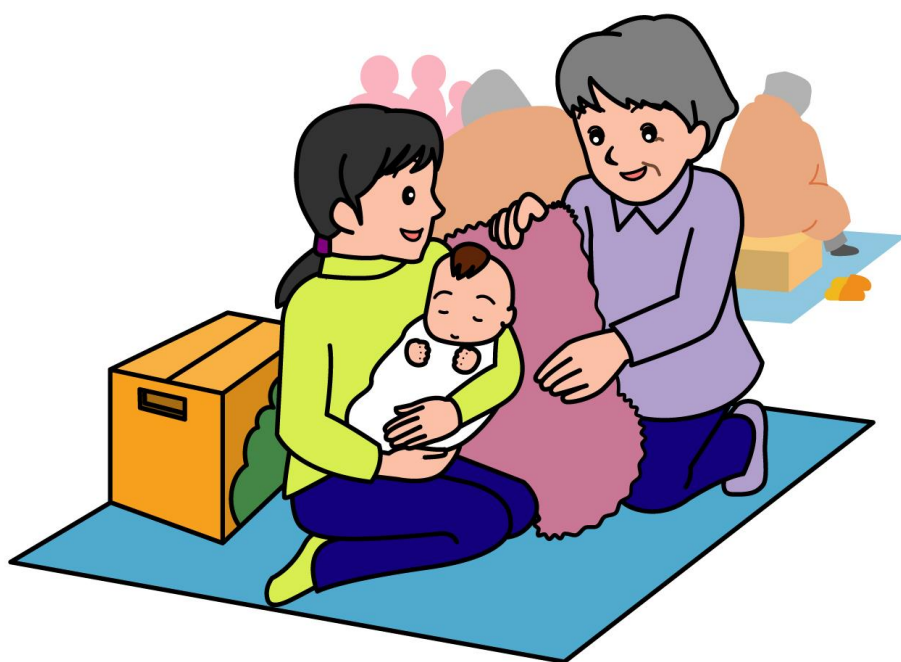


御殿場市避難所運営マニュアル

【改訂版】



平成31年3月
御 殿 場 市

目 次

1	はじめに	1
2	避難所の立ち上げ	4
	(1) 避難所の点検・開設	6
	(2) 避難所立ち上げ組織をつくる	7
	(3) 居住班の編成	8
	(4) 避難所レイアウト&入室	9
	(5) 避難所利用者名簿の作成	11
	(6) 避難所運営組織の編成	12
	(7) 運営業務の役割分担	14
	(8) 運営本部会議の開催	15
3	活動班の仕事	16
	総務班	
	(1) 避難所運営の総括	17
	(2) 避難所運営の記録	18
	(3) 取材対応	18
	(4) 地域（避難所外避難者）との連携	19
	(5) 避難所の統合・解消に向けて	20
	避難者情報班	
	(1) 受付	21
	(2) 名簿管理	22
	(3) 問い合わせ対応	23
	情報班	
	(1) 情報収集	24
	(2) 情報伝達	25
	(3) 情報発信	26
	食料・物資班の仕事	
	(1) 食料・物資の調達	27
	(2) 炊き出し	28
	(3) 食料・物資の受入	29
	(4) 食料の管理・配給	29
	(5) 物資の管理・配給	30

施設管理班

- (1) 安心・安全な避難所作り 31
- (2) 防火・防犯 32

保健・衛生班

- (1) トイレ 33
- (2) 衛生管理 36
- (3) 傷病者への支援 37
- (4) 生活用水 38
- (5) ペット 39
- (6) ごみ 40
- (7) 清掃 40
- (8) 風呂 40

要配慮者班

- (1) 要配慮者支援 41

ボランティア班

- (1) ボランティアの受け入れ 43

4 空間配置 45

- (1) 居住空間の管理 46
- (2) 共有空間の管理 48

5 生活のルール 50

【別冊】様式集

【別冊】資料集

1. はじめに

本マニュアルは、大規模災害発生後に避難所利用者が円滑に避難所運営を行うために必要な事項である避難所の立ち上げ時にやるべき事や、各活動班の仕事等をまとめています。

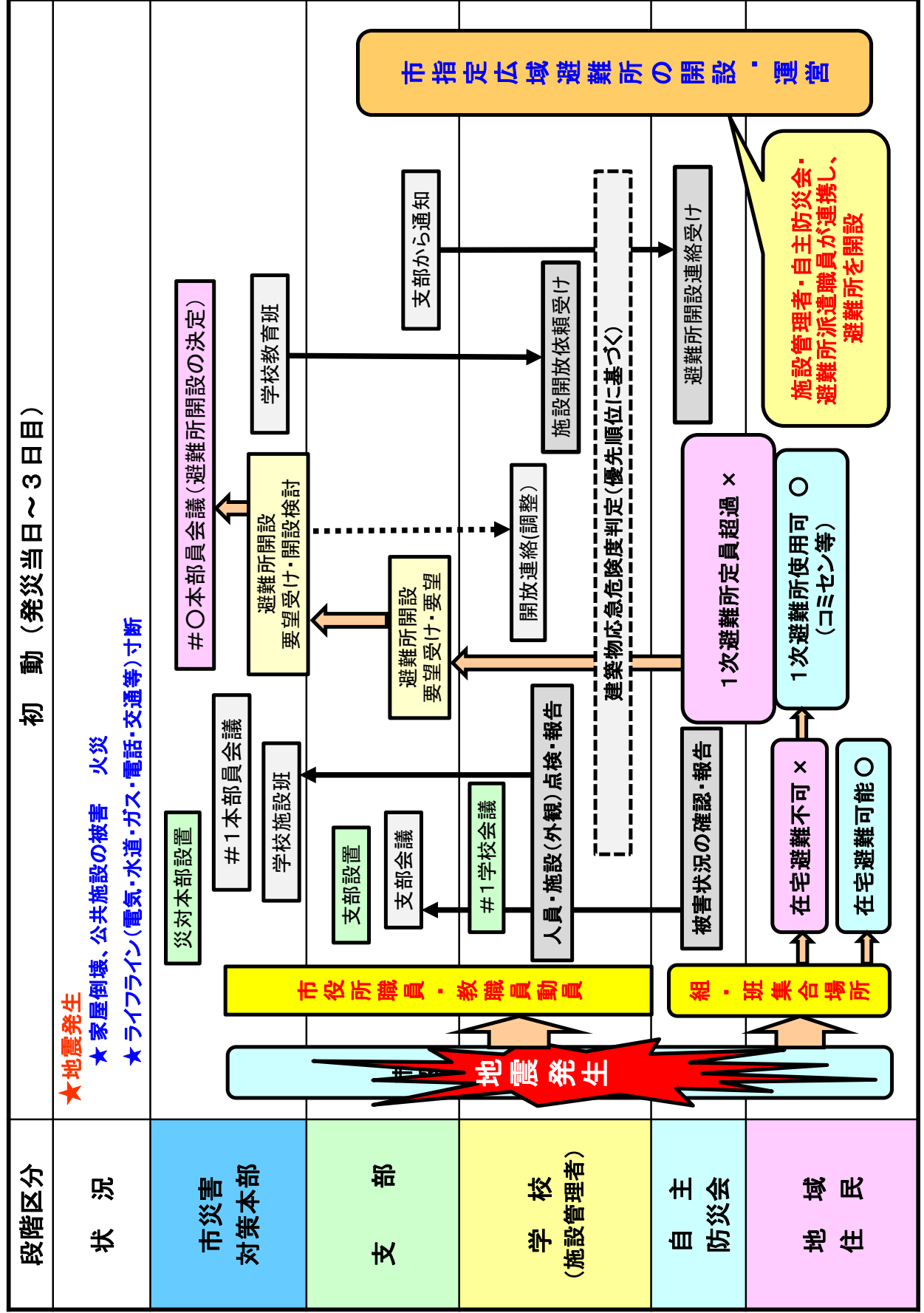
なお、本マニュアルは、静岡県における避難所運営の基本的な考え方に基づき作成していますが、地域の細かなルールを反映したものではありません。自主防災組織等におきましては、地域の特性を加味して避難所の運営について話し合い、いざという時に備えておきましょう。

また、大規模災害発生後に想定される避難生活や生活再建に向けた基本的事項を示した「避難生活の手引き」（静岡県作成）もあわせて活用してください。

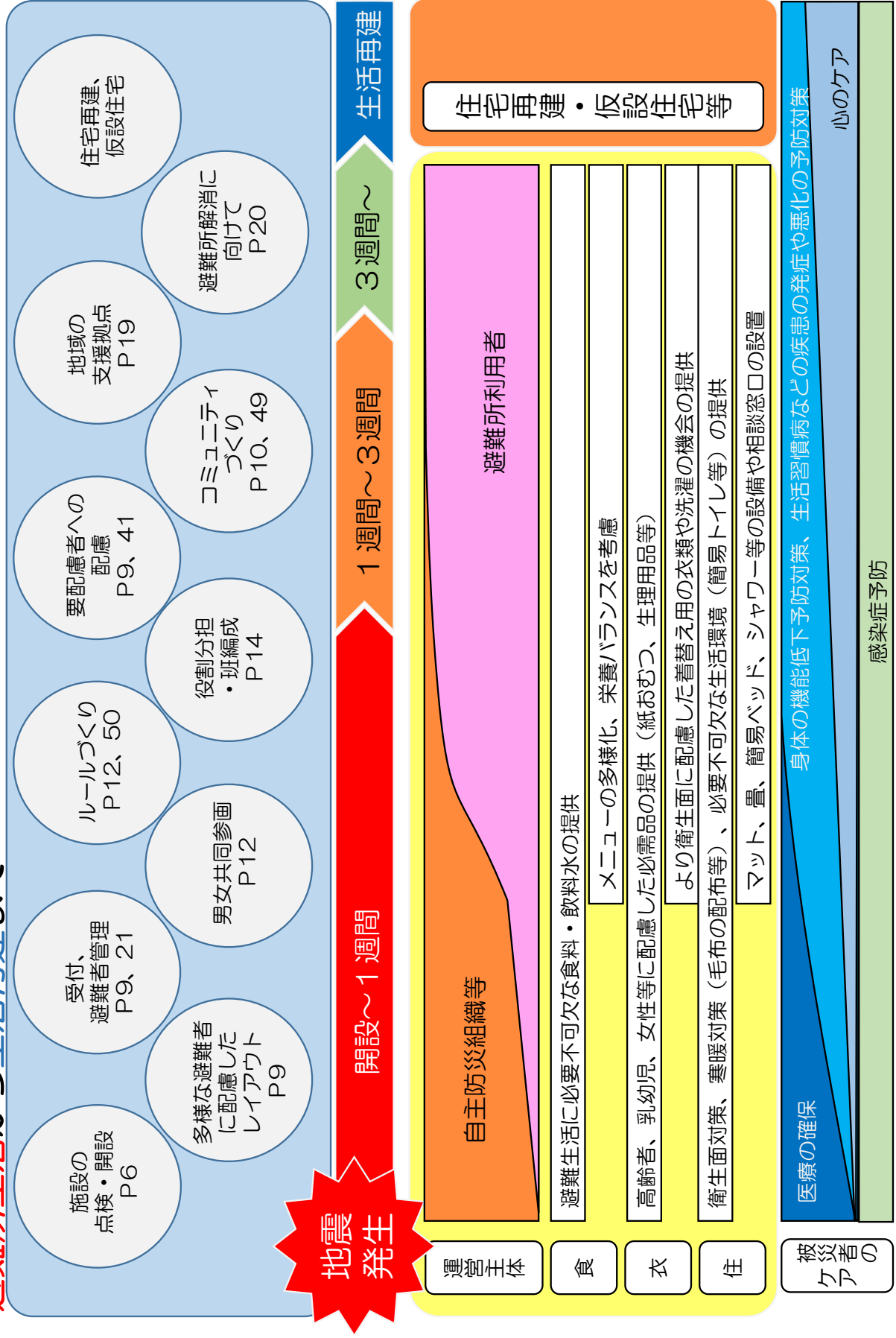
○避難所運営の主な役割分担

組織等	役 割
避難所運営組織 (避難所利用者による)	・ 避難所の運営主体 ・ 地域のマニュアル等に基づく避難所立ち上げ後は、自主防災組織等から速やかに運営を引継ぎ、利用者全員をメンバーとする「避難所運営組織」を立ち上げる。
自主防災組織 (行政区)	・ 避難所の立ち上げを主導する (適宜、「避難所運営組織」に体制を移行する) ・ 避難所や地域住民への情報伝達 ・ 在宅避難者の把握及び支援 ・ 地域全体の防火・防犯活動
施設管理者 (学校等)	・ 市職員と連携し施設・設備の被害状況や安全性の確認 ・ 施設管理 ・ 避難所の運営支援（主に施設、備品）
市からの派遣職員	・ 施設管理者と協力して避難所の開設、閉鎖 ・ 市災害対策本部（支部）との連絡調整 ・ 避難所の運営支援

避難所開設時の一般的手順



避難所生活から生活再建まで



2. 避難所の立ち上げ

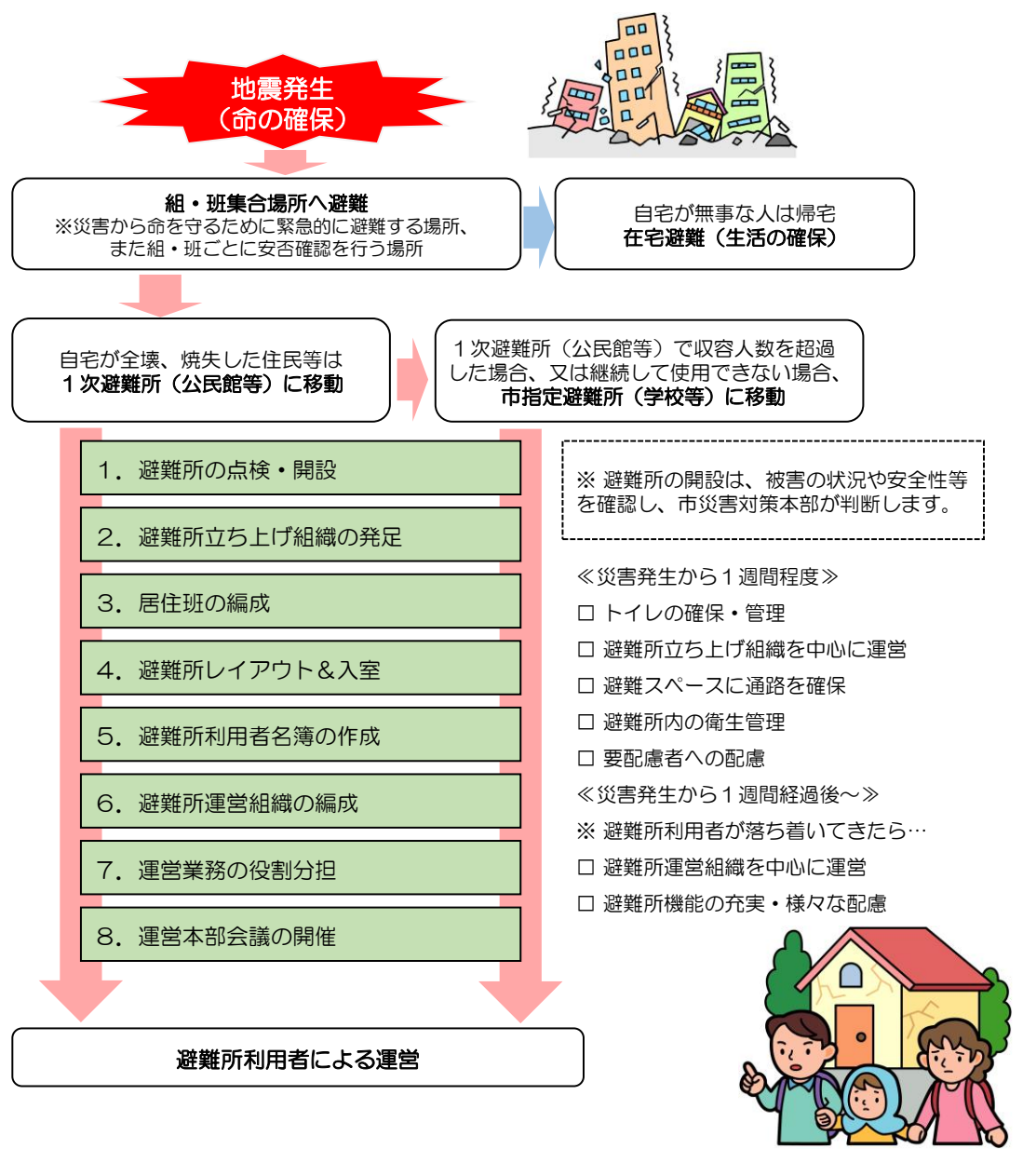
避難所は、市の判断に基づき、施設の安全性を確認のうえ開設されます。

避難所を円滑に運営するためには、まず以下の8つの業務を行う必要があります。

避難所の立ち上げは、自主防災組織等が中心となって行いますが、運営が軌道に乗り次第、避難所利用者中心の運営（避難所運営組織）に切り替えます。

自主防災組織等は、避難所や地域住民への情報伝達、在宅避難者の把握及び支援、地域全体の防火・防犯活動等を行います。

◆災害発生から避難所立ち上げまでの流れ



◆避難所立ち上げチェックリスト

☒	項 目	☒ 確認事項	頁
☐	1. 避難所の 点検・開設	☐ 建物周辺の安全確認（火災、浸水、ガス漏れ） ☐ 建物の安全確認 （被災建築物応急危険度判定、チェックリスト等） ☐ 設備の確認（ガス、電気、水道、電話、トイレ等）	6
☐	2. 避難所立ち上げ 組織の発足	☐ 本部長 1 名、副本部長 2 名の選出 ☐ 本部長・副本部長のうち、1 人以上は女性とする	7
☐	3. 居住班の編成	☐ 世帯を一つの単位とし、居住班を編成 （1 つの班の構成人数の目安：20 人程度） ☐ 各居住班に班長・副班長を置く ☐ 居住班には血縁関係や居住地域を考慮	8
☐	4. 避難所レイアウト &入室	☐ トイレの使用ルールの徹底（トイレの使用可否につ いて確認ができるまで、携帯トイレや簡易トイレ等 を使用） ☐ 施設管理者と「利用できる場所」の確認 ☐ 施設管理者と「立入禁止とする場所」の指定 ☐ 居住空間の確保（通路の確保） ☐ 要配慮者用の居住空間の確保 ☐ 要配慮者を優先して室内に避難させる	9
☐	5. 避難所利用者名簿 の作成	☐ 受付の設置 ☐ 避難所利用者登録票の配布・記入	11
☐	6. 避難所運営組織の 編成	☐ 避難所の運営を避難所利用者中心の体制に移行 ☐ 活動班の編成（避難者それぞれが仕事を分担して避 難所を運営）※班長、副班長を決める ☐ 避難所運営本部を設置（本部長、副本部長、各活動 班の班長、居住班の班長で構成） ☐ 男女が協力して運営できる体制に配慮	12
☐	7. 運営業務の役割 分担	☐ 居住班、活動班で役割分担し運営する	14
☐	8. 運営本部会議の 開催	☐ 1 日 2 回（朝及び夕方）開催（連絡事項等が減少し た場合は朝は省略可）	15

(1) 避難所の点検・開設	参考様式	様式集 安-1	
○施設の安全確認			
・避難者が立ち入るのは施設敷地内（校庭等）にとどめ、建物内への立ち入りは、安全が確認された後とします。			
○建物周辺の安全確認			
・市職員や施設管理者等が中心となって、建物周辺の安全確認を行います。 ・「火災」「浸水」「ガス臭い(ガス漏れ)」の1つでも該当していれば、建物は使用せず、支部へ連絡します。			
○建物の安全確認（地震の場合）			
・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います。 ・いない場合、市職員や施設管理者等がチェックリスト等を用いて安全確認を実施します。 ・建物が危険な状態と判断された場合、避難所として使用せず、支部へ連絡する。			
○避難所の開設			
・施設の安全を確認後、市職員や施設管理者等の協力を得て開設します。 ・開設と同時に、あらかじめ決めておいた避難所生活のルールやレイアウト図を貼りだし、避難所利用者に周知します。 ・部分的にでも危険と判断された箇所は、その周辺を含め直ちに立ち入り禁止にします。 ・施設に整備されている設備（ガス、電気、水道、トイレ、通信など）を確認します。 ・設備に不備のある場合は、市職員や施設管理者等と対応を協議します。			
○事前に施設の鍵を自主防災会で保管することも必要です。			
・休日や夜間に大規模災害が発生した場合には施設職員等の出勤が困難となり、計画どおりに避難所が開設されないことも予想されます。			
【施設の鍵の保管者等】			
	氏 名 等	到着時間	備 考
1		時間 分	
2		時間 分	
3		時間 分	

(2) 避難所立ち上げ組織をつくる ※「避難所の点検・開設」と並行して実施

○本部長（１名）、副本部長（２名）を選出します。

- ・ 以下のような人物が考えられます。
 - ✓ 自主防災組織の役員（区長、副区長、防災部長など）
 - ✓ その他、避難住民の中から推薦された人など
- ・ 男女双方の意見を取り入れられる体制に配慮します。

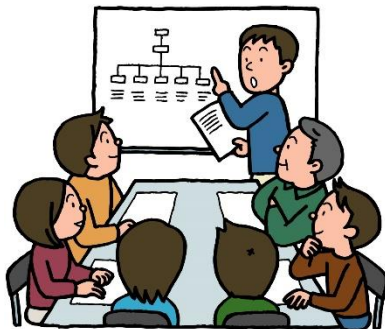
役 職	所 属	氏 名 等	備 考
本部長			
副本部長			
副本部長			

○避難所の立ち上げ

- ・ 本格的な避難所運営本部が作られるまでの間、避難所立ち上げ組織の本部長が陣頭指揮をとり避難所を運営します。
- ・ 避難所利用者は、避難所立ち上げ組織に全面的に協力します。

○避難所の運営（立ち上げ期）

- ・ 避難所立ち上げ組織が中心となり、避難所利用所全員の協力の下、以下の仕事に取りかかります。
 - ① 居住班の編成
 - ② 避難所レイアウト&入室
 - ③ 避難者名簿の作成
 - ④ 避難所運営組織の編成



避難所立ち上げ組織図

(3) 居住班の編成 ※「避難所の点検・開設」と並行して実施

○居住班の構成

- ・原則として世帯を一つの単位とし、1グループ概ね20名程度の居住班を編成します。
- ・人数の均等配分を考慮すべきですが、人数を揃えるよりも、地縁・血縁を優先して編成します。
- ・家族、親戚や地区内の顔見知り同士が同じ班になるように配慮します。(あまり長く避難所にとどまらない観光客等は、地域の避難者と分けて居住班を編成します)

○車中泊の「居住班」の編成

- ・避難所敷地内には避難所運営支援車両を優先して駐車できるよう配慮します。
- ・避難所敷地内に滞在する車中泊者は、「車中泊班」を組織し、他の居住班と同様に避難所運営への協力や運営本部会議へ出席します。

※避難所の駐車場やグラウンドのスペースには限りがあるため、避難者の車両の乗り入れについては、施設管理者、自主防災組織、市職員等との間で十分調整し、秩序だった敷地利用ができるよう、事前に乗り入れルールを決めておきます。

○居住班ごと「班長」と「副班長」を選出

- ・班長が女性なら副班長は男性(又はその逆)というように、班長と副班長を男女1人ずつ選出します。

班長・副班長の役割

- ✓班員の意見集約、世話(配布される食料・物資の取りまとめ等)、相談など
- ✓班員を代表して運営本部会議に参加
- ✓運営本部会議で割り当てられた当番業務を班員と協力・分担して実施

○居住班ごと「活動班員」を選出

- ・活動班員は、居住班の代表として運営本部に設置される各活動班の業務に参加します。
- ・活動班員の割り振りは、性別で決めつけず、意向を確認のうえ、できる人ができることを担います。

(4) 避難所レイアウト&入室

○トイレ使用ルールの徹底

- ・施設のトイレの使用可否について確認ができるまで、携帯トイレや簡易トイレ、仮設トイレ、マンホールトイレ等を使用します。(使用方法等を貼り出す)
- ・トイレの使用可否を確認し、使用可能なトイレのみ使用を認めます。

※水が出ないこと等に気づかずに使用すると、あっという間に不衛生な状態になります。

○「利用できる場所」「立入禁止とする場所」の確認

- ・施設管理者と協議のうえ、避難所として使える部分を明確にする。
 - ・避難所として利用する部分以外の敷地（施設）は、原則として立入を禁止する。
- ※平常時から施設管理者と話し合っておきましょう。

○居住空間の確保（通路の確保）

- ・居住空間は、施設（学校等）の再開に配慮しながら可能な限り屋内を使用する。
- ・体育館、特別教室、廊下などを使用し、普通教室の使用はできるだけ避ける。
- ・校長室、事務室、職員室、保健室、給食室など、施設管理者が施設運営上必要と判断する部屋は、居住空間に使用しない。
- ・居住空間を検討する際、まず通路の確保を優先する。

○要配慮者スペースの確保

- ・高齢者、障害者等の要配慮者に配慮したスペースを確保するため、一般の避難者が過ごす部屋とは別の部屋やスペースの中を区切った空間（畳やカーペット敷きなど、一般の避難者よりも配慮された環境）を確保する。
- ・要配慮者のために市が福祉避難所を設置した場合は、市と協力し、優先度の高い人から福祉避難所等へ移送する。

○要配慮者を優先して室内に避難

- ・発災直後は多数の避難者が押しかけることが予想されます。
- ・要配慮者を優先して室内に避難させる。
- ・衛生上、病気予防の観点から、避難所内は原則として土足厳禁とする。

次項へ

○快適な居住空間への配慮

- ・居住空間は、居住班ごとにまとめて配置する。
- ・女性、乳幼児、高齢者、障害のある人、要介護者を抱える家族などが、プライバシーを確保できるようにレイアウトを工夫する。
- ・女性や要配慮者の支援ニーズを踏まえ、男女別の着替え場所、女性専用の授乳室等を設ける。
- ・空間に余裕がある場合は、比較的自由に使用できる娯楽・コミュニティスペースを設ける。

○安心・安全な避難所空間への配慮

- ・避難所敷地内における事故等を防ぐため、避難者と車両（緊急車両や支援車両、車中泊者などの車両）の動線を区分けするなど、安全性の確保に配慮する。
- ・避難者の安全・安心な動線を確保するため、照明等の設置や、危険箇所への立ち入り禁止や土足禁止の箇所等を明示する。

※避難所の敷地利用計画とあわせて、車両や避難者の動線についても事前に決めておきましょう。

(5) 避難所利用者名簿の作成	参考様式	様式集 避-1-1, 避-1-2, 避-5, 避-6, 避-7
○避難所利用者登録票の記入		
・避難所利用者は、世帯ごとに避難所利用者登録票を記入する。 ・災害発生直後では、必要最低限の項目の把握でも構いません。様式集 避-1-1 ✓氏名、生年月日、年齢、性別 ✓住所、連絡先 ✓住所・氏名・年齢の開示の意向、特に配慮してほしい事項 ・避難所利用者は、緊急を要する要望を登録票に記入する。 ・避難所の敷地内に滞在する「車中泊者」も、避難所利用者登録票に記入する。		
○避難所利用者の配慮事項の把握		
・避難所利用者数が落ち着いてきた段階で、避難所生活が長期化すると見込まれる避難所利用者の中から、配慮が必要な方の詳細を把握し、個別の対応に活用する。 様式集 避-1-2		
○避難所利用者名簿の作成		
・避難所利用者数の市本部への報告や、食料等の要請、安否確認等の問い合わせ等に対応するため、避難所利用者登録票をもとに避難所利用者名簿を作成する。 様式集 避-5, 避-6, 避-7 ・避難所の入所・退所は毎日のように行われるなど、更新の頻度が高いため、可能であればパソコンを使用して管理することが望ましい。 ・DV（ドメスティック・バイオレンス）等の配慮が必要な避難所利用者については、一般の避難所利用者と分けて名簿を作成し、情報管理に留意する。		



(6) 避難所運営組織の編成

【避難所運営が軌道に乗った後（数日～1週間程度）】

○避難所利用者中心の体制に切り替える

- ・避難所の立ち上げを担った人が避難所利用者とは限りません。
- ・自主運営の目途が立ち次第、避難所利用者中心の体制に切り替える。
- ・その際、多様な避難者が運営に参加できるように配慮する。

体制切り替えが必要な理由

- ✓自主防災組織は、消防団等と協力し、地域の防火・防犯活動や在宅避難者等の情報収集と支援など、自分たちの地域を守る諸活動を行う必要があります。
- ✓施設職員は、施設（学校等）の修繕や授業の再開等に向けた準備を優先して行う必要があります。
- ✓行政職員や施設職員、ボランティアは、避難所運営の協力者（サポート）として関与します。

○避難所運営組織を作る

- ・「避難所運営組織」は、避難所運営本部と活動班、居住班（車中泊班含む）で構成する。
- ・「避難所運営本部」は、本部長、副本部長、各活動班の班長、各居住班（車中泊班含む）の班長で構成する。
- ・避難所の運営は、「避難場運営本部」を中心に行う。

運営本部の役割

- ✓避難所運営の意思決定機関として避難所の運営全般に携わる。

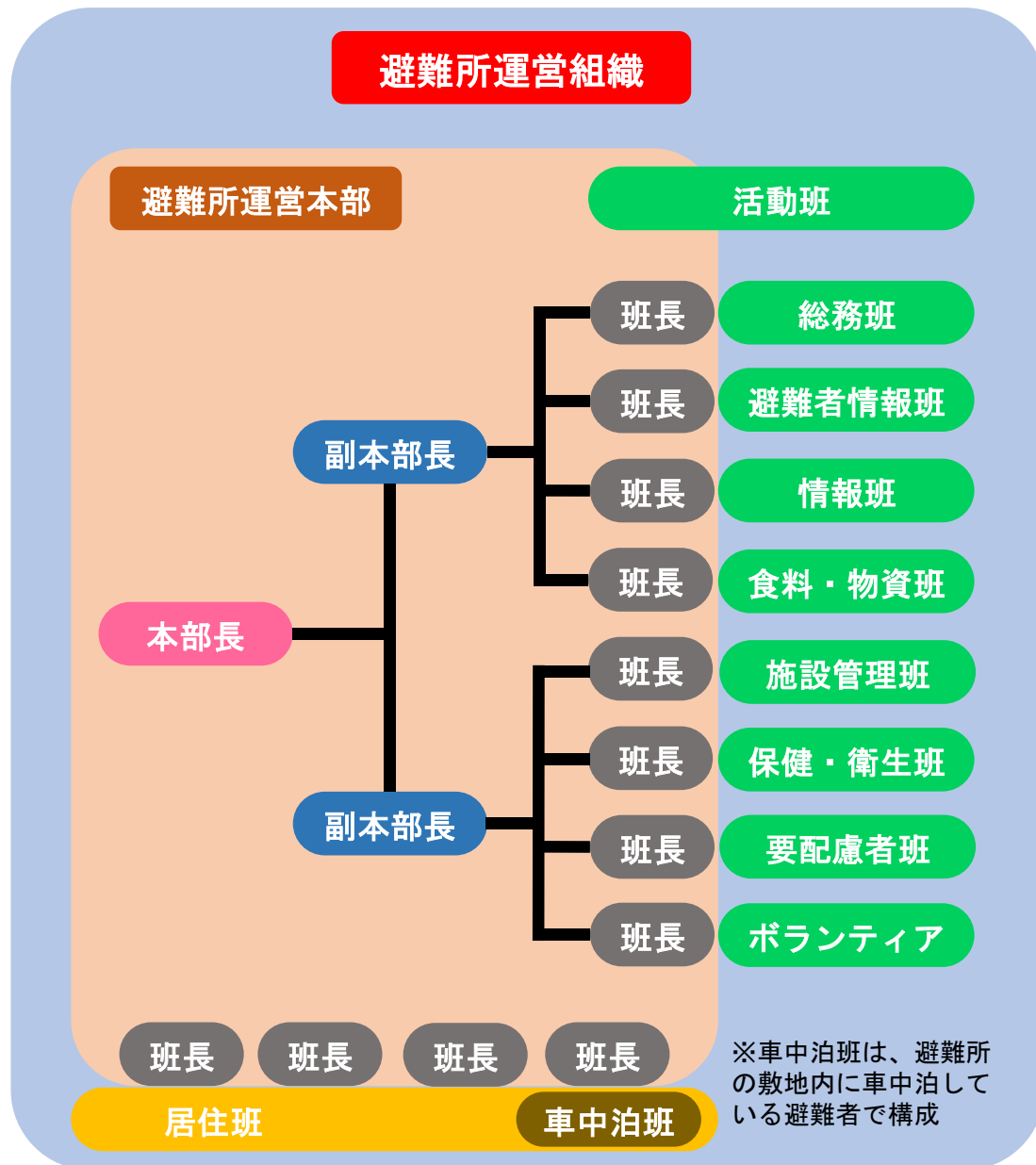
運営本部の主な活動内容

- ✓避難所内のルールの決定・変更の周知
- ✓避難所利用者の要望、意見の取りまとめ
- ✓市本部や関係機関との連絡・調整
- ・それぞれの組織で、男女が協力して運営できる体制に配慮する。
- ・各活動班の班長・副班長は、男女各1名で担うように配慮する。
- ・配慮が必要な人の意向等を反映するため、障害のある人や外国人などの参画も心掛ける。

次項へ

○避難所運営組織

- ・避難所運営組織は、避難所運営本部、活動班、居住班を組織する。
(下図は一例であり、各避難所の実情に合わせた組織とする。)



(7) 運營業務の役割分担

○活動班の配置

- ・利用者が協力して避難所運営を行うため、様々な業務を担当する活動班を設置する。
- ✓公平に作業を行えるように、ローテーションを組みましょう。
- ✓日中、夜間、休日などいろいろな時間帯に対応できるようにしましょう。
- ✓性別に偏らず、みんなが共に活動できるようにしましょう。
- ✓小・中・高校生、高齢者などにも役割を分担し、活動できる場を作りましょう。
- ・活動班は、避難所の規模や作業量によって統合・分割することも可能です。

避難所内で発生する様々な業務を行うため、以下のような活動班を作る。

名 称	主な活動内容
総務班	避難所運営・記録、取材対応、市本部・支部・地域との連携 等
避難者情報班	避難所利用者名簿管理、問い合わせへの対応 等
情報班	情報収集、情報伝達、情報発信 等
食料・物資班	食料・物資の調達・受入・管理・配給、炊き出し 等
施設管理班	安全・安心な避難所作り、防火・防犯 等
保健・衛生班	トイレ、衛生管理、傷病者への支援、ペット 等
要配慮者班	要配慮者支援 等
ボランティア班	ボランティアの受入、管理 等

○活動班ごと「班長」と「副班長」を選出

- ・各活動班には班長・副班長を置き、各活動班の班長・副班長は男女各1名を選出する。
- ・各活動班の班員は、各居住班から選出する。
- ・班員は男女をできるだけ同数の構成比とする。

(8) 運営本部会議の開催

○運営本部会議の開催

- ・定期的に避難所運営本部（本部長、副本部長、活動班班長、居住班班長、施設管理者、市職員、ボランティア代表者など）による運営本部会議を開催する。
（事務局：総務班）

開催頻度

- ✓ 1日2回、朝及び夕方が望ましい。
- ✓ 避難所運営が落ち着き、連絡事項が減少すれば、朝の会議は省略も可。
- ✓ 会議では情報を共有し、問題点の有無などを確認し、対応策を検討・決定する。

参加者

- ✓ 会議には施設管理者、市職員も参加する。
- ✓ ボランティアグループ等の支援者が、恒常的に一定の役割を担っている場合は、オブザーバーとして参加する。

議題例

- ✓ 避難者利用者数（増減等）の報告
- ✓ 各活動班の活動報告（トラブルや課題等の報告）
- ✓ 市本部からの伝達事項
- ✓ 自主防災組織（自治会）、自衛隊、ボランティア等からの報告、伝達事項
- ✓ 避難所運営ルールの改正
- ✓ トラブルや諸課題への対応 など

留意点

- ✓ 避難所運営では、大小様々な課題、問題が発生します。
避難者が抱える課題や本音を共有できる風通しの良い運営に心掛けます。
- ✓ 会議に内容は意思決定までを過程を含め、なるべく避難所利用者全員と共有するため、決定事項等は掲示板等で周知する。

3. 活動班の仕事

避難所での生活は被災者による共同生活です。共同生活を円滑に進めるためには、必要な仕事を利用者が分担して行うことが重要です。

班	活動内容・時期の目安				項
	開設直後	3日後～	1週間後～	3週間後～	
総務班	●避難所運営の総括				17
	●避難所運営の記録				18
		●取材対応			18
		●地域（避難所外避難者）との連携			19
		避難所の統合・解消に向けて●			20
避難者情報班	●受付				21
	●名簿管理				22
		●問い合わせ対応			23
情報班	●情報収集				24
	●情報伝達				25
		●情報発信			26
食料・物資班	●食料・物資の調達				27
		●炊き出し			28
		●食料・物資の受入			29
		●食料の管理・配給			29
		●物資の管理・配給			30
施設管理班	●安心・安全な避難所作り				31
	●防火・防犯				32
保健・衛生班	●トイレ				33
	●衛生管理				36
	●傷病者への支援				37
	●生活用水				38
	●ペット				39
		●ごみ			40
		●清掃			40
			●風呂		40
要配慮者班	●要配慮者支援				41
ボランティア班			●ボランティアの受入		43

①総務班の仕事

地震発生

開設～1週間

1週間～3週間

3週間～

●避難所運営の総括

●避難所運営の記録

●取材対応

●地域（避難所外避難者）との連携

避難所の統合・解消に向けて●

総務班の仕事 1

避難所運営の総括

実施
時期

避難所開設～解消まで

○避難所運営本部の事務局を担う

- ・避難所運営本部会議の準備・進行

○生活ルールの作成 様式集 総-2

- ・発災直後は、「5. 生活ルール」を基本に検討し、運営本部で決定する。
- ・決定したルールやスケジュール等を掲示板に掲示し、避難所利用者に周知する。
- ・ルール等は、避難所の実情に合わせて変更する。

○市本部（支部）との連絡調整

- ・避難所利用者数の報告、避難所内で困っていること等を取りまとめ、市本部（支部）への要請及び連絡調整を行う。
- ・自治会・自主防災組織等がとりまとめた避難所外の地域の被災者の要望等についても、あわせて市本部（支部）へ報告する。

○総合相談窓口の設置 様式集 総-10

- ・避難所利用者の支援ニーズに適切に応えられるように努める。
- ・女性の支援ニーズに対応するため、女性相談窓口を設ける。

○トラブルへの対応 様式集 総-10

- ・双方の言い分をよく聞いたうえで対応する。
- ・避難所の生活ルールや避難所運営本部会議で決定したことを説明する。
- ・決定内容ではない場合は、避難所運営本部会議で検討することを伝える。

総務班の仕事 2		実施 時期	避難所開設～解消まで
避難所運営の記録			
○避難所の記録を作成 様式集 総-5			
・ 日付（曜日）、避難所利用者数（配給者数）、新規入所者数、退所者数 ・ 避難所利用者からの要望、意見、行政からの伝達事項、運営本部会議の内容 ・ 避難所内の主な出来事 ・ 被害の状況を示す写真や生活の様子を示し写真の収集 ・ 可能であればパソコンで記録する			

総務班の仕事 3		実施 時期	避難所開設 3 日後～解消まで
取材対応			
○対応方針を定める			
・取材対応の基本方針を運営本部会議で定める。様式集 総-9 ・取材及び調査には、避難所の代表（本部長など）が対応する。 （報道担当者をおく方法もある）			
○取材者を把握する 様式集 総-8			
・必ず取材者の受付を行い、所属、氏名、連絡先、取材目的などを記入させ、取材の可否を判断する。 ・取材者は、取材者バッジ又は腕章を付ける。			
○居住空間の取材・見学は原則禁止			
・プライバシー保護等の観点から、取材者が居住空間に立ち入る際は、避難所利用者全員の了解を得ることが原則です。			
○取材の立ち会い			
・避難所利用者に対する取材は、避難所利用者が同意した場合のみとし、代表や報道担当者が立ち会う。			

総務班の仕事 4		実施 時期	避難所開設 3 日後～解消まで
地域（避難所外避難者）との連携			
被災した地域には、避難所に来ないで自宅等で避難生活をしている人、やむを得ない事情で避難所に行けずに在宅で避難生活をしている人もいます。 避難所は、避難所内の利用者のみでなく、このような避難所外避難者（在宅避難者・避難所敷地外の車中泊避難者など）のうち支援が必要な世帯の支援の拠点にもなります。 避難所外避難者が、避難所に「物資の受け取り」、「トイレの使用」、「情報収集」などに来る場合がありますが、その時は、できる範囲で支援や受け入れをしましょう。			
○避難所外避難者の要望等の把握（自治会・自主防災組織等が担当）			
・ 避難所運営本部で、避難所外避難者について把握することは困難です。 ・ 避難所外避難者については、自治会・自主防災組織等が要望等（食事の数、物資の種類と数、在宅の要配慮者の人数と支援要請など）を取りまとめ、避難所の窓口である総務班に連絡する。 ・ 総務班は、避難所外避難者の要望等を市本部（支部）に報告する。			
○自治会・自主防災組織等と連携し避難所外避難者を支援			
・ 支援が必要な避難所外避難者に対する市からの支援等は、自主防災組織等が中心になって行います。			
地域（避難所外避難者）との連携（例） 避難所運営組織 避難所運営本部 本部長 副本部長 活動班 居住班 車中泊班 ※車中泊班は避難所の敷地内で車中泊している避難者で構成 避難所外避難者 自治会 自主防災組織 等 在宅避難者 在宅避難者 車中泊 (車庫等) 車中泊 車中泊 車中泊 サポート 行政職員 施設職員 ボランティア等			

総務班の仕事 5	実施 時期	(目安) 避難所開設 3 週間後～
避難所の統合・解消に向けて		
○避難所利用者実態調査の実施	様式集	総-12
・市職員と協力して、避難所利用者へのヒアリングなどを行い、避難所の今後の見通しなどを検討する上での材料とする。 調査事項 ✓ 自宅の被災状況 ✓ 今後の住宅確保の見通し ✓ 仮設住宅の応募状況など ・特に、退所後の生活や医療、福祉等に不安を抱えた避難者については、退所後の支援の継続等を見据えた聞き取りを行う。 ・個人情報保護のため、ヒアリングなどの結果の取扱いには十分注意する。 ・外国人避難者がいる場合、通訳ボランティアの配置などの配慮をする。		
○市職員、施設管理者と連携し対応する		
・避難所の統合・解消については、市職員や施設管理者と連携しながら、避難所利用者の今後の生活の選択肢を丁寧に示しながら、十分な猶予期間をもって対応する。 ・最終的な統合・解消の決定は、地域の復旧状況も踏まえて市本部が行う。 ・避難所を縮小する場合は、施設管理者と縮小する場所等を調整し、空いたスペースは速やかに避難所運営組織が清掃・片付けを行い、施設管理者へ返却する。 ・避難所を統合・解消する場合は、避難所運営組織が清掃・片付けを行い、施設管理者へ返却する。		
○活動班・居住班の統合・集約		
・避難所からの退所が進むと、居住班や活動班のメンバーも減少するため、状況に応じて、居住班や活動班の統合・集約を行う。 ・避難所運営組織内で話し合いを行い、人手の少なくなった分の役割は、状況に応じて応援職員やNPO、ボランティア等の支援を受けながら行う。		

②避難者情報班の仕事

地震発生

開設～1週間

1週間～3週間

3週間～

●受付

●名簿管理

●問い合わせへの対応

避難者情報班の仕事 1		実施 時期	避難所開設～解消まで
受付			
○受付の設置			
・ 避難所の正面玄関付近に受付を設置する。 ・ 受付には男性と女性を配置し、必ず複数人で対応する。			
○受付の仕事			
NO	仕事	担当班	項
1	入所の手続き	避難者情報班	22
2	退所の手続き	避難者情報班	22
3	避難所利用者名簿の管理	避難者情報班	22
4	外泊者の管理	避難者情報班	22
5	安否確認への対応	避難者情報班	23
6	避難所利用者への伝言（電話等）	避難者情報班	23
7	来客の対応	避難者情報班	23
8	郵便物・宅配の扱い	避難者情報班	23
9	苦情・相談・トラブルへの対応	総務班	17
10	取材者への対応	総務班	18
11	支援（食料・物資等）の受付・対応	食料・物資班	29
12	支援（ボランティア）の受付・対応	ボランティア班	43

避難者情報班の仕事 2		実施 時期	避難所開設～解消まで
名簿管理			
○入所者・退所者の管理			
・新しい入所者は、登録票を記入する。様式集 避-1-1, 避-1-2 ・レイアウト図等を作成し空きスペースに入居者を割り振る。 ・避難所の生活ルールについて、居住班の班長と協力して説明する。 ・退所者についても、情報を整理する。様式集 避-4 (退所年月日、退所後の連絡先等) ・退所者の情報（避難者名簿に記載されている情報）は削除せず残す。			
○利用者名簿の整理 様式集 避-5, 避-6, 避-7			
・名簿は居住班別に整理する。 ・避難者の状況を整理し運営本部会議へ報告する。 ・可能であればパソコンで管理する。（データ管理は十分気をつける） (50 音別一覧表、用途別名簿（例：高齢者一覧、負傷者一覧など）も作成する)			
○外泊者の管理			
・提供される食事数の把握に必要なため、避難所内の人数、外泊者数は常時把握する。			
○名簿の公開			
・避難所利用者名簿は個人情報であるため情報管理を徹底し、公開や掲示はせず、閲覧もさせない。			

避難者情報班の仕事 3	実施 時期	避難所開設 3 日後～解消まで
問い合わせ対応		
避難所には様々な人が出入りします。 利用者のプライバシーと安全を守るため、受付を一本化し部外者の立ち入りを制限します。		
○安否確認対応		
・ 発災直後は、安否確認の問い合わせが殺到します。 ・ 安否確認に対応する場合は、必ず避難者の同意を得て、個人情報を限定のうえ公開する。様式集 避-1-1, 避-1-2		
○避難所利用者への伝言（電話等）		
・ 電話は直接避難所利用者にはつなぐに伝言し、避難所利用者から折り返し連絡する。 ・ 避難所利用者への伝言は、緊急度や状況（人員・忙しさ）に応じて対応する。（直ちに伝言する、伝言BOXを設けて掲示する等） ・ 障害のある人への伝言は、連絡方法（読み上げ、文章表記等）に配慮し、取扱いには注意する。		
○来客対応		
・ 避難所に居住している人以外は、居住空間の立入りを原則禁止とする。 ・ 避難所入口近くに面会場所を確保し、面会を行う。		
○郵便物・宅配		
・ 避難所利用者あての郵便物、宅配便が来ることがあるので、受取人に手渡すための仕組みをつくる。		

③情報班の仕事

地震発生

開設～1週間

1週間～3週間

3週間～

●情報収集

●情報伝達

●情報発信

情報班の仕事 1

情報収集

実施
時期

避難所開設～解消まで

行政機関や他の避難所との連携を図るため、情報収集に努めます。

○関係機関の連絡先を一覧にし、運営本部に設置する

- ・必要な情報を関係機関から収集する。
【市本部、支部、警察、消防、医療機関、ライフライン関係機関、近隣の避難所、自治会長、防災部長、民生委員・児童委員、各種相談員、市ボランティア本部、マスコミなど】
- ・災害時には情報が錯綜するため、市本部の情報は、直接市職員から入手する。

○他の避難所との情報交換

- ・できる範囲で他の避難所と情報交換する。その際は、デマ等に十分注意する。
- ・電子メールや「LINE」などSNSを利用した情報交換も有効です。

○マスコミ等からの情報収集

- ・情報を受けた相手、日時（時間）を必ず明記する。
【被害状況、ライフラインの復旧状況、鉄道・道路などの交通機関の復旧状況、生活関連情報（スーパー、商店の开店状況など）など】

○相談窓口や支援機関情報一覧の作成

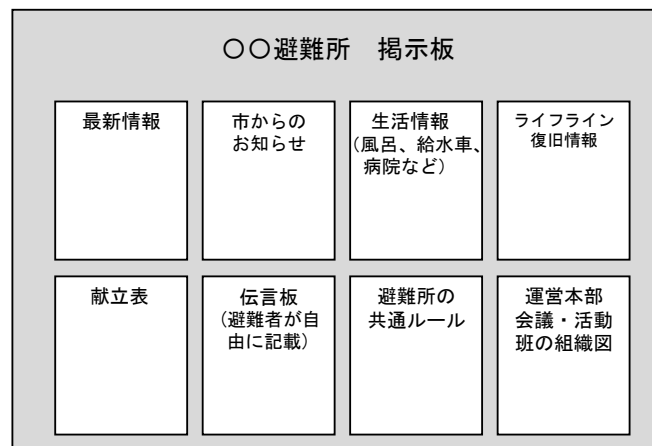
- ・避難所では様々な問題や相談（男女別の相談、性暴力やDVを含めた安全や安心にかかわる相談、子ども、妊産婦、高齢者、外国人などの相談等）が生じるため、それに対応する窓口や支援機関の情報を一覧にまとめる。
- ・トイレや更衣室などに窓口・情報一覧表を貼るなど情報の周知に工夫する。

情報班の仕事 2	実施 時期	避難所開設～解消まで
情報伝達		

○利用者へ情報を伝達する

- ・避難所内での情報伝達は、原則として掲示板（貼り紙など）を用います。
 - ✓施設内の入口近くなど避難所利用者の目につきやすい場所に掲示板を設置
 - ✓掲示する情報は、内容別に分類
- ・重要な情報は、避難所運営本部会議で連絡し、班長を通じて口頭でも利用者に伝達する。
- ・視覚や聴覚に障害のある人や外国人などに対しては、それぞれに対応した音声や文字などによる情報伝達に配慮する。

《掲示板の例》



掲示板の留意事項

- ✓情報は情報班が受け付け、その管理下で掲示する。
- ✓電話番号やメールアドレス等の個人情報の取扱には十分注意する。
- ✓必ず掲載日時を記載する。
- ✓新着情報のみを貼る掲示板を設けるなどの工夫をする。
- ✓避難所利用者が自由に使用できる伝言板では、個人に対する誹謗中傷やプライバシーに関する掲示は禁止する等のルール作りが必要である。
- ✓古い情報は掲示板から削除し、分類別ファイルを作って保管する。

館内放送の留意事項

- ✓館内放送の利用は必要最小限にする。
- ✓発災直後には、館内放送の活用は有効ですが、緊急又は重要な案件以外は使用しない。

情報班の仕事 3	実施 時期	避難所開設 3 日後～解消まで
情報発信		
避難所状況の正確、迅速な発信は、適切な支援受けるために重要です。		
○市本部（支部）へ情報を発信する		
・ 情報発信の窓口は一本化する。 ・ 市本部（支部）の要請に応じて状況を報告する。 原則として、避難所に派遣される市職員を通じて行う。 ✓原則として報告は文書で行う。 避難所に市職員が常駐しない場合、巡回してくる市職員に報告する。 ✓ F A X、メール、「 L I N E 」などの S N S などで報告する場合は、市本部（支部）と受発信の確認を行う。 ・ 市本部（支部）への報告情報の例 ✓《発 災 直 後》 避難者数、食事必要数、避難所内の死傷者数など ✓《毎日の報告項目》 避難者数、食事必要数、要望事項など ・ 避難者の要望を市本部（支部）に伝える。 ✓必要な食料・物資などを運営本部会議で集約し、市本部（支部）に要望する。 ✓要望は優先順位を付けて市本部（支部）へ要請する。		
○地域の情報拠点として情報を発信する		
・ 避難所は地域の情報拠点となる。 ✓発災直後は、各種情報は避難所に伝達されることが予想されます。 ✓自主防災組織が避難所とは別に災害対策本部を立ち上げた場合は、情報共有体制を構築する。 ✓避難所外の被災者が情報を得ることができるよう、地域全体に向けた情報は、外部の人でも見ることができる場所（校庭など）へ掲示するなど、できる限り配慮する。		

④食料・物資班の仕事

地震発生

開設～1週間

1週間～3週間

3週間～

- 食料・物資の調達（在宅避難者・車中泊避難者分も含む）
 - 炊き出し
 - 食料・物資の受入
 - 食料の管理・配給
 - 物資の管理・配給

食料・物資班の仕事 1

食料・物資の調達

実施
時期

避難所開設～解消まで

発災直後は食料や物資の配給が十分行き届かないことが考えられます。
市本部（支部）へ避難人数や必要な食料・物資を速やかに報告するとともに、支援には一定の時間がかかることから、地域内の備蓄食料等を活用して、必要に応じて炊き出しなど食料の確保を行います。

○食料・物資の調達

- ・必要な食料・物資を市本部（支部）に要請する。その際、自主防災組織等の協力を得て、避難所外に避難している「在宅避難者」「車中泊避難者」の人数も合わせて報告することが望ましい。
- ・避難所の備蓄の有無を確認し、困窮度が高い避難者や要配慮者から優先して配布する。
- ・避難所利用者は、可能な限り自宅から食料・水・毛布・寝具等を持参する。
- ・市本部（支部）からの支援が不足する場合や遅れる場合、避難所として対応策を考える。
- ・状況に応じ、各避難所利用者が持ち寄った食料の提供を呼びかける。
- ・近隣の農家、商店等からの食料調達も検討する。

○避難所利用者のニーズの反映

- ・避難生活が長期化するにつれ、食料・物資に対する要望は変化するため、避難所利用者が何を求めているかを把握し、それを踏まえた調達を行う。
- ・要請から配給までは時間がかかるので、将来予測をたてて要請を行う。
- ・乳児や食物アレルギーを持つ方など配慮が必要な人への食料・物資は、不足すると生命に関わるので優先して支援を要請する。

食料・物資班の仕事 2	実施 時期	避難所開設 3 日後～解消まで
炊き出し		

弁当等が安定して供給されるのは、地域がある程度復旧してきてからの段階になるため、必要に応じて、調達した食料等を活用し、避難所利用者で協力して炊き出しを行います。

○炊き出しに必要な道具の調達

- ・薪、カセットコンロなどの調理用熱源
- ・鍋、フライパン、炊飯器などの調理器具
- ・包丁、まな板、おたま、菜箸などの調理用具
- ・皿、割り箸、スプーン、食品用ラップフィルムなど
(衛生状態が確保できない場合は、使い捨てが望ましい)

○炊き出しに必要な人員の確保

- ・男女問わず避難所利用者全員に呼びかけ、一部の人に作業が集中しないようにする。

○炊き出しの献立を決める

- ・避難所利用者の要望と状況を考慮し、炊き出しの献立を決める。
- ・食物アレルギーを持った人や宗教上の制約がある人などに食べられない食材があるため、できる範囲で配慮するとともに、使用した食材・調味料等を掲示する。

○炊き出しを行う際の注意事項

- ・施設管理者の了解を得たうえで実施する。
- ・火気の使用には十分気をつける。
- ・避難所利用者の中から調理師・栄養士などの有資格者を募り、栄養バランスに気を配る。
- ・食中毒を起こさないために、以下に注意する。
 - ✓調理は衛生的な場所で行う。
 - ✓原則として加熱するものとし、生ものは避ける。
 - ✓肉、魚などは冷蔵保存する。



○炊き出しの献立の工夫（状況が落ち着いてきたら）

- ・避難所の食事は献立や栄養面が偏る傾向があるため、温かい食事や汁物などのバリエーションを持たせる。
- ・不足しがちな食品としては「野菜・果物」「汁物」「温かい食べ物」「やわらかい食べ物（高齢者・乳幼児用）」などが考えられる。



食料・物資班の仕事 3	実施 時期	避難所開設 3 日後～解消まで
食料・物資の受入		

○受入体制をつくる

- ・大量の食料・物資が突然（昼夜問わず）届く場合があります。当直体制をつくるなど、食料・物資の受入体制を構築する。
- ・「物資の仕分けは男性、炊き出しは女性」などと役割を性別で決めるのではなく、男女両方が行う。ただし、女性用物資は女性が対応する。
- ・食料・物資の受入・保管専用スペースを設ける。

○食料・物資受入簿を作成する 様式集 食-1, 食-4

- ・品物を分類し、個数、送付元、受入日、受入担当者等を記入する。

○食料・物資の管理 様式集 食-2, 食-3, 食-5, 食-6

- ・原則として室内の施錠できるスペースで保管する。
- ・食料と生活物資に区分して保管する。





食料・物資班の仕事 4	実施 時期	避難所開設 3 日後～解消まで
食料の管理・配給		
○食料の管理 様式集 食-2, 食-3		
・ 受入簿とは別に、食料の在庫数等を把握するため、食糧管理簿を作成する。 ・ 入庫の際、消費期限や賞味期限を確認し、箱の見える位置に記載する。 ・ 特に夏場（梅雨期）には、食料の管理には十分注意を払う。 ・ 直射日光の当たる場所や暖房を避け、低温かつ清潔な場所に保管する。 ・ 消費期限を過ぎた食品はすべて廃棄する。		
○食料の配布		
・ 備蓄食料などを有効に活用し、全員に食料が行き渡るようにする。 ・ 持ち寄った食料を分け合うことを呼びかけ、限られた食料を有効活用する。 ・ 原則として、食料の配給は居住班単位とし、班長が取りに来るようにする。 ・ 重複配給を防ぐため、名札や配給引換券で確認するなど配給方法を工夫する。 ・ 要配慮者の分は周りの人が取りに行くなど配慮する。 ・ 食料が足りない場合は、高齢者や子ども、障害のある人などを優先する。		

食料・物資班の仕事 5		実施 時期	避難所開設 3 日後～解消まで
物資の管理・配給			
○物資の管理 様式集 食-5, 食-6			
・ 受入簿とは別に、在庫数を把握するために、物資管理簿を作成する。 ・ 物資の在庫管理には、可能な限りパソコンを活用する。 ・ 物資は配給方法の点から以下の 3 つに分類する。 ✓ 全員に平等に配給するもの（例：衣類、毛布） ✓ 必要な人が取りに来るもの（例：おむつ、生理用品） ✓ 全員が共同で使用するもの（例：トイレットペーパー、ティッシュ）			
○物資の配布			
・ 配布の窓口には必ず男性と女性を配置し、平等に配布する。（女性用物資は女性に対応する） ただし、物資が不足する場合は、困窮度の高い避難者や要配慮者を優先して配給する。 ✓ 全員が必要とする物資は、全員に行き渡る量がある場合に配ることを基本とする。 ✓ ただし、毛布など必要性の高い物資は、高齢者や子どもなどを優先して配給する。 ・ 原則として、物資の配給は居住班単位とし、班長が取りに来るようにする。 ✓ 全員に行き渡らない物資も班長が優先すべき避難者数を取りまとめて受け取ります。 ・ 状況によっては、各自が必要な分だけ取りに来る方式が有効な場合もあります。 ✓ 物資が避難者全員に十分行き渡るほどの量になった場合 ✓ 一部の人のみ必要な物資（例：おむつ、生理用品など） ・ 物資を受け取ることができない方には個別に届けるなど、個々の状況に応じた配慮が必要			
○避難所外の避難者への配給（自主防災組織等が担当）			
・ 避難所外避難者（在宅避難者、車中泊避難者）に対しても、必要に応じて、避難者名簿に登録して物資を配給する。 ・ 在宅避難者への物資の配給は自主防災組織を通じて行う。			

⑤施設管理班の仕事

地震発生

開設～1週間

1週間～3週間

3週間～

●安心・安全な避難所作り

●防火・防犯

施設管理班の仕事 1

安心・安全な避難所作り

実施
時期

避難所開設～解消まで

○危険箇所への立入りは厳重に禁止する

- ・「被災建築物応急危険度判定」や「被災宅地応急危険度判定」などにより、危険と判断された箇所や使用禁止のトイレ等は、バリケードを作るなどして厳重に侵入を禁止する。
- ・危険箇所の補修要望を、優先順位をつけて施設管理者に要望する。

○リフレッシュできるスペースを設置する

- ・時間に余裕があれば、居室エリアとは別に食事スペースやみんながお茶を飲みながら交流できるスペース、子どもの学習スペースや遊ぶことができる空間を設ける。
- ・女性のニーズを聞く場合には、別室に女性だけ集めて意見を聞くなど、困りごとや悩みごとを気軽に相談できるスペースを確保する。
- ・女性が使用するスペースは、人目に付きやすい場所に確保し、プライバシーを確保できる空間とする。

○駐車場やグラウンド等の管理

- ・緊急車両、避難所運営関係者の車両、支援車両に優先的に駐車場所を確保する。特に、避難所建物の正面玄関前は、救急車等の緊急車両が出入りするため、その他の車両を駐車させないようにする。

○屋外に設置した施設の点検

- ・屋外に設置した施設（仮設トイレ、ペットスペース、洗濯機、物干し場等）を毎日点検する。

施設管理班の仕事 2	実施 時期	避難所開設～解消まで
防火・防犯		
被災地外からの支援と同時に、犯罪者も被災地に入り込んでくる可能性があります。 また、災害後は暴力や虐待、性犯罪等が起こり得ることを踏まえ、女性と子どもの安全対策を徹底する必要があります。当直や見回りには男性と女性を共に配置し、これらの事案が発生した時は、うやむやにせず、被害者の意思を確認した上で、警察や相談機関等に連絡します。 集団生活では火災の危険性も増大します。防火・防犯について避難所内外へ呼びかけます。		
○火気の取り扱い		
・基本的には室内は火気厳禁・禁煙とする。 ・喫煙は、屋外の定められた喫煙場所のみとする。 ・部屋ごとに火元責任者を決め、火気を使用する場合は許可を得て、厳重に管理する。 ・火元（湯を沸かすためのカセットコンロなど）の配置場所は、人目に付きやすく、燃えやすいものから離し、必ず消火器・消火バケツを設置する。		
○夜間当直		
・避難所利用者による夜間の当直体制を組み、当直者は運営本部室等で仮眠をとる。 ・多くの避難者が生活する避難所では、すべての出入口の扉を施錠することはできないため、不特定多数の人間の出入りが可能となり、トラブルが起きやすくなる。 ・日中解放している入口付近に受付を設け、担当者が外来者をチェックする体制をとり、夜間は出入り口の扉は原則として閉鎖する。ただし、夜遅くに、避難所へ戻る避難者に配慮し、本部室に近い入口を1箇所だけ施錠せずに、出入りできるようにしておく。 ・出入口を施錠しない場合は、当直者を付近に配置し不審者の侵入を防止する。		
○避難所内外の巡回		
・警察や消防団などと連携・協力し、毎晩、避難所内外の巡回を行う。		
○盗難予防		
・避難所の規模が大きくなると、盗難が発生するおそれが高まります。 ・個人の貴重品を保管できる鍵付ロッカー設置等の対策を検討する。 (必要に応じ、市本部（支部）に要請する)		

⑥保健・衛生班の仕事

地震発生

開設～1週間

1週間～3週間

3週間～

- トイレ
- 衛生管理
- 傷病者への支援
- 生活用水
- ペット
- ごみ
- 清掃

●風呂

保健・衛生班の仕事2

トイレ

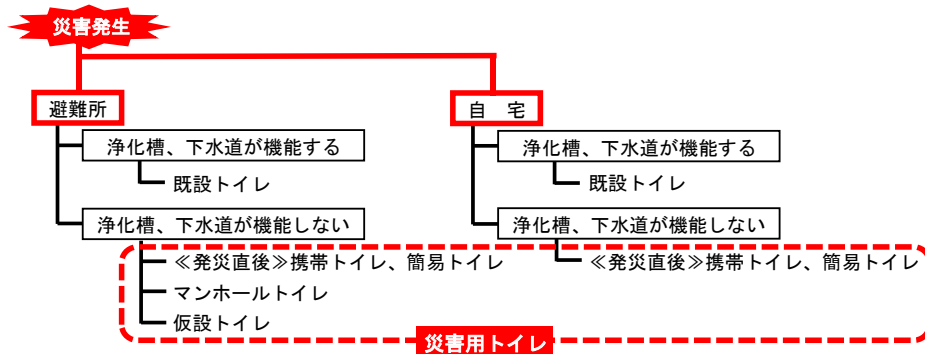
実施
時期

避難所開設～解消まで

災害により浄化槽や下水道が使用できない場合は、災害用トイレを使用することになります。

トイレの衛生確保の重要性

- ⇒
- ・被災者の心身の疲労を軽減
 - ・体調不良や災害関連死の予防



★災害用トイレの例★



携帯トイレ



簡易トイレ
(電源必要)



簡易トイレ
(電源不要)



携帯トイレセット



仮設トイレ
(組立型)



仮設トイレ
(ボックス型)

○トイレ使用ルールの徹底

- ・施設のトイレの使用可否について確認ができるまで、携帯トイレや簡易トイレ、仮設トイレ、マンホールトイレ等を使用する。（使用方法等を掲示）
（水が出ない状態で使用すると、あっという間に不衛生な状態になる）
- ・トイレの使用可否を確認し、使用可能なトイレのみ使用を認める。

○使用可否の確認

- ・トイレ空間の安全性、排水管や下水道等の使用可否を大至急調べる。
- ・特に、下水道・下水施設の使用可否については、市本部（支部）に確認し、了解が得られるまでは使用禁止とする。
- ・使用できない間は、携帯トイレ等を使用する。
- ・排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、トイレを使用する。様式集 保-1
- ・排水管が使用不能な場合、トイレを使用禁止（立入厳禁）とする。
（携帯トイレ等を使用するスペースとする場合は、ルールを徹底したうえで使用可とする）

○仮設トイレの設置 様式集 保-2

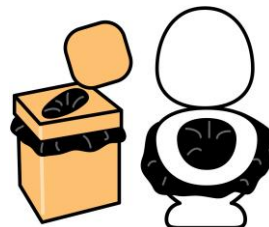
- ・トイレが使用不能で避難者数に比べトイレ数が少ない場合などは、仮設トイレの設置を市本部（支部）に要請する。
- ・トイレットペーパー、掃除道具、洗浄剤なども、不足する場合は要請する。
- ・女性、高齢者や障害のある人等が使いやすくなるように、移動の距離、安全性、段差・しゃがみこみへの対応の難しさなどにできるだけ配慮し、照明も確保して、男女別に離して設置する。
- ・トイレの設置数の割合は、できるだけ男性：女性＝１：３とする。
また、誰もが使える多目的トイレを最低でも１つは設置する。
- ・防犯ブザーを設置するなど、緊急時に知らせる方法を用意する。

設置と使用に関する注意点

- ✓ 設置に際しては、雨対策や転倒防止対策を講じる。
- ✓ 飲料用井戸の周囲には設置しない。
- ✓ し尿を収集運搬する衛生車の出入り可能な場所に設置する。
- ✓ 避難者が利用しやすい場所に設置する。
- ✓ 可能な限り、照明用の電源が確保できるところに設置する。
- ✓ 清潔保持のため、清掃用水が利用できる場所に設置する。
- ✓ 汚物が溜まったら棒などでならし、衛生車の利用回数を抑制する。

○携帯トイレ・簡易トイレの設置

- ・トイレが使用できない場合、また仮設トイレが設置されるまでの間は、携帯トイレや簡易トイレ、マンホールトイレ等を使用する。
(避難所利用者に、各家庭に備蓄している携帯トイレ等の持参を呼びかける)
- ・既存のトイレスペースで、携帯トイレ、簡易トイレを使用するが、使用ルールを徹底する。
- ・簡易トイレも、仮設トイレと同様に設置場所、設置数に配慮する。



○マンホールトイレの設置

- ・マンホールの蓋を開けて便器を設置し、そこにトイレ室を組み立てる。
- ・マンホールトイレには、下水道に直結する下水道直結型や、下水道に直結しない貯槽型がある。
- ・下水道直結型の場合、災害により下水処理施設や下水道管が破損している場合があるため、使用に際しては市本部（支部）に確認する。

○し尿の適切な処理

- ・仮設トイレのし尿は市本部委託の衛生車が回収するので、処理頻度等について調整する。
- ・し尿が入った便袋は、一般ごみと分別して保管する。
 - ✓臭気対策のため、便袋の封は確実にしめる。
 - ✓一般ごみの集積場とは別に、一定期間保管できるような保管場所を設ける。
その際、衛生面などから保管場所に蓋等ができる容器を備える。
 - ✓し尿ごみは、一般的なごみ収集車ではなく、トラック等が回収する。

○衛生管理の徹底

- ・避難者にトイレの清潔な使用方法について周知する。
- ・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。
- ・トイレに手洗い用の水・石鹸を用意し、衛生管理を徹底する。
- ・水が無い場合は、ウェットティッシュや手指消毒用アルコール等を使用する。
- ・トイレ内は、避難所利用者全員の当番制で清掃し、常に清潔に保つ。

○上水道、下水道が使用できない場合のトイレ利用

- ・トイレットペーパーは便袋内に捨てる。(し尿ごみとして一般ごみと分別する)
- ・新聞紙等を使用してごみ袋に捨てる場合も、し尿ごみとして分別する。

保健・衛生班の仕事 2		実施 時期	避難所開設～解消まで
衛生管理			
上下水道が停止する中での集団生活は、衛生環境が悪化しがちです。 インフルエンザやノロウイルスなどの感染症の発生を予防し、快適な避難所環境を作るため、手洗い、マスク着用など衛生管理を徹底する必要があります。			
○「手洗い」の徹底			
・手洗い用の水・石鹸・手指消毒用アルコール等を調達し、トイレなどに配備して手洗いを励行する。 ・施設内の必要箇所（特に調理室など）を消毒するため、消毒液・消毒剤などを調達し、定期的に消毒を実施する。			
○食器の衛生管理			
・衛生管理の観点から、食器はできるだけ使い捨ての紙食器等を使用する。 ・使い捨ての食器が調達できない場合は、使い捨ての食器を再利用する。その場合、各自が用いる食器を特定し、食器の洗浄は各自が責任をもって行う。 ・ラップを食器にかぶせて使い、食後に外せば食器を洗わなくて済む方法もある。			
○感染症予防			
・手洗いうがいを徹底するなど、十分に予防策を講じる。 ・マスクやうがい薬等、予防のために必要なものは、市本部(支部)に要請する。 ・感染症予防のため、衛生面に配慮したトイレ掃除を実施する。 ・ラジオ体操や身の清潔保持など、健康的な生活を送るように呼びかける。 ・口の中を清潔に保ち、歯や口の疾病を防ぐ。			
★準備しておくの良いもの★ ・トイレットペーパー、生理用品、サニタリーボックス ・手洗い用水、石鹸 ・ウェットティッシュ、手指消毒用アルコール、ペーパータオル ・調理用のゴム手袋、簡易手袋、マスク ・清掃用のゴム手袋、マスク ・清掃用具、トイレ専用の履物			

保健・衛生班の仕事 3		実施 時期	避難所開設～解消まで
傷病者への支援			
災害時には、救護所は一部の避難所等にしか設置されません。できる範囲で病人・けが人の支援にあたる必要があります。			
また、災害医療では、患者の重症度に基づいて、治療の優先度を決定して選別が行われます。（トリアージ）			
○近隣の救護所の開設状況の把握			
・「救護所」が開設された避難所では、診療を受けることが可能です。ただし応急的な対応になる場合があります。			
○医療機関の開設状況を把握			
・地域内の医療機関の開設状況を把握する。			
・連絡先を把握するとともに、事前に緊急の場合の応急対応などの協力をお願いする。			
○救護室の設置			
・発災直後は、地域の病院や診療所で診療できないことが考えられます。			
・急病人の発生に対応するためにも、避難所内に救護室を開設する。			
・救護室で対応できない場合は、救護所や近隣の医療機関へ搬送する。			
・避難所利用者の中に医師、看護師などの有資格者がいる場合は協力を要請する。			
○避難所内の疾病者の把握			
・避難所利用者のうち、持病のある人など医療を必要とする人について、お薬手帳などを活用して以下の情報をまとめる。プライバシーの観点から、把握した情報の管理には十分注意する。			
✓氏名、年齢、性別、病名、服用している薬（持参の有無）、かかりつけの医療機関等			
・医薬品を緊急手配する必要があるときは、市本部（支部）に要請する。			
○感染症に感染した避難所利用者は別室に隔離する			
・インフルエンザやノロウイルスに感染した避難所利用者は、感染拡大を防止するため別室に隔離する。			
○避難所内にある医薬品や衛生材料の種類、数量の把握			
・避難所内に医薬品等を備えている場合は、使用可能数等を確認する。			
※ あらかじめ市や地域の医療関係者と、避難所内に備蓄する医薬品や衛生材料の種類・数量、盗難を防ぐ保管方法や配布方法等の管理の方法を決めておきます。			

保健・衛生班の仕事 4	実施 時期	避難所開設～解消まで
生活用水		

○生活用水の確保

- 生活用水の確保は、避難所利用者全員で協力する。

○生活用水の区別

- 生活用水は、用途に応じて明確に区別する。
(飲食用、手洗い・洗顔・食器洗い用、トイレ用など)

○飲食用（調理用）

- 飲料用の水は、原則として避難所利用者及び自主防災組織が備蓄した飲料水や市の応急給水による水を使用する。
- 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注意する。

○手洗い・洗顔・食器洗い用

- 給水車の水を用いることを基本とする。
- 水の保管に際しては清潔を保つ方法には以下のようなものがあります。
 - ✓蓋付きの清潔なポリバケツに入れる。
 - ✓ポリ容器などに清潔なビニール袋を入れて、入口を閉じる。
- 「手洗い・洗顔・食器洗い用」として使用した水は、トイレ用水として再利用する。

○トイレ用

- プールや河川などの水を用いる。
- トイレ前に水溜め用ポリバケツなどを置き、プール・河川から運ぶ。

	飲料水 調理	手洗い、洗 顔、食器洗 い、歯磨き	風呂 洗濯	トイレ
飲料水（ペットボトル）	◎	○		
給水車の水	◎	◎	○	○
ろ過水 飲用に適する井戸、湧水	△	○	◎	○
プール・河川の水	×	×	×	◎

保健・衛生班の仕事 5		実施 時期	避難所開設～解消まで
ペット			
災害発生直後から、避難所にペットを連れて方が来ることが想定され、避難所で人間とペットが共存していくためのルールを設ける必要があります。 飼育は飼い主の責任で行います。			
○居住部分はペットの入室禁止			
・様々な価値観を持つ人が生活を行う避難所では、ペットのトラブルが発生しがちです。 ・動物アレルギーの人がいる可能性を考慮し、ペットの居室入室は禁止とする。 ・身体障害者補助犬については、ペットとは捉えず避難行動要支援者の支援として考える。			
○ペットスペース（ペット飼育場所）の確保			
・鳴き声や臭いのトラブル、動物アレルギーの方の健康を考慮し、原則として、人の居室と離れた場所で飼育する。（例：テント、渡り廊下 等） ・ペットスペース設置のポイント ✓ペットを飼育していない避難所利用者と交わらない ✓避難所活動の妨げとならない ✓鳴き声や臭い等の影響が少ない ✓犬をつなぎとめるフェンスや柱がある ✓直射日光や雨をしのげる ✓部外者の立入制限等をかけやすい ✓清掃しやすい ・ペットの飼育管理及びペットスペースの清掃は、飼い主が行う。			
○飼育管理する際は、飼育者名簿を作成する 様式集 避-2			
・飼い主の氏名及び動物の種類、特徴を名簿に記載する。 ✓ペットの名前、種類、性別、色、大きさ ✓犬の場合は狂犬病予防法に基づく登録や注射の有無、マイクロチップ ✓飼い主の避難場所と連絡先			
○飼い主と共にペットの飼育管理ルールを決定し遵守する 様式集 避-3			
・様式集 避-3 を参考に基本的なルールを定める。 ・静岡県「避難所のペット飼育管理ガイドライン」参照			

保健・衛生班の仕事 6		実施 時期	避難所開設 3 日後～解消まで
ごみ			
○避難所敷地内の屋外に「ごみ集積場」を設置			
・ 清掃車が出入りしやすい場所 ・ 居住空間からある程度以上離れ、臭気が避けられる場所 ・ 直射日光が当たりにくく、屋根のある場所 ・ カラス等の野生動物に荒らされない場所又は対策がとれる場所			
○分別収集を徹底し、ゴミ集積場は清潔に保つ			
・ 分別収集を呼びかける（市の分別ルールに従う） ・ 汚物（携帯トイレ・簡易トイレで使用した物）の保管場所は、一般ごみと分けて保管する。 ・ 危険物（カセットボンベなど）の分別には特に注意を払う。 ・ 各世帯のごみは各世帯で、共同作業のごみは担当が集積場に運ぶ。			

保健・衛生班の仕事 7	実施 時期	避難所開設 3 日後～解消まで
清掃		
○避難所は、避難所利用者が清掃する		
○居住班を単位として当番制を作り、交代で清掃する		
・トイレ、風呂等の共有部分は、居住班を単位とした当番が清掃する。		
○毎日 1 回の清掃時間を設け居室を清掃する		
・参加できる人全員で清掃を行う。少しでも体を動かし、健康的な生活を心がける。		
・プライバシーを守る間仕切りも背の高いものは、避難者の異変がわからない等のデメリットもある。空気の循環のためにも、日中は開ける等のルールも避難所ごとに決める。		

保健・衛生班の仕事 8	実施 時期	避難所開設 1 週間後 ～解消まで
風呂		
(避難所内に仮設風呂・シャワーが設置された場合)		
○男女別、高齢者、乳幼児などの利用時間を設定する		
・利用日時を居住班単位で決める。		
・浴室の清掃は当番を決めて交代で行う。		

⑦要配慮者班の仕事

地震発生

開設～1週間

1週間～3週間

3週間～

●要配慮者支援

要配慮者班の仕事 1

要配慮者支援

実施
時期

避難所開設～解消まで

子ども、妊産婦、病気の人、体の不自由な人、介護が必要なお年寄りなどの要配慮者を支援するため、避難所の要配慮者の窓口を明らかにし、要配慮者のニーズ把握や支援を検討します。

要配慮者の避難所として福祉避難所が位置づけられ、市が社会福祉施設等と協定を締結していますが、どの施設を福祉避難所として開設するかは被災状況と施設の状況を見ながら市本部が調整・判断するため、避難所以上に開設までには時間を要することが想定されます。

このため、避難所に避難してきた要配慮者に、適宜、避難所において対応していく必要があります。

専門知識のある外部の支援機関、NPO、専門家などの応援を積極的に活用します。

○要配慮者の相談用窓口の設置

- ・要配慮者の相談対応、情報伝達や救援物資の提供などを行う。
- ・女性や乳幼児のニーズを把握するため、窓口には男性と女性を配置する。

○避難行動要支援者の避難状況の把握

- ・避難所利用者登録票などで、要配慮者の有無を確認する。
- ・市が作成する避難行動要支援者名簿等と避難者名簿を確認し、避難所への避難が確認できない避難行動要支援者がいた場合は、市本部（支部）、避難支援者、自主防災組織に連絡する。
- ・支援が必要な避難者を確認した場合、避難所利用者名簿等に追加する。

【参考】避難行動要支援者とは（災害対策基本法第49条の10）

（前略）～要配慮者のうち、災害が発生し、又は災害が発生するおそれがある場合に自ら避難することが困難な者であって、その円滑かつ迅速な避難の確保を図るため特に支援を要するもの～（後略）

○要配慮者の状況・ニーズ把握、福祉避難所への移送

- ・避難所では対応できないニーズは、必要な支援内容（例：看護・介護職員、手話通訳者等の応援派遣、ポータブルトイレ、マット・畳等の物資・備品の提供）を市本部（支部）へ要請する。
- ・市本部（支部）が福祉避難所を設置した場合は、市職員と協力し、状況に応じて優先順位をつけて福祉避難所へ移送する。

○要配慮者スペースの確保

- ・乳幼児を抱えた家族、障害を持った方等、体育館等で避難生活を送ることが困難な避難者に対応するため、施設管理者と協議し、特別教室など一般避難者が過ごす区画と区切った区画等を「要配慮者スペース」として確保する。
- ・「要配慮者スペース」の運営は原則として利用者が行う。

○福祉支援の受け入れ

- ・平成 29 年 9 月から、県社会福祉協議会を事務局とした静岡 D C A T（静岡県災害派遣福祉チーム）が、大規模災害時に避難所などで福祉的配慮が必要な人を支援することを目的に活動を行うこととなりました。
- ・要配慮者の支援に際し、ケアのできる福祉人材の支援を積極的に受け入れて活用する。

○社会福祉施設などへの移送

- ・寝たきりの高齢者など、社会福祉施設への緊急入所が必要な要配慮者については、市本部（又は保健所や福祉事務所）へ緊急入所などの手配を要請する。

○児童・生徒のメンタル支援や学習支援

- ・児童・生徒のメンタル支援や学習支援は教員等と協力して活動する。

○日本語能力が十分でない外国人住民への配慮 **資料集⑨**

- ・避難所の掲示板には、ふりがなや英語、イラストやピクトグラム（絵文字）等を活用する。
- ・市本部（支部）を通じて、必要な情報を多言語化して外国人に届ける「災害多言語支援センター」を活用する。
- ・避難所内で通訳ができる人材を募るなどして対応する。

○「支援者」としての外国人住民の活用

- ・適切な情報提供ができれば、外国人住民は「要配慮者」ではなく「支援者」として活動していただくことも可能です。特に外国人グループの中心人物への情報提供などにより、地域の外国人住民による共助が期待されます。

⑧ボランティア班の仕事

地震発生

開設～1週間

1週間～3週間

3週間～

●ボランティアの受入

ボランティア班の仕事 1

ボランティアの受入

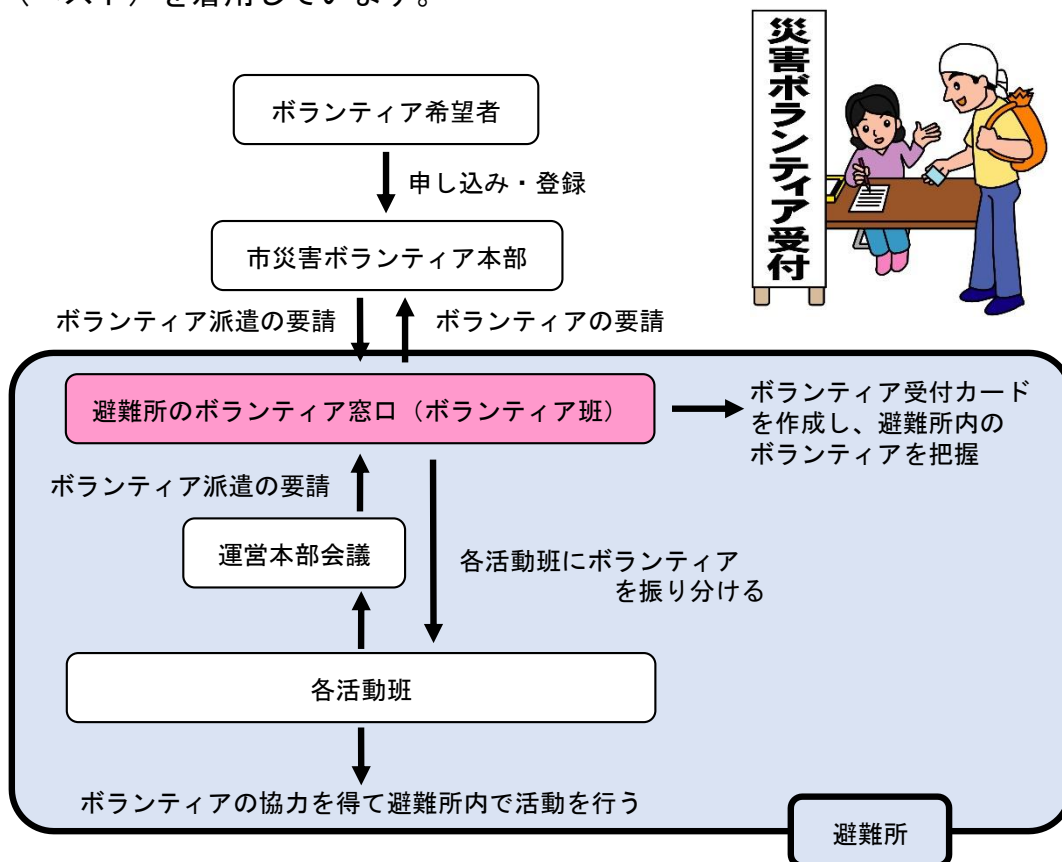
実施
時期

避難所開設 1 週間後
～解消まで

災害時、被災地や各避難所へは多数のボランティアの来訪が予想されます。避難者の負担を減らし、円滑に避難所運営が行われるよう、ボランティアの積極的な受け入れを検討しましょう。

ボランティアの受け入れに当たっては、避難所として要請する業務内容を明確にして、市のボランティアセンターに派遣を依頼し、ボランティアを受け入れることになります。

なお、医療、健康、福祉等を支える専門的なボランティアが巡回支援する場合もあります。このような専門的なボランティアは、予め、役割を示すビブス（ベスト）を着用しています。



○ボランティア支援の検討	
・特に人手が多くかかる部分は、ボランティアの支援を検討する。	
○市災害ボランティア本部を通じた受け入れ	
・避難所に直接来たボランティアも、原則として市災害ボランティア本部で登録を行ってから活動してもらう。	
○避難所での受付 様式集 ボ-1 , ボ-2	
・「ボランティア受付表」を作成し、以下の項目を記録する。 ✓ ボランティアの氏名、住所、電話番号、性別、職業、活動内容、ボランティア保険の加入状況 など	
○依頼事項の検討	
・派遣されたボランティアに依頼する業務を伝えるとともに、安全に十分配慮し、危険な作業は決して行わせない。 ・組織化されたボランティアの場合は、ボランティアのリーダーと協議を行い、どの役割を担ってもらうか決める。	
○保険加入の確認	
・保険未加入のボランティアには保険加入を要請する。 ・全国社会福祉協議会のボランティア活動保険がある。	
○ボランティアであることの明示	
・ボランティアであることがわかるよう、名札や腕章で示す。 ・見返りを求めたり、勧誘・セールスを行うボランティアは、即刻退去させる。	
○「市災害ボランティア本部」「県災害ボランティア本部・情報センター」	
・市災害ボランティア本部は市の社会福祉協議会を中心に組織されます。 ・ボランティアに関することは、市の社会福祉協議会に連絡します。 ・県全域の対応は、静岡県社会福祉会館（シズウェル）内に、県社会福祉協議会、県ボランティア協会などにより、「県災害ボランティア本部・情報センター」が設置され、市災害ボランティア本部の支援、情報提供、配置調整などを行います。 ・「県災害ボランティア本部・情報センター」の運営には、全国社会福祉協議会や被災地域外の社会福祉協議会等が支援に入ることになっています。	

4. 空間配置

避難所で多くの人が共同生活するためには、様々な共有空間が必要です。
共有空間を快適なものとするため、ルールに従って空間を管理していきます。

活動内容	項
居住空間の管理	46
共有空間の管理	48

避難所の開設直後は、必要最低限の共有空間（運営本部、仮設トイレ受付、女性専用及び要配慮者スペースなど）や避難所利用者の居住空間の確保が優先されます。

状況が落ち着いてきたら、避難所利用者の支援ニーズに応じた共有空間（更衣室、授乳室、娛樂室、子どもの勉強室など）の設置や、プライバシーを守れる居住空間（間仕切りなど）の確保、充実に努めます。

【発災直後】

- ・ 秩序だった配置ができていない
- ・ 通路が確保されていない
- ・ 雑魚寝状態



【配慮された空間管理】

- ・ 秩序だった配置ができています
- ・ 通路が確保されている
(要配慮者に配慮した幅の確保)
- ・ 間仕切り等により、個人空間が確保されている
- ・ 居住スペースと物資置き場を分離している



居住空間の管理

地震発生

開設～1週間

1週間～3週間

3週間～

●区画整理、通路（動線）確保

●プライバシー保護

●居室の移動・居住班の再編

●学校の再開

○区画整理、通路（動線）確保

- ・居室内の区画境界は、床に敷くシートなどで明確にする。
- ・通路は、各世帯の区画が必ず1か所は面で接するよう設置する。

○プライバシー保護

- ・間仕切りやダンボールベッドなどを活用し個人空間を確保する。（ダンボールベッド等の使用は、防寒対策や健康保全対策（感染症予防）にも効果があります）
- ・空間確保にあたっては、要配慮者、男女のニーズの違いなど多様な視点や、プライバシー確保などに配慮する。
- ・過去の災害では、避難所に家庭的な関係が形成されたことから、あえて間仕切りを設けなかった避難所もある。（その場合も男女別の更衣室等の配慮は実施）
- ・間仕切りを導入する場合には、調子の悪くなった人の把握方法やコミュニティを醸成するため日中は仕切りを開けるなど、利用ルールについて検討する。

○避難者減少に伴う居室の移動・居住班の再編

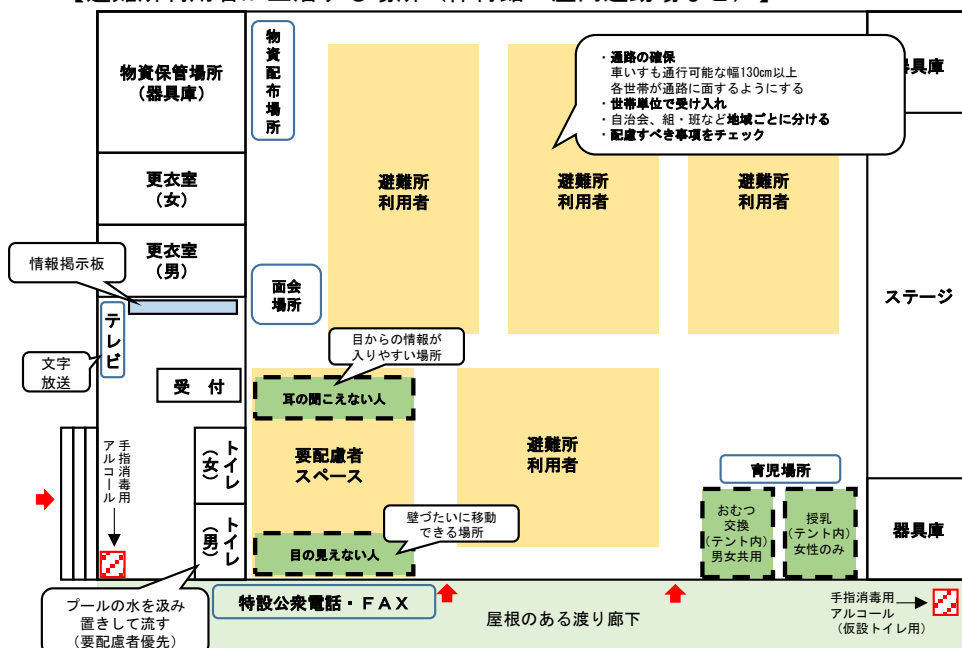
- ・居室の移動や居住班の再編を行う場合は運営本部会議で決定する。
- ・居室の移動等に伴う混乱を防ぐため、避難者全員にあらかじめ周知徹底を図るとともに、決定から実行まで十分な準備期間をおく。

○学校再開に向けて

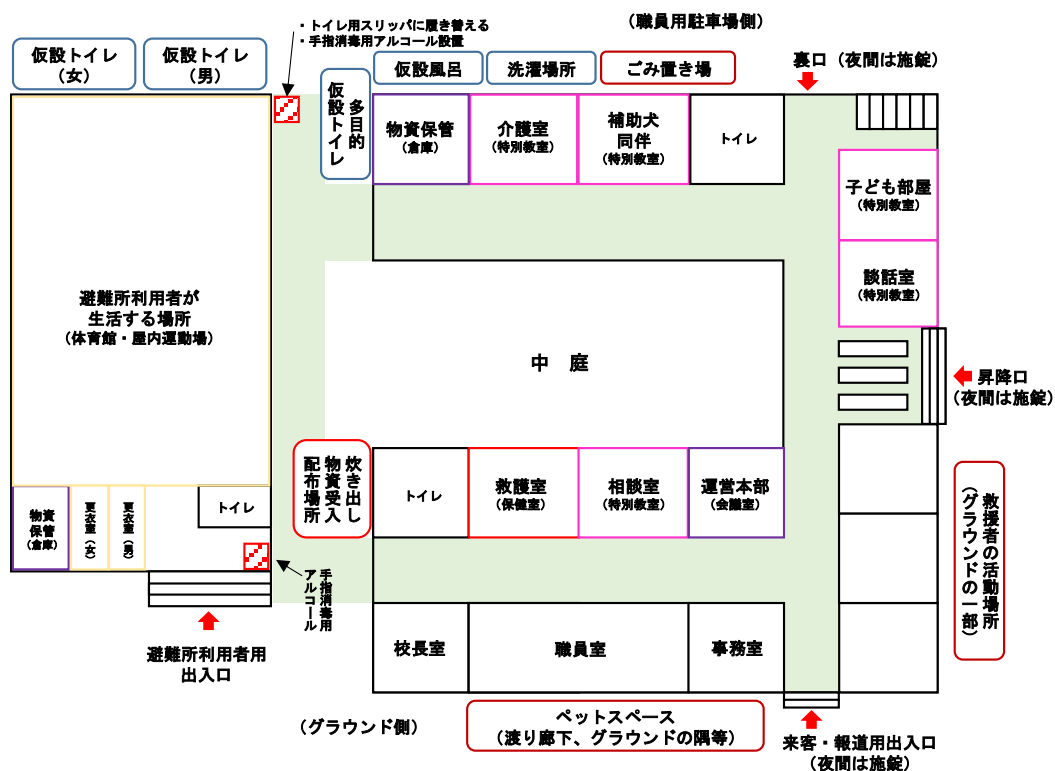
- ・学校施設（体育館、教室等）を避難所として使用する場合、学校は本来教育活動の場であるため、早期再開に協力する。

☆避難所レイアウト例（学校などの場合）

【避難所利用者が生活する場所（体育館・屋内運動場など）】



【特別教室等が利用可能な場合】



共有空間の管理

地震発生

開設～1週間

1週間～3週間

3週間～

●共有空間の整備

●共有空間の再整備（避難者が減少）

○共有空間の整備

避難所には避難者が共同で使用する様々な空間（共有空間）が必要です。

空間		☑	用途
運営用	運営本部	☐	施設の一部を避難所運営本部とする。
	情報掲示板	☐	多くの避難者の目に触れるように、正面玄関近くに設置する。 避難所利用者向けの情報は施設内に掲示する。
	受付	☐	避難所の正面玄関近くに設ける。
医療・介護	救護室	☐	施設の医務室を利用するなどして、救護室を作る。 すべての避難所に救護所が設置されるとは限りません。
	介護室	☐	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確保する。（間仕切りやテントを活用）
	要配慮者スペース	☐	日当たりや換気のよい部屋、トイレに近い部屋、床に断熱材を敷くなどの配慮をする。静かな場所が望ましい。
食料・物資	食料・物資保管場所	☐	救援物資などを収納、管理するための屋根のある場所を確保する。 食料の管理については、高温にならない清潔な場所を選ぶ。
	食料・物資配布場所	☐	屋内が望ましい。
	調理室	☐	使用の可否を施設管理者と協議する。 使用する場合は、火元には十分に注意を払うように徹底する。 使用できない場合は、屋外に調理場を設置する。
育児等	授乳室	☐	女性用の更衣室を兼ねる場合は、間仕切りを設置する。
	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）を確保する。 （大人のおむつ交換は介護室で実施）
生活環境	仮設トイレ	☐	飲料用井戸の周囲は設置しない。 し尿を収集運搬する衛生車の出入り可能な場所に設置する。 避難者が利用しやすい場所に設置する。 可能な限り、照明用の電源が確保できるところに設置する。 清潔保持のため、清掃用水が利用できる場所に設置する。

更衣室	☐	男女別に個室を設ける。
洗濯場 洗濯物干し場	☐	生活用水が確保しやすい場所に共同の洗濯場を確保する。 男女別に洗濯物を干すことができる場所を確保する。
仮設風呂	☐	原則として屋外に設置する。
給水場	☐	水の搬入や漏水を考慮し、屋内の1階とすることが望ましい。
ごみ置き場	☐	ごみ収集車が作業しやすい位置に、ごみ置き場を設置する。 市のルールに基づいた分別収集を原則とする。
ペットスペース	☐	人とペットの棲み分けのため、ペットスペース（テント等の設置、渡り廊下、駐輪所等）を確保する。
特設公衆電話 資料集⑦	☐	NTTでは避難所に特設公衆電話を設置している。 避難所を開設した場合は、電話機をジャックに差し込み使用します。 電話の話し声が響くため、できるだけ居住空間から離れた場所に設置する。 電話使用のマナー（長電話や深夜の電話の自粛など）については、ルールを設定し、守るように呼びかけます。
喫煙場所	☐	受動喫煙の防止と防火のため、屋内は禁煙とし、喫煙は屋外に設置した喫煙場所でのみ可とする。
駐車場	☐	車中泊避難する場合も、避難所運営を支援する車両や緊急車両の出入りを妨げるような場所の駐車は厳禁とする。

○避難者要望に応じた共有空間を設ける

避難者が減少し、スペースに余裕が生まれてきたら、避難者の要望に応じて以下のような共有空間を設ける。

☒	空間	用途
☐	食堂	衛生面から、居住空間と食事のための空間は分けることが望ましい。空間に余裕ができたら、食事専用で食堂を設置する。
☐	子ども学習室	昼間は子ども達の遊び場として、夜間は学生の勉強のために使用する。子どもの声や夜間に漏れる照明などの問題があるので、居室からは少し離れている部屋を選ぶ。
☐	娯楽室 コミュニティスペース	消灯時間でも使用できるような、比較的自由に使用できる娯楽・コミュニティスペースを設ける。 部屋の確保が困難な場合、廊下の一角に椅子などを置き、コミュニティのスペースとする。

○施設管理者との協議

共有スペースの設置に際しては、施設管理者と十分に相談の上、決定する。

5. 生活ルール

多くの避難者が避難所で共同生活していくためには、様々なルールが必要です。取り決めたルールは避難者で共有するとともに、掲示板等に貼り出します。様式集 総-2

☑	ルール（例）	
☐	生活時間	起床時間：○時○分 消灯時間：○時○分 食事時間【朝食】：○時○分【昼食】：○時○分【夕食】：○時○分 運営本部会議：○時○分
☐	生活空間の利用方法	・居住空間は土足厳禁、脱いだ靴は各自が保管する。 ・来訪者の面会は共有空間や屋外とする。 ・屋内は禁煙とする。 ・ペットは屋外のペットスペースで飼育する。
☐	食事	・食事の配給は、居住班単位で行う。
☐	清掃	・世帯単位で使用するスペースは、世帯ごとに行う。 ・共有部分は、居住班内で協力して清掃する。 ・避難所全体の共有部分は、避難所利用者全員で清掃する。
☐	洗濯・乾燥	・原則として世帯単位で行う。 ・長時間の専有をさけるルールを決める。
☐	ごみ処理	・世帯ごとのごみは、それぞれが、共有のごみ捨て場に捨てる。 ・必ず分別ルールに従って捨てる。
☐	プライバシーの保護	・世帯単位のスペースは、一般の「家」同様、個人スペースと考え、立ち入ったり覗いたりしないようにする。 ・居住空間には、運営本部の許可がない限り、部外者が立ち入ったり、覗いたりしないようにする。 ・居室内でのテレビ・ラジオは原則禁止し、使用する場合は、イヤホンを使用するなどの気配りをする。
☐	火災防止	・屋内は禁煙とし、喫煙は屋外の定められたスペースで行う。 ・室内で火気（ガスコンロ、ストーブなど）を使用する場合は、運営本部の許可を得て、使用箇所・時間などのルールを設けて使用する。

○新しい生活ルールやルールの改正

新しい生活ルールが必要となった場合や、ルールの改正が必要となった場合は、適宜運営本部会議で検討する。