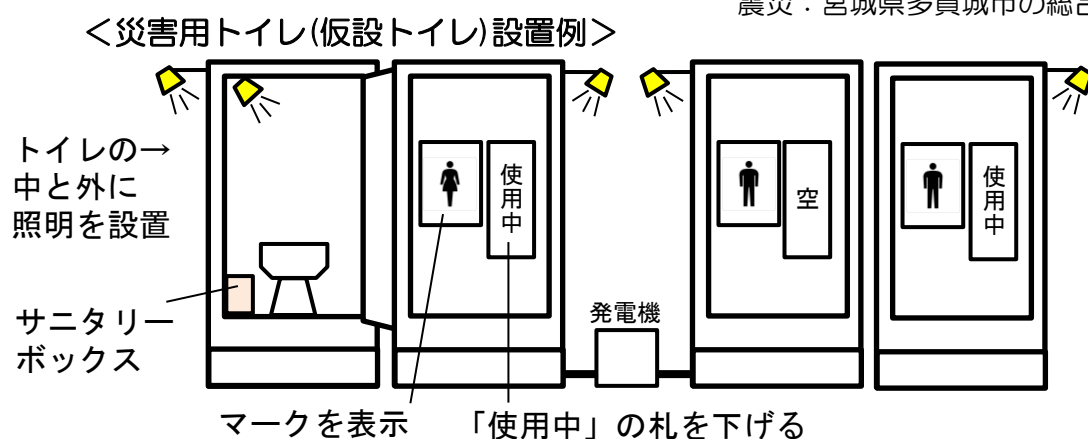
- ・ **避難所運営のために必要な部屋・場所(116 頁～)**の「要配慮者用トイレ」欄を参考に、トイレの使用で配慮が必要な人専用のトイレを設置する。
- ・ マークなどを活用し、要配慮者が優先使用することを明確に表示する。

(4) その他

- ・ 安全面を考慮し、人目につきやすい場所に設置する。
- ・ 夜間でも使用できるようトイレの内外に照明を設置する。
- ・ 屋外なら、トイレを待つ人のための屋根や椅子を設置
- ・ 「使用中」の札を下げる。



避難所に設置された仮設トイレ(東日本大震災：宮城県多賀城市の総合体育館)



4 トイレの衛生対策

↓ふた付き

(1) トイレトペーパーや生理用品、おむつの捨て方

し尿処理量を減らし、流す水を節約するため、使用済みのトイレトペーパーや生理用品、おむつは、専用のふた付きごみ箱(足踏み開閉式がのぞましい。)に入れる。

ごみ箱からのにおいに注意し、ごみは定期的に処分する。



(2) トイレ後の手洗い

避難所内で感染症を広げないように、トイレ使用後の手洗いを徹底する。

生活用水として使用できる水がある場合は、蛇口つきタンクを活用し、簡易手洗い場を設置する。

水がない場合は、ウェットティッシュや消毒用アルコールを使用する。

(3) トイレ用の履物

トイレの汚染を避難所利用者の生活場所に持ち込まないように、「トイレ用スリッパ」などを使用し、トイレの内外で履物を分ける。

(4) トイレの清掃

トイレの清掃は、避難所利用者自身が交替で毎日実施する。

(5) し尿の保管、管理

仮設トイレがし尿で満杯になった場合は、行政によるし尿の回収が始まるまでの間は使用しない。また、使用済の簡易トイレの処理については、避難所利用者の生活場所から離れた場所で、できるだけ密閉した状態で保管し、各自治体で定めた処理方法で処分を行う。

5 マンホールトイレ*の使用

一部の避難所にはマンホールトイレを設置している。避難所でマンホールトイレを使用することができるかを施設管理者又は〇〇〇災害対策(各地区)本部に確認する。

*マンホールトイレ

災害時に下水道管路にあるマンホールの上に簡易なトイレ設備を設け、使用するもの。

トイレを使うときの注意

既存トイレが使用可能で水が確保できた場合

- トイレトペーパーは便器に流さず、備え付けのゴミ箱に捨ててください。トイレに流すと詰まる原因になります。
捨てた後は、ゴミ箱のふたを必ず閉めてください。
- トイレを使ったら、バケツの水（流し用）で流してください。みんなが使う水なので、節水を心がけましょう。
- バケツの水（流し用）がなくなりそうなときは、気付いた人たちが協力して、水をくんできましょう。
- バケツの水（流し用）は手洗いには使わないでください。
手洗いは、手洗い場に備え付けた水（手洗い用）を使ってください。
- みんなが使うトイレなので、きれいに使いましょう。
- トイレの掃除は、避難所を利用する人全員が、当番で行います。当番表を確認し、協力して行いましょう。

トイレを使うときの注意

災害用トイレを使う場合

- トイレを使う前に、ノックや声をかけるなどして、中に人がいないか確かめてから入りましょう。トイレには、入口にある札を「使用中」にしてから入りましょう。
- トイレを使ったら、便器のそばにあるレバーをまわして、排せつ物を流してください（レバーつきの場合のみ）。
- 和式トイレの上板（便器にまたがるところ）には、2人以上で乗らないでください。
介護が必要な方は、洋式トイレを使ってください。
- 洋式トイレは、足の不自由な方や介添えが必要な方などが優先的に使えるよう、なるべく和式トイレを使ってください。
- みんなが使うトイレなので、きれいに使いましょう。
- 排せつ物がたまってきたら、気付いた人が総合受付に連絡してください（業者に汲み取りを依頼するため）。

トイレの清掃当番がやること

装備

マスク、手袋、前掛けなど（使い捨てできるものを利用）

掃除 道具

ぞうきん、バケツ、洗剤、ビニル袋、ごみ袋、新聞紙などのいらない紙
消毒液（水 1 L に台所用塩素系漂白剤 24ml（キャップ 1 杯）を混ぜる）など

- ① 入口のドアや窓を開けて、換気する。
- ② 汚物をとる。
 - ・ 汚物は新聞紙などで包んで取り、ビニル袋に入れる。
 - ・ 汚物を入れたビニル袋に消毒液を入れて密封し、ごみ袋に入れる。
- ③ 高いところから順番に、拭き掃除をする。
- ④ 床掃除をする。
- ⑤ 個室内や便器の掃除をする。
 - ・ 消毒液で濡らしたぞうきんなどで、汚れの少ない場所から順に拭く。
（例：便座→ふた→タンク→便器の外側）
 - ・ 詰まり以外の原因で流れていない汚物があればバケツなどの水で流す。（例：和式では 2～3 L の水を上から勢いよく流し込む。）
 - ・ 水が流れる場合は塩素系洗剤を便器内にかけて、数分後に水で流す。
- ⑥ 人の手が触れる部分の掃除する。
 - ・ ドアノブ、手すり、水洗レバーなど人の手が触れる部分を、これまでの手順で使用していない消毒液で濡らしたぞうきんなどで拭く。
 - ・ 手洗い場の水アカなどをふき取る。
- ⑦ 消耗品の補充・設置
 - ・ 掃除用の手袋を外側が内側になるように外し、ごみ袋を入れる。
 - ・ トイレットペーパー、消臭剤、手洗い用の消毒液などを補充・設置する。

後片付け

- ① マスク、手袋、前掛けなど着用していたものをごみ袋に入れ、トイレから出たごみと同じ場所に置く。
- ② 泥落としマットなどで靴の汚れを落とし、消毒液をしみこませたマットで靴の裏を消毒する。
- ③ 石けんで 1 分間、よく手を洗う。（指先、指の間、親指のまわり、手首などを念入りに！）水がない場合は手指消毒用アルコールを使う。
- ④ うがいをする。

トイレから出たごみの処理

衛生・安全のため、袋を二重にして持ち運び、他のごみと混ざらないように注意する（トイレ用のごみ置き場は予め決め、わかるようにしておく。）。

こころの健康

悲惨な体験の後には、心身に思いがけない様々な変化が起こる。このような変化の全てを病的なものとして捉える必要はなく、身体的な健康管理と同時に、安全、安心、安眠と栄養が確保されるよう、支援を行うことが望ましい。

1 被災者のこころのケア

(1) 災害時の心的反応プロセス

被災者に起こる変化は、態度、しぐさ、表情、口調などからわかるものや、実際に面談して明らかになるものまで多様であること、また、災害によって引き起こされた様々な被害や影響がもたらすものには個人差があることに注意する。

初期 (発災後一ヶ月まで)	不安	態度が落ち着かない、じっとできない、怖がる、おびえる、ふるえ、動悸
	取り乱し	話がまとまらない、行動がちぐはぐ、興奮している、涙もろい
	茫然自失	ぼんやりしている、無反応、記憶があいまい
	その他	睡眠障がい
中長期 (発災後一ヶ月以降)	緊張状態が続く(過覚醒)	常に警戒した態度をとる。 些細な物音や気配にハッとする。
	過去に経験したことを思い出す(想起)	悲惨な情景をたびたびありありと思い出す。 悲惨な情景を夢に見る。
	回避、麻痺	災害を連想させる場所・もの・人・話題を避けようとする。 感情がわからず何事にも興味が持てない。
	気分の落ち込み(抑うつ)	憂鬱な気分、絶望感、無力感、孤独感、自分を責める
	その他	睡眠障がい、アルコール摂取量が増える、他者を責めるなど

(2) 対応

- ・被災者が自発的に支援を求めることは少ない。
- ・話したい人がいれば共感をもって聴くが、無理やり話をさせることはしない(話を聴く場所は、プライバシーを配慮した部屋(相談室など)とする。)
- ・被災体験を聴くよりも、日常生活での支障や困っていることを聴き、支援することが望ましい。
- ・医師や保健師、精神保健福祉相談員に相談し、声かけをする。

大規模災害における保健師の活動マニュアル(日本公衆衛生協会・全国保健師長会 2013)を参考に愛知県が作成

2 支援者（避難所運営側）のこころのケア

被災者を支援する人は、自分自身の健康問題を自覚しにくい上、その使命感のために休息や治療が後手に回りやすい。支援者には、被災者とは違うストレスが生じていることを認識し、十分な健康管理を行う必要がある。

（１）支援者のストレスの要因

- ・ 自分自身や家族、知人など身近な人も被災者である場合、特に身近な人よりも他者の支援を優先することが、心理的な緊張や疲労感をもたらす。
- ・ 不眠不休で活動するなど、災害直後の業務形態が慢性化してしまう。
- ・ 自身の使命感と、物資や資機材の不足など現実の制約との間で葛藤を生じやすい。
- ・ 被災者から、怒りや不安などの感情を向けられることがある。
- ・ 被害現場を目撃することでトラウマ反応を生じる。

（２）支援者のストレス症状のチェック

下記のいくつか当てはまると、大きなストレスを抱えている可能性がある。

☐ 疲れているのに、夜よく眠れない。	☐ いつもより食欲がない。
☐ 動悸、胸痛、胸苦しさを感ずる。	☐ 物事に集中できない。
☐ 涙もろくなる。	☐ 身体が動かない。
☐ イライラする。	☐ 朝起きるのがつらい。
☐ 酒の量が増えた。	☐ 無力感を感ずる。
☐ 強い罪悪感を持つ。	☐ 自分の身だしなみに関心が持てない。
☐ 人と口論することが多くなった。	

（３）支援者のセルフケアのための留意点

活動しすぎない。	・ 自分の限度をわきまえて、活動のペースを調整する。 ・ 現場に長時間留まったり、１日にあまりに多くの被災者と関わったりしないよう「仕事を人に任せる」「断る」などする。
ストレスに気付く。	「（２）支援者のストレス症状チェック」などを実施して自分の健康を管理し、ストレスの兆候に早めに気づくようにする。
ストレス解消に努める。	・ リラクゼーションや身体的ケア、気分転換、仕事以外の仲間（家族、友人等）との交流などでストレスの解消に努める。 ・ ストレスや疲労解消のための食物や医薬品の過剰摂取は避ける。（カフェインもかえって不安を増強させることがあるので注意。）
孤立を防ぐ。	・ 活動はペア（２人１組）で行う。（１人で活動しない。） ・ 自分の体験を仲間と話し合い、先輩からアドバイスを受ける機会を定期的に設ける。
考え方を工夫する。	・ 自分の行動をポジティブに評価しネガティブな考えは避ける。 ・ セルフケアを阻害する態度（休憩を取るなんて自分勝手だ、みんな一日中働いているから私もしなければいけないなど）を避ける。

災害時の心のケア活動の手引き（愛知県健康福祉部障がい福祉課こころの健康推進室 H25.3）を参考に愛知県が作成

プライバシーの保護

業務で知りえた個人情報、避難所運営のためだけに利用し、本人の同意を得た場合を除き、避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。