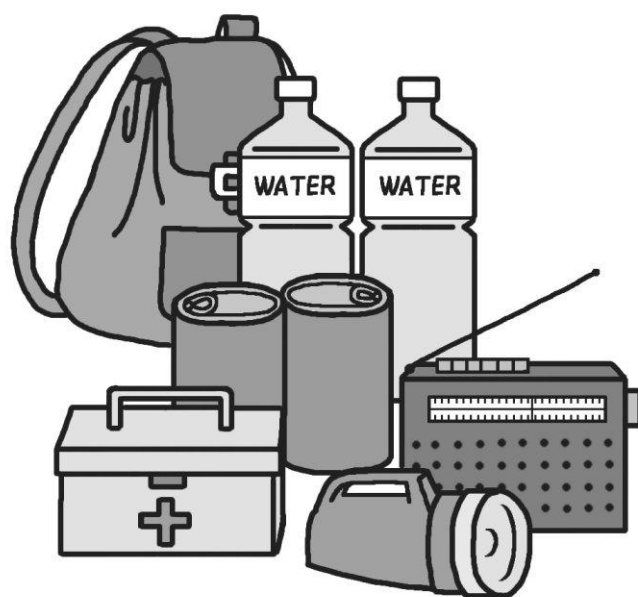


飯綱町避難所運営マニュアル



平成24年3月

飯綱町

保健福祉課

目 次

| | |
|---------------------|----|
| はじめに | 3 |
| 災害時における時系列的な避難所運営構成 | 5 |
| 第1章 避難所の開設 | 6 |
| 1. 応急的な避難所運営委員会の設置 | 6 |
| 2. 避難所の開設準備 | 6 |
| 3. 開設方針の確認 | 6 |
| 4. 避難者の安全確保 | 6 |
| 6. 建物の安全確認 | 6 |
| 7. ライフライン等の確認 | 7 |
| 8. トイレの使用確認 | 7 |
| 9. 避難スペースの確保、指定 | 7 |
| 10. 利用室内の整理、清掃 | 7 |
| 11. 受付の設置 | 7 |
| 12. 生活班の編成 | 7 |
| 13. 避難所の表示 | 7 |
| 14. 要援護者や負傷者への対応 | 8 |
| 15. 災害対策本部への報告 | 8 |
| 第2章 避難所運営委員会の役割 | 9 |
| 1. 避難所運営会議の開催 | 9 |
| 2. 避難所運営委員会の役割 | 9 |
| 第3章 総務班の役割 | 11 |
| 1. 災害対策本部との調整 | 11 |
| 2. 避難所レイアウトの設定・変更 | 11 |
| 3. 防災資機材や備蓄品の確保 | 11 |
| 4. 避難所の記録 | 11 |
| 5. 避難所運営委員会の事務局 | 11 |
| 6. 地域との連携 | 11 |
| 第4章 被災者管理班の役割 | 13 |
| 1. 避難者名簿の作成、管理 | 13 |
| 2. 安否確認等問い合わせへの対応 | 14 |
| 3. 取材等への対応 | 15 |
| 4. 郵便物、宅配便等の取次ぎ | 15 |
| 第5章 情報広報班の役割 | 16 |
| 1. 情報収集 | 16 |
| 2. 情報発信 | 16 |
| 3. 情報伝達 | 17 |

| | | |
|------|-------------------------|-------|
| 第6章 | 施設管理班の役割 | 18 |
| 1. | 避難所の安全確認と危険箇所への対応 | 18 |
| 2. | 防火、防災 | 18 |
| 第7章 | 食料物資班の役割 | 20 |
| 1. | 食料、物資の調達 | 20 |
| 2. | 炊き出し | 20 |
| 3. | 食料、物資の受入れ | 20 |
| 4. | 食料の管理、配付 | 20 |
| 5. | 物資の管理、配付 | 21 |
| 第8章 | 救護・要援護者班の役割 | 22 |
| 1. | 災害時要援護者の避難状況の確認 | 22 |
| 2. | 災害時要援護者の状況・要望の把握 | 22 |
| 3. | 避難所内の病人、けが人、災害時要援護者への対応 | 23 |
| 4. | 近隣の救護所、医療機関の開設状況の把握 | 23 |
| 5. | 避難所内への医務室の設置 | 23 |
| 6. | 避難所内にある医薬品の種類、数量の把握 | 23 |
| 7. | AED（自動体外式除細動器）の設置場所の確認等 | 23 |
| 8. | 往診、相談会等の開催 | 22 |
| 第9章 | 衛生班の役割 | 24 |
| 1. | ゴミに関すること | 24 |
| 2. | 風呂に関すること | 24 |
| 3. | トイレに関すること | 24 |
| 4. | 掃除に関すること | 25 |
| 5. | 衛生管理に関すること | 25 |
| 6. | ペットに関すること | 26 |
| 7. | 生活用水の確保 | 27 |
| 第10章 | ボランティア班の役割 | 28 |
| 1. | ボランティアの受入れ | 28 |
| 2. | ボランティアの管理 | 28 |
| 第11章 | 避難所の閉鎖 | 29 |
| 様式等 | | 30～55 |

はじめに

1 本マニュアルの目的

飯綱町地域防災計画では、避難所の開設、運営は町の職員によって行われることが定められていますが、休日や夜間に大規模な災害が発生した場合には、町の職員や施設管理者の出勤が困難となり、計画どおりに避難所が開設できないことも予想されます。

その場合には、行政だけでなく、被災者自身が力を合わせて、避難所での混乱やトラブルをできるだけ抑えることが必要になります。

平成23年3月に発生した東日本大震災では、自治体職員も被災したため必要な人員を早急に避難所へ派遣することや、自治体職員による避難所運営が困難になりました。

しかしながら、ライフラインが途絶した状況のもと、慣れない避難所生活を送る被災者だけで、円滑な避難所運営を行なうことは、非常に困難であると考えられます。

また、避難所として指定されている公共施設は、学校を中心とした教育施設であることから、児童・生徒への影響を最小限に抑えるため、できるだけ速やかに本来の施設機能を回復することが望まれます。

このマニュアルは、避難所に避難してきた地域住民の皆さんが、自主的にかつ円滑に避難所を運営できることを目的として平成23年9月に作成したのですが、平成24年3月県避難所マニュアル策定指針の改訂により、女性の視点を反映した内容に一部加筆しました。

地域住民の皆さんや施設管理者が、地域の施設の特性を加味することにより、本マニュアルがさらに充実し実行性があるものに活用していただきますようお願いいたします。

2 避難所の機能

避難所は、住民の生命の安全を確保する避難施設であり、支援拠点です。

災害発生直後は生命の安全確保と安全に過ごせる場所の提供を行います。

地震の揺れや浸水被害が収まっても、家屋の被害や電気、ガス、水道等のライフラインの途絶により生活が困難になったときには、避難所は、在宅被災者も含めて、地域住民への生活支援を行います。

また、交通機関の不通により帰宅が困難になった帰宅困難者へも緊急避難的に保護します。

避難所で提供する主な生活支援の内容は以下の4点です。

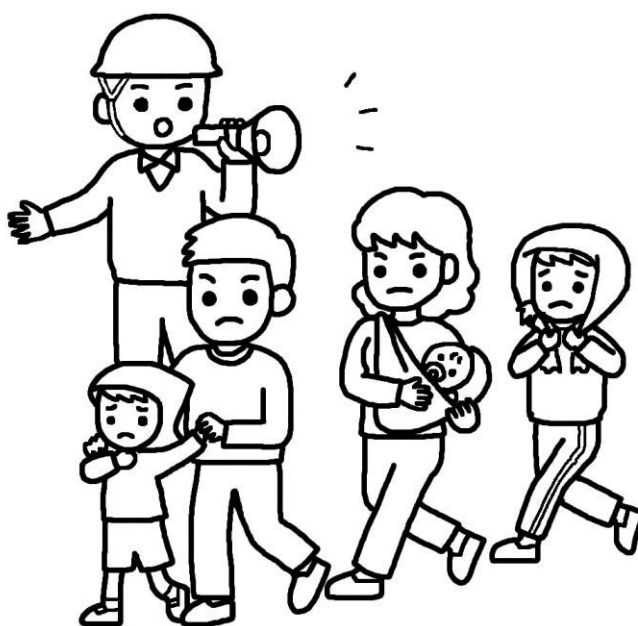
- ①生活(就寝等)場所の提供
- ②水、食料、日用品物資の提供
- ③トイレなどの衛生的環境の提供

④生活情報及び再建情報の提供

- ・生活支援のためには、飯綱町災害対策本部（「以下「災害対策本部」という。」で、必要な食料、物資等の数量を把握する必要があるため、避難者を同居家族単位で登録します。
- ・避難者への生活支援は公平に行なうことを原則としますが、災害時要援護者への配慮や、男女のニーズの違いなどに配慮した、優先的判断も必要になります。
- ・避難所内では、避難者が自主的に運営できるようにするために、避難者の代表者や行政担当者、施設管理者で構成する避難所運営委員会を設置し、運営に関する事項を協議決定します。
- ・避難者には、避難者相互の負担をできるだけ軽減し、少しでも過ごしやすくするために、避難所のルールを守る義務があります。

3 マニュアルの位置づけ

本書は、「飯綱町地域防災計画」第2章災害応急対策計画第12節避難収容活動を具体化し、避難所運営に関わる者の平常時の準備及び避難所開設時のマニュアルとして位置づけます。



災害時における時系列的な避難所運営構成

| 時 期 | 避難所の運営及び状況 |
|-------------------|---|
| 災害発生直後 (～3日程度) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 災害発生直後の混乱状態の中で<u>避難所を開設・運営するために必要な業務を行なう期間</u>です。 ・ 発災期における避難所の開設・運営の<u>責任者は、原則として行政担当者</u>です。 ・ 行政担当者が不在で、かつ緊急の場合は施設管理者がその役割を補完します。 ・ 行政担当者、施設管理者が共に不在で、かつ緊急の場合には、避難所リーダー（自主防災組織役員・区長組長など）がこのマニュアルに基づき、業務を代行しましょう。 |
| 3日 ～3週間程度 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 避難者にとっては、避難所の仕組みや規則に従った日常性を確立する時期です。 ・ 避難所の運営本部は、避難者の自立再建の原則に基づいて、避難者を主体とする避難所運営本部が担います。 ・ 避難所運営本部は、具体的な業務を執行、運営するために必要な活動班をおきます。 |
| 3週間程度以降 | <ul style="list-style-type: none"> ・ この時期は、毎日の生活に落ち着きが戻り、長期化に伴って被災者の心身の抵抗力が低下するときです。 ・ また被災者のニーズが多様化し、より高度化するときでもあり、柔軟な対応で必要業務を行なう期間です。 ・ 避難所の運営主体は、避難者の自立再建に向けた運営を行いつつ、撤収の予測をふまえて行います。 |
| 撤収期 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 周辺のライフライン機能が回復し、その地域の本来の生活が再開可能になるため、避難所生活の必要性がなくなるときです。 ・ 住居をなくした人には、避難所の段階的集約に伴い、長期受入れ施設（仮設住宅など）への移転など、避難所施設の本来業務の再開に向けての必要な業務を行なう期間です。 ・ 撤収期における避難者の合意づくりは、避難所運営本部が担います。 ・ 避難所運営本部は、避難所施設の原状回復と、避難者の生活再建を重視して協議、運営されます。 |

第1章 避難所の開設

1. 応急的な避難所運営委員会の設置

避難所の開設は原則として、災害対策本部長（町長）の指示により行ないませんが、町職員や施設管理者がすぐに避難所に到着できない場合で、直ちに避難所を開設する必要がある場合は、避難所に参集した区長、組長で応急的な避難所運営委員会を設置し、開設準備を行います。

2. 避難所の開設準備

【様式1：開設準備チェックシート】により、実施項目にもれがないか確認しながら、開設準備を行います。

3. 開設方針の確認

避難所は、次のいずれかの場合に開設します。

- ①町長から避難所開設の指示が出た。
- ②避難所周辺の地域に避難勧告、避難指示が出た。
- ③被災者（現に被害を受ける恐れがある者を含む）からの開設要望があった。

4. 避難者の安全確保

- ①開設準備中は建物外での待機を呼びかけます。（《参考資料1：呼びかけ文例》参照）
- ②雨天時や厳寒期には、改めて場所割りすることを前提に、施設内に誘導します。
- ③避難者の移動経路（敷地入口から建物入口まで等）と物資輸送車両の進入経路上は、駐車禁止とします。

5. 開設準備への協力要請

避難者に対して、当面の避難所運営への協力を呼びかけます。（《参考資料1：1呼びかけ文例》参照）

6. 建物の安全確認

避難所となる建物については、災害対策本部による安全確認をすることが基本ですが、大規模災害の発生直後は全ての避難所に対し直ちに対応することが困難であることから、【様式2：建物被災状況チェックシート】を用いて臨時的に施設の安全を確認します。その際には、2人以上で実施し、少しでも安全性に不安があるときは、災害対策本部に連絡して確認を受けます。

7. ライフライン等の確認

避難所内で、次のライフライン等が使用できるか確認します。

| | | | | | | |
|-----|-------|-----|-----|------|----------|------|
| ・電気 | ・放送設備 | ・水道 | ・電話 | ・FAX | ・インターネット | ・下水道 |
|-----|-------|-----|-----|------|----------|------|

8. トイレの使用確認

トイレが使用できるか確認します。使用できない場合は「使用不可」の表示をし、代替設備について検討、手配します。

9. 避難スペースの確保、指定

- ①【様式4：避難所の開放スペース等】を参考に、避難所の利用範囲を確認決定します。
- ②部屋割り、スペース割りを指定します。
- ③立入禁止スペースを指定し、貼り紙やロープで表示します。

10. 利用室内の整理、清掃

避難者の入場に備えて、利用する室内の破損物や備品等を片付けるとともに、最低限の清掃を行います。

11. 受付の設置

- ①受付場所を指定します。
- ②備品（長机、椅子、筆記用具等）を準備します。
- ③避難者名簿を準備します。
- ④受付付近に、避難所利用範囲や各種ルールを表示します。
- ⑤【様式3：受付時チェックシート】に従って受付を開始します。

12. 生活班の編成

- ①避難者数が多い場合は、区や組、又は伍長組などを参考に、生活班を編成します。その際の班の名称は、「〇〇区」又は「〇〇組〇班」とします。
- ②区や組の範囲による班編成ができない場合は、避難以前に住んでいた地区を考慮してできるだけ顔見知り同士が集まることができるようアドバイスしつつ、避難者自身に組織させます。
- ③観光客など、もともと地域内に居住していない避難者は、まとめて編成します。

13. 避難所の表示

建物の門や玄関付近に、避難所の表示を行います。看板が望ましいのですが、ない場合は貼り紙による表示でも構いません。

14. 要援護者や負傷者への対応

災害時要援護者や負傷者を早期に把握して、災害対策本部と連携しつつ、適切に対処します。

15. 災害対策本部への報告

避難所を開設したら【様式6：避難所状況報告書】により、速やかに災害対策本部へ避難所開設の報告をします。

その後、1日最低1回は報告します。

第2章 避難所運営委員会の役割

1. 避難所運営会議の開催

(1) 開催目的

災害対策本部との連絡調整事項の協議や避難所での課題・問題に対処するなど、避難所の運営を円滑に進めるため、避難所運営会議（以下「運営会議」という。）を開催します。

(2) 開催頻度

- ・災害発生直後は、1日2回、朝食前及び夕食後に運営会議を開催します。
- ・朝の会議では、前夜の運営会議以降に連絡する必要が生じた事項の連絡を主に、夕食後の会議では、問題点についての話し合いを主に運営会議を行います。
- ・災害発生から時間が経ち、連絡事項が減少すれば、朝の会議は省略します。
- ・特に連絡事項がない場合でも、最低限1日1回は会議を開催し、問題点の有無などを確認します。

(3) 参加者（男女が共に参加するよう配慮する）

- ・会長、副会長、各生活班長、各活動班長
- ・町の避難所担当職員
- ・施設管理者
- ・（必要に応じて）ボランティア団体代表や地元企業等の代表者等

2. 避難所運営委員会の役割（時期別）

<展開期：災害発生後から約1週間程度>

(1) 生活班の代表選出、各活動班の設置

災害発生直後の混乱した状況が落ち着いてきたら、本格的な避難所運営体制づくりを始めます。各生活班では、班長と各活動班への代表者を決めます。

班長等はできるだけ交代制とするなど個人の負担が偏らないように注意します。

(2) 避難所内での場所の移動

避難者の増減など、状況の変化により、避難所内での移動が必要になった場合は、避難者の了解を得て、移動を行います。

避難所開設直後から、避難所内での場所の移動があることを周知しておくことが必要です。

＜安定期：災害発生後1週間目以降＞

(3) 活動班の再編成

避難者の減少により、避難所の規模が縮小するなど、状況の変化があった場合は、適宜、活動班の再編成を行います、

(4) 避難所内での場所の移動

避難者の減少や学校の再開など、状況の変化があった場合には、避難者の了解を得て、部屋の統廃合など避難場所の移動を行います。

＜撤収期：周辺のライフライン機能が回復し、被災者にとっての本来の生活が再開可能になるため、避難所生活の必要性がなくなる時期＞

(5) 避難所閉鎖に向けての避難者の合意形成

避難所の閉鎖時期については、応急仮設住宅の建築状況、公営住宅の空き家などを考慮しつつ、災害対策本部の指示を受けた上で、避難者の合意形成を行い、施設管理者と相談しながら決定します。

(6) 避難所閉鎖に向けての解散準備等

避難所の閉鎖方針が決定されたら、避難所運営委員会に配置されている人員についても、徐々に縮小することになります。

避難所の撤収を円滑に進めるための段取りを決めます。

(7) 避難所の撤収

避難所運営業務の残務整理を終えたら、避難所の運営に係る記録、使用した台帳等の整理をし、災害対策本部に引き継ぎます。

また、使用した施設を元に戻し、清掃をした上で、避難所を撤収します。

第3章 総務班の役割

1. 災害対策本部との調整

災害対策本部との連絡調整に関する窓口となり、連絡調整事項の把握、整理を行います。連絡調整事項については、避難所運営会議での協議を前提とするが、急を要する場合は、各活動班の班長と協議し、後ほど運営会議で報告します。

2. 避難所レイアウトの設定・変更

大勢の人々の共同生活が円滑に進められるよう、災害発生時間、被害状況避難状況に見合った避難所レイアウトを早期に設定します。

傷病者・高齢者・障害者・乳幼児・妊婦などの災害時要援護者に対しては、より居住性の高い部屋を優先的に提供する必要があります。

居住性の高い部屋とは、1階にある移動が楽な部屋、和室や空調設備のある過ごしやすい部屋、小さめの部屋になります。

なお、災害時要援護者の中には、特別扱いされることに抵抗を示す人もいるため、居住性の高い部屋を優先的に提供する際には、家族や本人の意向を確認する必要もあります。

また、避難が長期化した場合、自宅に帰る避難者もいるため、避難者が少なくなった場合、部屋割り等再編成する必要がありますので、このような場合は避難者の意向を尊重しつつ、再編成を行います。

<災害時要援護者への配慮>

- ・トイレに近い場所の確保
- ・寒くない、暑くない場所への誘導
- ・畳の部屋がある場合は要援護者を優先に
- ・可能な限りのプライバシーの確保

<男女のニーズの違い等に配慮>

- ・男女トイレの分離
- ・更衣室
- ・間仕切りの設置
- ・授乳スペースの確保
- ・女性専用の物干し場等

3. 防災資機材や備蓄品の確保

救出、救護に必要な資機材を確保するとともに、必要な場所には貸し出しを行います。

4. 避難所の記録

後世への教訓として非常に有用な資料とするためにも、避難所内の情報を記録として一本化し、避難所運営会議の内容や避難所での出来事を正しく記録を残します。（【様式7：避難所記録用紙】参照）

5. 避難所運営委員会の事務局

避難所運営委員会及び避難所運営会議の開催に関する事務を執り行います。

6. 地域との連携

大規模な災害が発生すると、電気、ガス、水道といったライフラインも停止します。このため、自宅が被害をまぬがれた人々でも、食料や物資の調達ができない場合があります。

災害発生直後は、これら自宅で生活する人々（在宅被害者）へも、災害策本部によって食料、物資の提供を行います。

- ・食料、物資は、在宅被害者の分も一括して避難所へ送られて来ます。
- ・必要に応じて、在宅被災者にも、地区ごとの組織を作ってもらいましょう。



第4章 被災者管理班の役割

1 避難者名簿の作成、管理

名簿の作成は、避難所を運営していく上で、最初に行われなければならない重要な仕事であり、安否確認に対応したり、物資や食料を全員へ効率的に安定して供給するために不可欠です。できるだけ迅速かつ正確に作成する必要があります。

(1) 避難者名簿の整理

- ・ 避難者の受付時、又は避難者を避難スペースに誘導した後、【様式5：避難者名簿】を配布し、記入を依頼し、回収します。
- ・ 体調が悪い方、目の悪い方、外国人などについては、記入を手伝います。
- ・ 避難者名簿の記載内容は、個人情報であることから、取扱い、保管には厳重に注意します。
- ・ 回収した名簿をパソコンに入力（パソコンが使えない場合は、手計算で集計）し、毎日定時で避難者の入所状況等をまとめます。

(2) 退所者、入所者の管理

- ・ 退所する方がいる場合、【様式5：避難者名簿】に記入を依頼し、退所者の情報を管理、整理します。
- ・ 退所した人の分の空きスペースを把握し、共同スペースの新規開設や新しい入所者のために活用できるよう、総務班に情報を伝えます。
- ・ 入所する人がいる場合、【様式5：避難者名簿】に記入し依頼します。
- ・ 空いているスペースを確認して、部屋の割り振りを行います。
- ・ 避難所の生活ルールについて、新しい入所者に説明します。

(3) 外泊者の管理

- ・ 外泊する人がいる場合、【様式8：外泊届用紙】に記入を依頼します。

2 安否確認等問い合わせへの対応

災害発生直後は、安否を確認する電話や来訪者による問い合わせが殺到します。また、避難所には様々な人が出入りすることが予想されます。

そこで、安否確認には作成した名簿に基づいて迅速に対応するとともに、避難者のプライバシー安全を守るためにも受付を一本化し、訪問者（部外者）が避難所内にむやみに立ち入ることを規制します。

(1) 安否確認への対応

- ・被災直後は、施設あてにかかってくる電話と避難者あてにかかってくる電話が混乱します。誰が電話の対応を行うのか、施設管理者と調整しましょう。
- ・被災直後は、安否確認の電話など、施設内の電話は非常に混雑します。電話番号を当番制にするなどして、特定の人に負担がかからないようにしましょう。
- ・問い合わせに対しては、作成した名簿に基づいて迅速に対応しましょう。

(2) 避難者への伝言

- ・施設内の電話は直接避難者へは取り次がないようにします。
- ・伝言を避難者に伝えて、折り返しかけ直してもらいましょう。
- ・伝言方法については、緊急度やその時の状況（人員、忙しさ）に応じて次のような対応が考えられます。
 - ア. 伝令要因を準備する
 - イ. 伝言箱を用意する
 - ウ. 館内放送を利用する
- ・災害時要援護者には、その障害等に対応した適切な手段により、確実に伝達します。

(3) 訪問者への対応

- ・避難者以外は、原則として居住空間に立ち入らないようにします。
- ・入口付近を面会場所として用意し、訪問者との面会はそこで行うことを周知徹底します。

3 取材等への対応

発災直後、避難所には報道機関や調査団が詰めかけることが予想されます。

(1) 基本的な対応方針の決定

取材を許可するか否か、仮に許可した場合に、どのように対応するかについて運営会議で決定します。

(2) 具体的な対応

基本的には、取材及び調査にたいしては、避難所の代表が対応します。

- ・ 避難所の代表者は、あらかじめ取材者に対し、避難者のプライバシーに十分配慮すること及びそれが守られない場合は取材を中止することを伝えます。
- ・ 避難所で取材を行う人には、必ず受付への立ち寄りを求め、【様式9：取材者用受付用紙】に記入してもらいます。
- ・ 取材者バッジ又は腕章をつけるなど、避難所以外の人が避難所内に立ち入る場合には、身分を明らかにしてもらいます。
- ・ 避難者の寝起きする居住空間での見学、取材は、その居住者の了解を得た場合を除き、禁止します。
- ・ 避難所の見学には必ず班員が立会い、避難者に対する取材へは班員を介して避難者が同意した場合のみとします。

4 郵便物、宅配便等の取次ぎ

避難者あての郵便物等もかなりの量にのぼることが予想されます。

- ・ 郵便物等については、郵便局員や宅配業者から避難者へ、直接手渡してもらうこととしますが、防犯の観点から、受付に、一言声をかけるよう、協力を依頼します。
- ・ 避難者の人数が多い場合などには、郵便物等を受付で保管します。この場合【様式10：郵便物等受取簿】を作成するとともに、郵便物等の紛失がないよう十分に注意します。

第5章 情報広報班の役割

1 情報収集

通信手段が絶たれた状態が続くことから、情報が錯綜します。被災者にとって必要な情報を収集するために、自ら行政機関へ出向いたり、他の避難所と連携をとるなどして、情報収集を行います。

(1) 行政からの情報収集

- ・各種機関へ直接連絡を取り、必要な情報を収集します。
- ・定期的に役場に出向くなどして、公開されている情報を収集します。

(2) 他の避難所との情報交換

- ・開店している公衆浴場、商店の情報など、その地域独自の情報は口コミの情報が非常に有効です。近隣の避難所と情報交換することで、地域の状況を把握します。
- ・ただし、情報源については明確に把握し、デマに踊らされないことがないように十分注意します。

(3) 各種マスコミからの情報収集

- ・テレビラジオ新聞などのあらゆるメディアから、情報を収集します。
- ・集まった情報を分かりやすく整理します。
- ・情報は常に新しくなるので、その情報を受けた日時は必ず明記します。

2 情報発信

避難所の状況を正確にかつ迅速に外部に伝達することは、適切な支援を受けるために非常に重要です。また、避難所が地域の被害情報を発信することによって、災害対策本部は、被災地全体の被害状況をより詳しく把握することができます。

(1) 行政への情報発信

- ・情報発信の窓口を一本化し、避難所から発信した情報を整理します。

(2) 地域の情報拠点

- ・避難所は地域の情報拠点となります。
- ・避難所外の被災者が自由に情報を得ることができるように、外部の人でも見ることのできる場所に「広報掲示板」を設置します。
- ・情報が錯綜することを防ぐため、掲示板には必ず、避難所内で掲示しているものと同じ情報を掲示します。

3 情報伝達

正しい情報を避難者全員が共有することは非常に大切です。避難所内にある情報を効率よく、かつ漏れのないように避難者に伝えます。

特に、災害時要援護者への伝達には十分配慮します。

(1) 避難者全体への情報伝達

- ・避難所内での情報伝達は、緊急の場合は放送設備等を使用しますが、それ以外の場合は原則として文字情報(貼り紙など)によるものとします。
- ・施設内の入口近くなど、避難者全員の目につきやすい位置に、掲示板を作成します。
- ・掲示板に掲載する情報には、以下のようなものがあります。
 - 「最新情報」(今日入った情報)
 - 「行政からの情報」(り災証明書発行、被災者生活再建支援制度など)
 - 「生活情報」(風呂、給水車、ライフライン復旧状況)
 - 「復興情報」(求人、復興資金など)
 - 「使用施設関連情報」(避難所となった施設に関する情報)
 - 「避難所新聞」(かわら版)
 - 「何でも伝言板」(避難者同士の情報交換) など
- ・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。
- ・避難所へ定期的に掲示板を見るよう呼びかけます。
- ・特に重要な項目については、避難所運営会議で生活班長に連絡し、生活班長を通じて口頭で避難者へ伝達してもらいます。
- ・視覚や聴覚に障がいのある人や外国人など、情報が伝わりにくい避難者に対しては、災害対策本部と連携して、それぞれに対応した音声や文字による情報伝達に配慮します。

(2) 避難者個人への情報伝達

避難者個人への情報伝達は、様々な方法が考えられますが、ここで紹介する伝言箱の設置も有効な手段です。

- ・避難者個人あての連絡用に生活班別にひとつの伝言箱を設け、生活班長が受け取りに来る体制を作ります。
- ・伝言箱の中身については、プライバシーの保護に気を付けて取扱います。

第6章 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

余震などによる二次災害を防ぐためにも、施設の安全確認と危険箇所への対応を早急に行います。

(1) 災害対策本部による施設の安全確認

・施設の安全確認については、災害対策本部へ要請し、早急に行ってもらいます。

(2) 危険箇所への立入りを厳重に禁止

・危険と判定された箇所については、立入りを厳重に禁止し、貼り紙や進入禁止のロープを用いるなどして、注意を呼びかけます。

・特に子どもなどが立ち入る可能性のある危険箇所については、バリケードを作るなどして、立入りを厳重に禁止します。

(3) 日常的な安全確認

・【様式2：建物被災状況チェックシート】を使用して、日常的に安全確認を行います。

2 防火、防犯

災害後には、被災地の治安が悪化することも十分に考えられます。

また、集団生活においては火災の危険性も増大します。そのため、防火、防犯に留意するよう、避難所内外へ呼びかけます。

(1) 火気の取扱い場所の制限

・基本的に室内は、火気厳禁、禁煙とします。

・喫煙は、定められた喫煙場所でのみ許可します。

(2) 火気の取扱いに注意

・部屋ごとに火元責任者を決め、ストーブなどの室内で使用する火気については、厳重に管理します。

・部屋単位、個人単位で所有する火の元（カセットコンロ等）の配置場所に注意します。人の目につきやすく、しかも燃えやすいものから離れていることが必要です。

・火気を取り扱う場所には必ず消火器、消火バケツ等を設置します。

(3) 夜間の当直制度の設定

・異常発生時に備えて、夜間も当直制度を設け、当直者は運営本部室で仮眠をとるようにします。

・防火、防犯のために、夜間の巡回を行います。

(4) 避難所内への部外者の立入りを制限

・多くの避難者が生活する避難所では、全ての入口の扉を施錠することは

きないため、不特定多数の人の出入りが可能となり、トラブルが起きやすくなります。

- ・ 日中は、入口付近に受付を設け、担当者が外来者についてチェックする体制をとります。
- ・ 夜間は入口の扉は原則として閉鎖し、運営本部に近い入口を一箇所だけ施錠せず、夜遅くに避難所へ戻る避難者が出入りできるようにします。

(5) 防火、防犯のため夜間巡回の実施

- ・ 被災地が混乱している間は、避難所内の治安を維持するため、夜間巡回を行います。
- ・ 余裕があれば、警察と協力し周辺地域の巡回を行い、地域の防犯にも努めます。

第7章 食料物資班の役割

1 食料、物資の調達

災害発生直後は食料の十分な配付を行うことができません。災害対策本部へ避難所の場所と避難者数や食料、物資を速やかに報告するとともに、調理施設等が衛生的に利用でき、かつ防火対策が講じられる場合は、避難者が協力し合って、炊き出し等を行うことにより、食料の確保を行います。

ただし、難病患者、人工透析患者や糖尿病患者等の場合食事制限があることや、高齢者の場合はやわらかいものが必要であるなど、災害時要援護者に対する食料の確保には十分配慮します。

また、状況が落ち着いてきたら、避難者の食料、物資に対する要望をまとめ、それらの支給を災害対策本部に働きかけます。

(1) 必要な食料、物資を災害対策本部に報告

【様式11：食料依頼伝票】

【様式12：物資依頼伝票】

(2) 災害対策本部からの支援が不足する場合や送れる場合には、避難所として独自に入手を試みるなど、対応策を考える必要があります。

(3) 被災者ニーズの反映

- ・状況が落ち着いてきたら、各生活班に対し、必要とする食料・物資の調査を行い、避難者のニーズを把握して食料、物資の要請を行います。
- ・食料、物資の要請は、将来的な予測を立てて行います。

【様式14：食料物資要望票】

2 炊き出し

災害対策本部から食料等が支給されるまでの間、避難者自らが行う炊き出しは、食料確保に重要な役割を担います。調理施設等が衛生的に利用でき、かつ防火対策が講じられる場合は、避難者全員で協力して炊き出しを行い、健康な食生活ができるよう努めます。

3 食料、物資の受入

災害対策本部などから届く食料、物資の受入れには大量の人員が必要となります。

- ・当番制によりできるだけ多くの人員を集め、効率よく避難所内に物資等を搬入します。
- ・受け入れた物資は、【様式13：物資受払簿】に記入して管理します。

4 食料の管理、配付

避難所内にある食料の在庫や状態を把握することは、避難所の運営において必須の仕事です。特に災害発生直後の混乱した状況下では、食料が十分に行き届かないことも予想されるため、食料の在庫等を把握し、計画的に配付することが重要となります。

5 物資の管理、配付

避難所内にある物資の種類とその在庫を把握することも、避難所の運営において必須の仕事です。物資の在庫や状態を把握することで、避難者のニーズに迅速に対応することが可能となり、不足しそうな物資の支給を効率よく災害対策本部に働きかけていくことが可能となります。

第8章 要援護者・救護班の役割

災害時には、全ての避難所に救護所（災害対策本部救護班が医療救護を実施する場所）が設置されるとは限りません。できる範囲で、病人、けが人の治療に当たり、障害者や高齢者などの災害時要援護者の介護等を行います。

1 災害時要援護者の避難状況の確認

(1) 未確認者の把握

自主防災組織や区・組等が把握している災害時要援護者登録名簿と避難者名簿【様式5：避難者名簿】を照らし合わせて、確認ができない災害時要援護者がいた場合は、自主防災組織や、区・組等に対し、避難状況を確認するよう依頼します。なお初動期にあっては、要援護者・救護班が設置されてないことから、避難所配備職員が実施します。

(2) 災害対策本部への報告と救援依頼

自主防災組織や区長・組長等が、未確認者の避難状況を確認した結果、なお所在が不明な場合は、捜索が必要となる可能性があります。

このため、未確認者の情報を災害対策本部に報告するとともに、救援依頼をします。

(3) 災害時要援護者の所在把握後の対応

自主防災組織や区長・組長等が、未確認者の避難状況を確認した結果、支援を必要とする災害時要援護者を確認した場合は【様式5：避難者名簿】に記入してもらいます。

2 災害時要援護者の状況・要望の把握

(1) 災害時要援護者用窓口の設置

避難所における災害時要援護者用の窓口を明らかにし、災害時要援護者からの申し出による状況・要望の把握ができるようにする必要があります。また、高齢者・障害者といった枠組みにとらわれず、生命に係わるなど、「一番困っている人」から柔軟に、機敏に、そして臨機応変に対応することが求められます。

(2) 福祉施設等への緊急入所

災害時要援護者のうち、避難所での生活が困難な人については、設備のある別の避難所や福祉施設への移転、又は病院への収容も検討し要請します。

(3) 支援の要請

災害時要援護者に対する必要な支援を把握し、物資が必要な場合は、食料物資班 1食料、物資の調達（P19）に基づき、災害対策本部に要請を行うほか、人的支援が必要な場合は、通訳や福祉関係等の専門ボ

ランティア等の派遣について、災害対策本部へ要請を行います。

また、避難者の中に介護福祉士等の有資格者がいれば、協力を依頼します。

(4) 災害時要援護者への確実な情報の伝達

災害時要援護者への情報の伝達は、一人ひとりにあった方法で、情報が確実に伝達できるよう配慮します。

3 避難所内の病人、けが人、災害時要援護者への対応

- ・ 避難者のうち、病人、けが人、災害時要援護者については、以下の内容について把握します。ただし、プライバシーの観点から、把握した情報の管理には十分に注意します。

| | | | |
|-----------|---------------|-----|------------|
| ・氏名 | ・年齢 | ・病名 | ・通常使用している薬 |
| ・かかりつけの医師 | ・食事、物資等の個別の要望 | | |

4 近隣の救護所、医療機関の開設状況の把握

- ・ 近隣の救護所の開設状況を把握します。
- ・ 地域内の医療機関の開設状況を把握し、連絡先を確認するとともに、事前に緊急の往診などの協力を依頼します。

5 避難所内への医務室の設置

- ・ 発災直後は、地域内の医療機関も被災し、診察が不可能となっていることが考えられます。急病人等に対応するためにも、避難所内に医務室を開設します。
- ・ 避難所内の医務室で対応できないような場合には、速やかに救護所や近隣の医療機関に応援を要請します。
- ・ 避難者の中に、医師、看護師などの有資格者がいる場合には協力を要請します。

6 避難所内にある医薬品の種類、数量の把握

- ・ 医務室などの避難所内にある医薬品の種類、数量について把握し、管理します。
- ・ 必要最低限の医薬品については、物資担当者と連絡をとり、常備するよう心がけます。

7 A E D（自動体外式除細動器）の設置場所の確認等

- ・ 避難所内にA E Dがある場合はその設置場所を確認するとともに、周知を図ります。
- ・ 避難所内にA E Dがない場合は、最寄りの設置場所を確認するとともに、周知を図ります。
- ・ 避難者の中にA E D講習会の受講者等がいるか確認し、把握しておきます。

8 往診、相談会等の開催

医療機関からの往診や健康に関する相談会、支援に関する相談会などを定期的に開催します。

第9章 衛生班の役割

1 ゴミに関すること

避難所では多人数が生活するために、大量のゴミが発生します。

また、特に災害発生直後の混乱した状況では、ゴミの収集も滞るおそれがあります。

- (1) 避難所敷地内の屋外で、以下のような場所にゴミ集積所を設置します。
 - ・ゴミ収集車が出入りしやすい場所
 - ・調理室など、衛生に関して十分に注意を払わなければならない箇所から離れた場所
 - ・居住空間からある程度以上離れ、臭気などが避けられる場所
 - ・直射日光が当たりにくく、屋根のある場所
- (2) ゴミの分別収集を徹底し、ゴミ集積場は清潔に保ちます。
 - ・通常通りの分別収集をするよう呼びかけます。
 - ・危険物（空のカセットボンベ等）の分別には特に注意を払います。
 - ・各世帯から出るゴミは居住組ごとにごみ袋を設置してまとめ、ゴミ集積所に捨てます。
- (3) ゴミの収集が滞り、やむを得ない場合には、焼却処分について災害対策本部と検討を行います。
 - ・災害時の混乱した状況下では、ゴミ収集が滞る場合も想定されます。施設内に焼却炉がある場合には、災害対策本部と協議の上、火災防止に十分配慮した上で焼却処分を行うことも検討します。

2 風呂に関すること

多人数の避難者が生活する場所において、避難者が平等にかつ快適に入浴の機会を得られるようにします。

- (1) 避難所内に仮設風呂、シャワーが設置されない場合
 - ・もらい湯を奨励します。
 - ・地域内に公衆浴場があれば、その開設状況を把握し、利用を呼びかけます。
- (2) 避難所内に仮設風呂、シャワーが設置された場合
 - ・男女別に利用時間を設定します。
 - ・当番を決めて交代で清掃を行います。

3 トイレに関すること

ライフラインが寸断され、水が自由に使用できない状況下では、トイレの確保は深刻な問題となります。避難者の人数に応じたトイレを確保し、その衛生状態を保つことは、避難所運営において、重要な仕事です。

- (1) トイレの使用可能状況を調べる。
 - ・施設内のトイレの排水管が使用可能かどうか早急に調べます。
 - ・配水管が使用不可能な場合は、トイレを使用禁止とし、貼り紙をするなどして、避難者に知らせます。
- (2) 既設トイレが使用できない場合は（多数の避難者がいる避難所では既設トイレの使用可否に関わらず）、速やかに仮設トイレの設置場所と必要数（概ね100人あたり1基）を災害対策本部に連絡します。
 - ・屋外で照明設備を確保する必要がある場合もあります。
 - ・仮設トイレの設置に当たっては、災害時要援護者に配慮して、洋式仮設トイレの設置が必要です。
- (3) トイレ用水を確保する。
 - ・配水管が使用可能な場合には、汚物を流すための用水を確保し、トイレを使用します。（水の確保については、「7 生活水の確保」を参照）
- (4) トイレの衛生管理には十分に注意を払う。
 - ・トイレの清掃・消毒は、定期的（当初は毎日数回ずつ）に行います。
 - ・避難者にトイレの清潔な使用方法について、十分に呼びかけます。
 - ・トイレの使用後の手洗い・消毒ができるよう配慮します。例えば入り口に消毒水を手洗い用として用意します。消毒水は作成日時を明記し、定期的に交換します。
 - ・清掃用具、汚物専用容器、トイレットペーパーの確保にも注意します。

4 掃除に関すること

多くの人々が共同生活を行う避難所では、避難者全員が避難所内の清掃を心がける必要があります。

- ・共有部分の掃除は、生活班を単位に当番制をつくり、交代で清掃を実施します。
- ・居室部分の掃除は、毎月1回の清掃時間を設け、実施します。

5 衛生管理に関すること

ライフラインが停止し、物資が不足する中での避難所生活は、決して衛生的なものとはいえません。疾病の発生を予防し、快適な避難所環境を作るために、衛生管理には十分に注意を払います。

- (1) 「手洗い」の徹底
 - ・手洗い用の消毒液を調達して消毒水を作り、トイレなどに用意し、手洗い

を励行します。

- ・季節によっては、施設内の必要箇所（特に調理室など）を消毒するための消毒液などを調達し、定期的に消毒を実施します。

(2) 食器の衛生管理の徹底

- ・衛生管理の観点から、できるだけ使い捨ての食器を使用します。
- ・使い捨ての食器を十分調達できない場合には、使い捨ての食器又は通常の食器の再利用も行います。
- ・食器の再利用を行う場合には、各自が用いる食器を特定して、食器の洗浄などは各自が責任を持って行うこととします。

(3) 避難所での集団生活においては、風邪などの感染症がまん延しやすくなるため、十分な対策を講じます。

- ・外出から帰ってきたら、手を洗いうがいをするなど、十分に予防策を講じます。
- ・マスクやうがい薬など、予防のために必要なものは、適宜、食料・物資班の担当者を通して災害対策本部に要望します。

6 ペットに関すること

災害が起こると、人間と同様にペットも生活の場を失います。さまざまな人が生活する避難所内で人間とペットが共存していくためには、一定のルールを設け、トラブルにならないよう注意する必要があります。

なお、盲導犬、介助犬などの身体障害者補助犬は、ペットではありません、「身体障害者補助犬法」により、公共的施設を身体障害者が利用する場合に同伴を認められています。

(1) 避難所の居室部分には、原則としてペットの持込み禁止

- ・多種多様の価値観を持つ人が共同生活を行う場では、ペットの飼育をめぐるトラブルが発生しやすいこと、また、動物アレルギーの人がいる可能性を考慮し、居室へのペット持込みは禁止とします。

(2) ペット飼育スペースの設置

- ・敷地内の屋外（余裕がある場合には室内も可）に専用スペースを設け、その場で飼育するようにします。
- ・ペットと避難所で共同生活を行うため、ペットの飼育及びペットの飼育場所の清掃は飼い主が全責任を負って管理することとします。

(3) 登録台帳の記入

- ・避難所にペットを連れて来た避難者に対して、窓口で届けるよう呼びかけ
【様式15：避難所ペット登録台帳】に記載させます。

(4) 大型動物・危険動物の同伴禁止

- ・大型動物や危険動物を避難所へ同伴することは断るようにし、災害対策本部に対応を要請します。

(5) ペットの飼育場所とルール

- ・ ペットの飼育場所と飼育ルール（《参考資料3：ペットの飼育ルール広報文案》参照）を、飼育者及び避難者へ周知し、徹底を図ります。

(6) ペットの救護活動情報

- ・ ペットの救護活動が開始された場合は、その情報を飼育者へ提供します。

7 生活水の確保

災害時に生活水を確保することは、非常に重要な仕事です。生活水の確保は、労力を必要とする仕事なので、避難者全員で協力して行ないます。

(1) 避難所内で使用する水は用途に応じて、明確に区別します。

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

(2) 飲料、調理用の確保

- ・ 飲料用の水は、原則として救援物資として届くペットボトルを使用します。
- ・ ペットボトルはできるだけ冷暗所に保管し、開栓後は長く保存しないように注意します。
- ・ ペットボトルの水が確保できない場合、又は不足する場合は、給水車の水飲用可能な井戸水、湧水を使用します。
- ・ 給水車の水、井戸水、湧水の保管に関しては、清潔を保つように留意します。

(3) 手洗い、洗顔、歯磨き、食器洗い用の水の確保

- ・ 手洗い、洗顔、歯磨き、食器洗い用の水は、原則として給水車の水や飲用可能な井戸水、湧水を使用します。
- ・ 水の保管に関しては、清潔を保つように留意します。
- ・ 「手洗い、洗顔等用」として使用した水は、トイレ用水として再利用することを心がけます。

《用途別の生活水の使い方の例》

| | 飲料用 調理用 | 手洗い用 洗顔用 歯磨き用 食器洗い用 | 風呂用 洗濯用 | トイレ用 |
|--------------|------------|------------------------------|------------|------|
| 飲料水（ペットボトル） | ◎ | ○ | | |
| 給水車の水 | ○ | ◎ | ○ | ○ |
| 井戸水、湧水（飲用可能） | ○ | ◎ | ◎ | ○ |

| | | | | |
|--------------|---|---|---|---|
| 井戸水、湧水（飲用不可） | × | × | △ | ◎ |
| プール、河川の水 | × | × | × | ◎ |

凡例 ◎：最適な使用方法、○：使用可、△：水質により判断、×：使用不可

第10章 ボランティア班の役割

災害時、被災地や避難所へは多数のボランティアが詰めかけることが予想されます。

避難所の運営は、あくまでも避難所組織による自主運営が基本ですが、避難所運営による避難者の負担を軽減し、また、運営が円滑に実施できるよう、ボランティアにも積極的に協力を仰ぎ、避難所を効率よく運営していきます。

1 ボランティアの受入れ

- (1) 避難所運営の中で、特にマンパワーの大きくかかる部分については、災害対策本部等にボランティアの派遣を要請し、必要に応じてボランティア支援をうけます。
- (2) ボランティアの派遣は、原則として災害対策本部を通じて受け入れます。
 - ・避難所を直接訪ねてきたボランティアについては、県や町等の受入れ窓口でボランティア登録を行うよう依頼します。
- (3) ボランティアの受入れ窓口を設置します。
 - ・【様式16：災害ボランティア受付カード】に必要事項を記入してもらいます。
- (4) 必ず保険加入を確認します。
 - ・保険に加入していないボランティアについては、災害対策本部へ問い合わせ保険加入を要請します。

2 ボランティアの管理

- (1) ボランティアに対してどのような協力を求めるかについて、運営会議で検討し、決定します。
 - ・組織化されたボランティアの場合、ボランティアのリーダーと協議して、どの役割を担ってもらうか決めるのも良いでしょう。
- (2) ボランティアに対する具体的な作業指示は、各活動班の作業担当者が行います。
 - ・ボランティアの安全には十分配慮し、危険な作業は決して行わせてはいけません。
- (3) ボランティアであることが一目で分かるように、名札や腕章の着用を義務づけます。

1 1章 避難所の閉鎖

1 閉鎖方針

避難所はいうまでもなく一過性のものです。被災者及び地域社会が自立に向けて次の一步へ踏み出せるよう援助し、少しでも早く避難所が不要となり、避難生活 が解消できるよう努める必要があります。

基本的には、避難者がいなくなったときに避難所を閉鎖することにはなりません。早期の施設機能の回復（学校の再開等）も求められますので、避難者数がわずかとなった場合は、他の近隣の避難所との統廃合も検討する必要があります。この場合、残っている避難者に統廃合を周知し、希望を確認して他の避難所に移ってもらうよう理解を求める必要があります。

避難者が残っている状態で、避難所を統廃合するにあたっては、避難所の今後の利用見通しや閉鎖時期等について、避難所運営委員会は施設職員や災害対策本部と協議し、調整を図る必要があります。

2 避難所の縮小

避難所の統廃合以前の対応として、施設機能の回復（学校の再開等）も求められることから、避難所を徐々に縮小していく必要があります。

避難所運営委員会は、避難所フロアマップを活用し、避難所の閉鎖時期や縮小の方法等について協議を行う必要があります。

また、施設機能の回復（学校の再開等）が実施された後も避難者がおり、施設利用者が共存せざるを得ない状況に備え、ルールや体制づくりも検討する必要があります。

3 避難所の閉鎖

避難者の解消や他の避難所との統廃合により、避難所が閉鎖される際には、避難所運営委員会を解散します。

その後、避難所配備職員は、施設職員とともに、施設の点検を行い、原則として避難所使用前の状態に原状復旧を行ったうえで、避難所の閉鎖を行います。

また、避難所配備職員は、避難所の閉鎖後は、早急に各職場に登庁し、所属配備の業務に従事することとします。（避難所が閉鎖された後も災害復旧のための業務はあるため、各所属の災害復旧業務に従事する必要があります。）