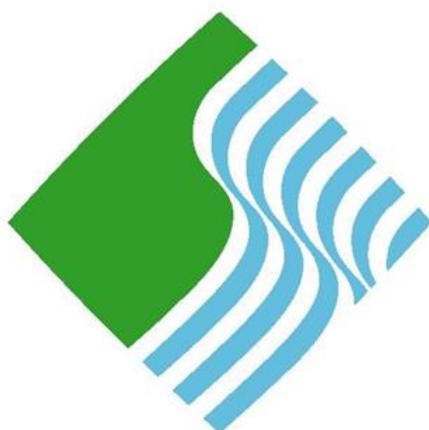


西条市避難所設置運営マニュアル



平成28年1月

西条市保健福祉部社会福祉課

目 次

	ページ
第1章 マニュアル作成モデルの目的・構成	1
1 マニュアルの目的	1
2 マニュアルの構成	1
第2章 避難所に関する基本的事項	3
1 避難所の目的と役割	3
2 対象となる避難者	6
3 避難所担当職員の配置と役割	7
4 「避難所」に関する基本的な用語	7
5 避難所運営の流れ	8
6 避難所の空間配置	10
第3章 実施すべき業務の全体像	14
1 初動期の業務の全体像	14
2 展開期の業務の全体像	17
3 安定期の業務の全体像	23
4 撤収期の業務の全体像	25
第4章 各活動班の業務	28
1 総務班の業務〈展開期～撤収期〉	28
2 避難者管理班の業務〈展開期～撤収期〉	31
3 情報班の業務〈展開期～撤収期〉	35
4 食料・物資班の業務〈展開期～撤収期〉	38
5 施設管理班の業務〈展開期～撤収期〉	42
6 保健・衛生班の業務〈展開期～撤収期〉	44
7 要配慮者支援班の業務〈展開期～撤収期〉	51
8 ボランティア班の業務〈展開期～撤収期〉	52
第5章 避難所運営において配慮すべき点	54
1 男女共同参画の視点による配慮	54
2 介護・介助が必要な高齢者への配慮	54
3 障がい者への配慮	56
4 難病、慢性疾患等を持つ方への配慮	59
5 妊産婦・乳幼児への配慮	60
6 子どもへの配慮	61
7 外国人への配慮	62
参考 資料 集	
○ 資料 1 避難所運営のチェックリスト	63
○ 資料 2 トイレ使用上の注意	64
○ 資料 3 ペットの飼育ルール	65
○ 資料 4 ボランティア活動に参加される方への注意事項	66

参考様式集

○ 様式 1-1 建物被災状況チェックリスト（木造建築物）	67
○ 様式 1-2 建物被災状況チェックリスト（コンクリート造等建築物）	69
○ 様式 2 避難者名簿	71
○ 様式 3 避難者名簿一覧表（避難所用）	72
○ 様式 4 避難者数集計表（避難所用）	73
○ 様式 5 避難所運営記録簿	74
○ 様式 6 避難所状況報告書	75
○ 様式 7 外泊届用紙	76
○ 様式 8 取材者用受付紙	77
○ 様式 9 郵便物等受取簿	78
○ 様式 10 食料依頼伝票	79
○ 様式 11 物資依頼伝票	80
○ 様式 12 食料・物資受入簿	81
○ 様式 13 食料管理簿	82
○ 様式 14 物資管理簿	83
○ 様式 15 避難者の健康状況調査シート	84
○ 様式 16 ペット登録台帳	85
○ 様式 17 避難所における要配慮者名簿	86
○ 様式 18 ボランティア派遣依頼書	87
○ 様式 19 ボランティア活動記録簿	88
○ 様式 20 事務引継書	89
○ 様式 21 主な関係機連絡先一覧表	90

第1章 マニュアルの目的・構成

1 マニュアルの目的

大規模な災害が発生、または発生する恐れがあり、避難勧告や避難命令が出された場合、市は避難所を開設し、避難者を収容することになります。

しかし、避難所では多くの人々が共同生活を営むため、さまざまな混乱やトラブルの発生が予想されます。また、不便な生活を強いられ、体調を崩す人も出てくると考えられます。

こうした混乱やトラブルをできる限り回避し、快適で秩序ある避難所生活を送ることができるよう、市職員、施設管理者及び避難者が互いに協力しながら避難所の運営に取り組むことが大切になります。

このマニュアルは、避難所において発生することが予想される課題の内容や範囲をあらかじめ示し、いつ、誰が、何を、どのように行うべきかを理解することにより、円滑な避難所の運営が行われることを目的としています。

なお、このマニュアルは、今後の災害の経験や訓練での成果等を踏まえて、より実効性のあるマニュアルとなるよう継続的に見直します。

2 マニュアルの構成

(1) 避難所業務への関わり方に応じた構成

避難所で対処すべき業務は多様です。各種情報の提供、水や食料の提供、衛生管理など、広い範囲にわたります。また、同じ業務でも、責任者の場合や当番となった場合など、立場や関わり方に違いがあります。さらに、業務を実施する人への負担を軽減するために、できるだけ交代で実施することが望まれます。こうした状況を踏まえて、避難所運営のあり方をまとめました。

次章以降では、4つの章を設け、理解しておくべきことを記載しています。

第2章は、避難所で行われる業務の範囲はどこまでなのか（避難所の目的と役割、対象とする避難者、避難所の運営の流れ等）について理解することを目的とし、避難者も含めて、避難所運営に関わる全ての人々が共通に理解しておくべきことを記載しています。

第3章は、避難所担当職員（行政職員）や施設管理者、避難者の代表者など、避難所運営のまとめ役となる方が、避難所で行われるべき業務の全体像を理解することを目的とし、「どの時点で、何をするのか」について、「広く浅く」記載しています。

第4章は、個別の具体的な業務を実施することになった方が、第3章を前提として、「実際に、何をどのように行うのか」について、「細かく」記載しています。

第5章は、避難所運営に関わる全ての人々が共通に理解しておくべきことを記載しています。

最後に、業務を行う際に必要になると想定される事項についての資料・様式を参考としてまとめています。

(2) 時系列的な構成

このマニュアルでは、どのタイミングで、どのような業務を実施すればよいか理解が得られるよう、以下の時系列的な構成にしています。

初動期（災害発生～24 時間）

展開期（24 時間～3 週間）

安定期（3 週間目以降）

撤収期（ライフライン回復時）

※時間の目安は、災害の規模（被災の程度、マンパワーの確保状況等）により、変わります。

上記の想定よりも、短期で撤収となる場合や、初動期や展開期が長期化する場合があります。

第2章 避難所に関する基本的事項

1 避難所の目的と役割

避難所は、地域の人々の安全を確保し、被災された方が生活再建を始めるための地域の防災拠点として機能することを目指します。

(1) 災害発生直後は、生命の安全確保と安全な一時避難の場所として活用します。

(2) 避難所で提供する生活支援の主な内容は、次のとおりです。

安全・生活等
① 安全の確保 地震発生直後の余震や津波、風水害による家屋倒壊、河川の決壊のおそれがある場合等に、迅速・確実に避難者を受入れ、生命・身体の安全を守ること。
② 水・食料・生活物資の提供 避難者に飲料水や非常食、食材の供給、被服・寝具の提供等を行うこと。
③ 生活場所の提供 家屋の損壊やライフラインの途絶等により、自宅での生活が困難な避難者に、一定期間、生活の場を提供すること。

保健、医療、衛生
① 健康の確保 避難者の傷病を治療する救護機能と健康相談等の保健医療サービスを提供すること。
② トイレなどの衛生的環境の提供 トイレ、風呂・シャワー、ごみ処理、防疫対策等、衛生的な生活環境を提供すること。

情報、コミュニティ
① 情報の提供・交換・収集 避難者に対し、災害情報や安否情報、支援情報等を提供するとともに、避難者同士が安否確認や情報交換を行うこと。 避難者の安否や被災情報、要望等に関する情報を収集し、行政等外部へ発信すること。
② コミュニティの維持・形成 避難者同士が助け合いながら生活することで、従前のコミュニティを維持したり、新たなコミュニティを形成すること。

(3) 生活支援のためには、必要な物資等の数量を確実に把握する必要がありますので、避難所で生活する避難者や支援を受けようとする在宅避難者は、原則として家族単位で登録します。

- (4) 避難所ではプライバシーの確保、生活環境の確保に努めます。
- (5) 避難者への生活支援は、在宅避難者を含めて公平に行うことを原則とします。ただし、特別なニーズのある災害時要配慮者に配慮するとともに、男女のニーズの違い等男女双方の視点等にも配慮することとします。

避難所では、避難者の自力再建を原則とします。

- (1) 避難所内では、避難者が自主的に避難所を運営するために、避難者の代表者、市担当者、施設管理者等で構成する避難所運営委員会を設置し、運営に関わる事項を協議しながら決定します。
- (2) 避難所では、避難者が互いの負担を軽減し、少しでも過ごしやすくするために、「避難所における共通ルール」をそれぞれの避難者が遵守しなければなりません。その内容は【別記】のとおりです。
- (3) 避難所の運営が特定の人々の過度の負担とならないように、市担当者、施設管理者を含めて、出来るだけ交代や当番制等により全体で対応することとします。

災害対策本部は、避難所運営の支援を積極的に行います。

- (1) 避難所と定期的に連絡を取り、食料・物資等の供給計画の作成と供給を実施します。
- (2) 避難所に保健師等を派遣して、心身の健康管理を支援します。
- (3) 避難所では、避難所に収容している避難者のほか、自宅に住むことはできてもライフラインの途絶などの理由で生活できない在宅避難者、屋外で避難生活している屋外（車中）避難者に対しても、食料・物資等の供給などの支援を実施します。
- (4) 避難者の健全な住生活の早期確保のため、応急仮設住宅の迅速な提供のほか、公営住宅や民間賃貸住宅の空家等利用可能な既存住宅のあっせん等により、避難所の早期解消に努めます。

【別記】 「避難所における共通ルール」

生活時間
<ul style="list-style-type: none"> ・規則正しい生活のため、生活時間のルールを決めます。 ・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 ・運営委員会会議：○時○分

生活空間の利用方法
<ul style="list-style-type: none"> • 居住空間は、基本的に屋内とし、室内をほぼ世帯単位で区画を区切って使用し、その区画は世帯のスペースとして使用します。 • 居住空間は土足厳禁とし、脱いだ靴は各自が保管します。 • 上履きは、トイレ用のものとそれ以外のものははっきりと分けます。 • 共有空間は、使用する用途によって屋内外に確保します。 • 来訪者の面会は原則として共有空間や屋外とします。 • 屋内は禁煙とします。 • ペットは、ペットを飼育していない避難者と動線が交わらない場所に専用の区画又は場所を確保し、原則として、居住空間や屋内の共有空間内に入れません。
食事
<ul style="list-style-type: none"> • 食事は基本的に各世帯単位で配ります。 • 食中毒防止のため、食器は、可能な限り食器用洗剤や次亜塩素酸系消毒剤による流水洗浄が望ましいですが、難しい場合は使い捨ての容器を利用します。 • 調理担当者は、体調不良（腹痛・下痢等）の場合、調理に携わらないようにします。
清掃
<ul style="list-style-type: none"> • 世帯単位で所有するスペースは、原則として世帯毎に責任を持って行います。 • 室内の世帯スペース間の通路など、部屋または居住区単位で共有する部分については、居住区単位で協議のうえ、協力して清掃します。 • 避難所全体で使用する共有部分については、避難所入所全員が協力して清掃します。 • 清掃時など、1日1回以上は、避難所全体の換気を行うようにします。 • トイレは、使用ルールを厳守し、環境美化に協力し、清掃や消毒を行います。
洗濯
<ul style="list-style-type: none"> • 洗濯は原則、世帯単位で行い、避難所運営本部としての共同作業は行いません。 • 洗濯機や物干し場など、避難者全員で使用するものについては、長時間の占有を避けるなど、他人に迷惑にならないようにします。
ごみ処理
<ul style="list-style-type: none"> • 世帯毎に発生するごみは、原則として各世帯が、共有のごみ捨て場に捨てます。 • 共同作業で発生したごみは、その作業を担当した人が責任を持って捨てます。 • ごみは、必ず分別して捨てます。 • 汚物、吐物等処理した場合のごみは、内容物が漏れ出さないように密閉します。
感染症対策
<ul style="list-style-type: none"> • 避難者の中に、腹痛や下痢、嘔吐、発熱、咳、発疹等の症状がないかを毎日把握し、感染症等の疑いのある場合は、速やかに保健班に相談、受診するようにしましょう。 • 感染予防のため、食事の前やトイレの後は、必ず流水での手洗い、アルコール消毒剤の手指の擦り込みを行い、うがいや歯磨き、入浴に努めるようにします。

<ul style="list-style-type: none"> • このほか、必要に応じ飲料水、トイレ、床面、屋外も消毒しますが、必要な消毒剤については、災害対策本部に調達を依頼することができます。 ◇手指消毒：アルコール消毒剤、逆性石けん等 ◇各種消毒（食器洗浄、飲料水消毒、トイレや床面等の消毒） ：次亜塩素酸系消毒剤 ◇屋外消毒：消石灰
<p>プライバシーの保護</p> <ul style="list-style-type: none"> • 世帯単位の世帯スペースは、一般の「家」と同様、その避難者の占有する場所と考え、みだりに立ち入ったり、のぞいたりしないようにします。 • 居住空間も原則として、そこに居住する人たちの占有する場所と考え、それ以外の人のみだりに立ち入ったり、のぞいたりしないようにします。 • 居室内での個人用テレビ、ラジオは、周囲の迷惑となるので、原則として禁止します。使用する場合には、イヤホンを使用するなどの気配りをしましょう。 • 携帯電話での通話については、所定の場所でのみ可能とし、居室ではマナーモードに設定し、通話は禁止します。
<p>火災防止</p> <ul style="list-style-type: none"> • 屋内は、禁煙とします。 • 喫煙は定められたスペースで行い、火の元には十分に注意を払います。 • 室内で火気（ガスコンロ、ストーブなど）を使用する場合にも、使用場所と使用時間などのルールを設定し、ルールに従って使用します。

※その他新しい生活ルールが必要となった場合、また、ルールの変更が必用となった場合には、適宜、避難所運営本部会議で検討します。

2 対象となる避難者

(1) 災害によって現に被害を受けた者

- ① 住宅が全焼、流出又は半壊等の被害を受け、日常起居する住居を失った者
- ② 現に災害に遭遇し、速やかに避難しなければならない者

(2) 災害によって現に被害を受ける恐れがある者

- ① 避難勧告・指示の対象となる者
- ② 避難勧告・指示の対象ではないが、緊急に避難する必要がある者

(3) 在宅での避難生活を余儀なくされた者（在宅避難者）

やむを得ない事情等により避難所に入れない者や自宅の被害を免れたもののライフラインの停止等により生活に支障をきたしている者

(4) 帰宅が困難な者（帰宅困難者）

災害の発生により、帰宅が困難となり、駅などに滞留せざるを得ない者

(5) その他災害対策本部長が認めた者

3 避難所担当職員の配置と役割

避難所開設時には、直ちに避難所担当職員を派遣し、避難所の運営管理に当たります。大規模災害発生当初には避難所担当職員を確保できない場合があるため、施設管理者や住民（自主防災組織の代表者等）の協力を得て、初動体制を図ります。

避難所担当職員は、関係者の協力を得ながら、主に次のような役割を担います。

	初動期	展開期	安定期
①避難者の安全・安心の確保	<ul style="list-style-type: none"> 避難所の開設事務 避難所・周辺の状況の把握 呼びかけ（安心して指示に従ってほしい旨） 	<ul style="list-style-type: none"> 災害対策本部からの情報提供（被害状況、対策方針、実施状況、ライフライン復旧等の見込み等） 衛生環境の維持（関係機関と連携） 健康対策（関係機関と連携） 	
②要配慮者を優先しつつ、公平な対応	<ul style="list-style-type: none"> 要配慮者への優先的な避難場所の割当て 	<ul style="list-style-type: none"> 要配慮者への優先的な物資等の提供 要配慮者の福祉避難所への移送 避難所内外への公平な物資等の提供 	
③避難者情報の管理、連絡調整、避難所運営支援	<ul style="list-style-type: none"> 避難者情報の管理 在宅避難者情報の管理 避難者ニーズの把握と災害対策本部への伝達 災害対策本部、施設管理者、他機関との調整 マスコミ対策（以上、以降も継続） 	<ul style="list-style-type: none"> 周辺避難所との物資の過不足調整 ボランティア受入等に関する調整 避難者に組織（避難所運営委員会設置）の働きかけ 	<ul style="list-style-type: none"> 避難所統廃合に関する調整 ボランティア受入等に関する調整 避難者間トラブル等への対応

4 「避難所」に関する基本的な用語

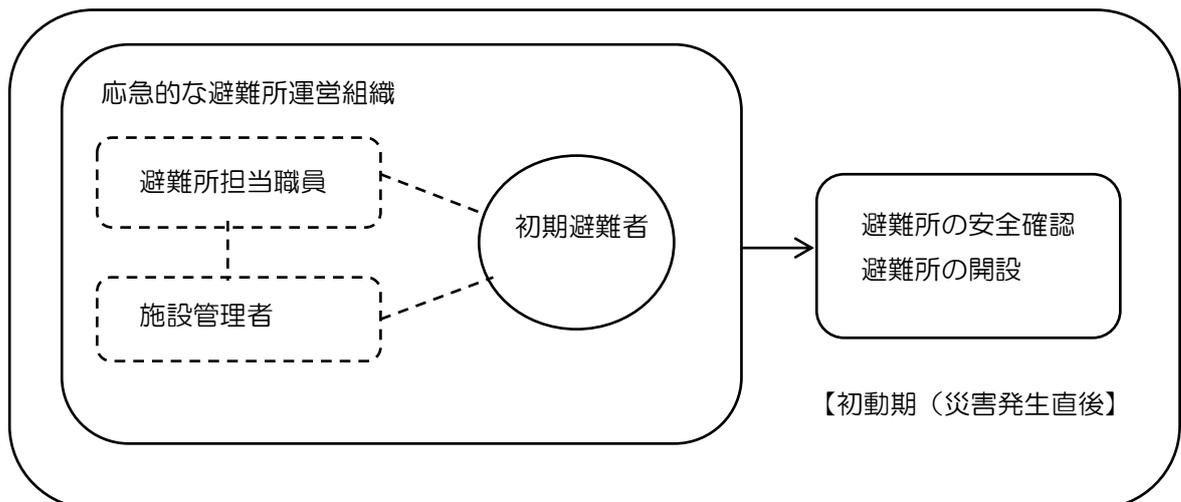
指定緊急避難場所	災害から一時的、緊急的に避難する場所です。
指定避難所	被災者等を必要な期間滞在させるための施設です。
福祉避難所	障がい者、日常介護が必要な高齢者など一般の避難者との共同生活が難しく、特別の配慮を必要とする方が避難する施設です。
避難準備情報	災害が発生したり、その恐れがある場合に、障がい者や高齢者等、特に避難行動に時間を要する者に対して、避難開始の必要があることを知らせる情報です。
避難勧告	災害が発生したり、その恐れがある場合に、住民に対し、避難を勧めることです。
避難指示	災害が発生したり、その恐れがある場合に、市長が住民に対

	し、避難を指示することで、避難勧告よりも、拘束力が強く、緊急性が高いものです。
警戒区域	災害が差し迫っていて地域の住民を全面的に避難させる必要があるとき、その地域を「警戒区域」として指定し、住民の立ち入りを禁止することができます。
避難所運営本部	避難所の運営を自主的に協議し、決定するために、避難者の代表者、避難所担当者職員（行政担当者）、施設管理者などで構成する運営組織です。
避難所担当者職員（行政担当者）	災害時に避難所に参集する市職員です。
施設管理者	災害時に避難所となる施設（学校や公民館等）の職員です。
災害対策本部	災害時に市長を指揮官として市役所に設置され、地域の災害対応全般に当たる組織。避難所の設備や物資、情報等必要なものについて支援にあたる組織です。

5 避難所運営の流れ

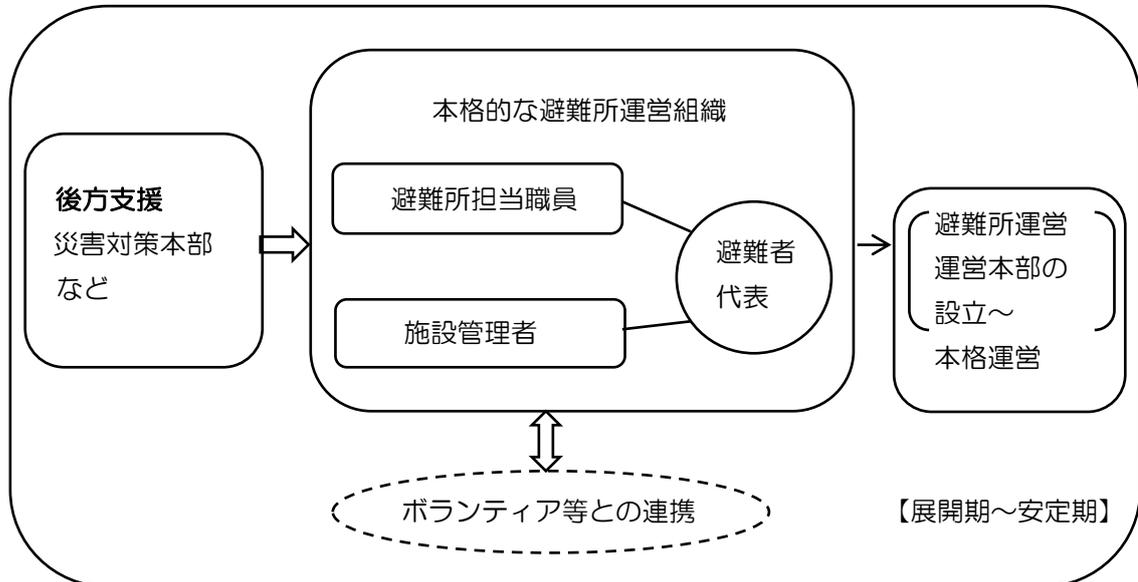
(1) 初動期の避難所

大規模で突発的な災害の場合、さらに夜間や早朝、休日などの場合、避難所に最初に到着するのは、地域住民であることが想定されます。この場合、避難してきた住民は、初期避難者の中から代表者を選び、応急的に避難所の開設と運営を行う組織を作ります。この組織のもと、避難所担当職員や施設管理者不在の場合でも、無秩序な施設への侵入を防ぎ、避難施設の安全確認後に、避難者への誘導を行います。



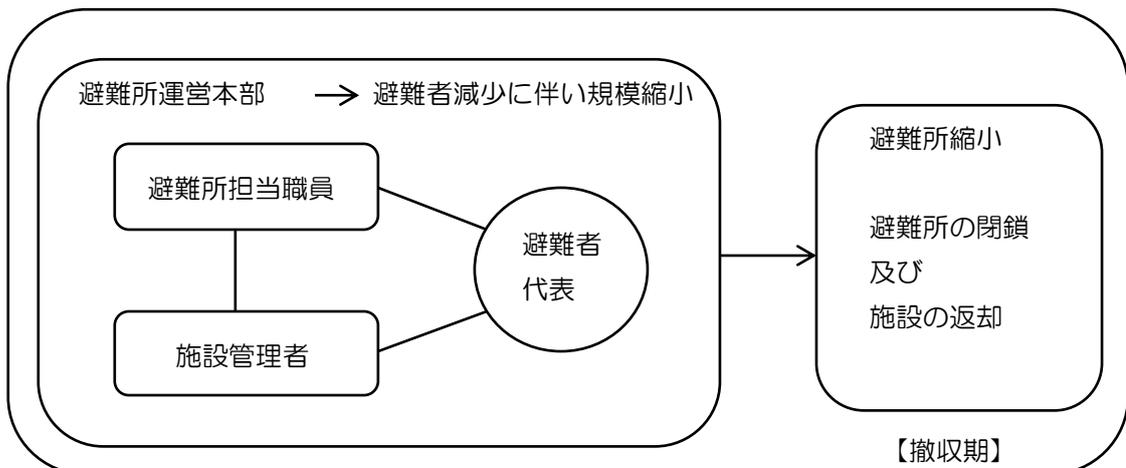
(2) 展開期～安定期の避難所

避難者が主体となり、本格的な避難所運営組織を立ち上げます。避難所担当職員や施設管理者の協力の下、災害対策本部に避難所の状況を報告し、必要な食料、物資等を要請します。大規模な災害で避難生活が長期化した場合、避難所のみならず、地域住民やボランティアなどとの連携も重要になる時期です。



(3) 撤収期の避難所

ライフラインが回復し、応急仮設住宅への入居開始時期になると、避難所は撤収（閉鎖）に向けた準備に入ります。この時期には、退所する避難者の数も増え、運営組織も縮小傾向に向かいます。一方で、避難所には自立が困難な避難者が次第に目立ってくる時期でもあり、運営組織リーダーは地域の世話役として最後まで適切な対応が必要です。



6 避難所の空間配置

避難所で多くの方が共同生活するためには、様々な共有空間が必要となります。共有空間を快適なものとするためには、決められたルールに従って、空間を管理していくことが必要です。

(1) 居住空間の管理

居住空間の区画整理
<ul style="list-style-type: none">・居室内の世帯同士の区画境界は、床に敷く敷物で区別するなど、明確にします。・各世帯の区画は、必ず1か所、通路に面する形で設定します。
落ち着いてきたらプライバシーを確保
<ul style="list-style-type: none">・避難所内の様々なルールが軌道に乗るなど、落ち着いてきたら、段ボールや仕切り板を用いて個人の空間を確保します。・段ボールやカーテンによる仕切りは、感染症胃腸炎やインフルエンザ対策としても有効とされています。・空間の確保にあたっては、要配慮者、男女のニーズの違いなど、男女双方の視点、プライバシー確保などに配慮しましょう。・学校などでは、備え付け机や椅子なども仕切版に用いることもできます。ただし、その使用については、必ず施設管理者と協議しましょう。・授乳コーナー、男女別の更衣室などを設け、特に女性や妊産婦のプライバシーの確保に配慮しましょう。
居室の再編
<ul style="list-style-type: none">・避難所の減少に伴って、居室の移動、居住区の再編などを行います。居室の移動などの実施については、避難所運営本部会議で決定します。・居室の移動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り、決定から実行まで十分な準備期間をおきます。・学校が避難所となっている場合は、学校の教育活動が円滑に行われ、児童生徒が学校生活を送ることができるよう協力するようしてください。

(1) 共有空間の管理

避難所には、居住空間の他にも、避難者が共同で使用する様々な空間（共有空間）が必要となります。

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うえ、決定します。

運営本部室
<ul style="list-style-type: none">・災害直後は避難所となる施設の一部を避難所運営本部とし、避難所担当職員や施設管理者と連絡を密にとりながら対応策を講じていきます。
情報掲示板
<ul style="list-style-type: none">・避難所内の人々に伝えるべき情報を張ります。避難者の目につけるよう、正面玄関近くに設置が望まれます。古くなった情報は、その都度外し、見やすくします。
受付
<ul style="list-style-type: none">・避難所の正面近くに設けます。来訪者の用向きを確認し、面会場所や立ち入り禁

<p>止区域など避難所でのルールを簡単に案内します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特に女性や子供の安全確保の観点から、不審者の侵入を防ぐことが大切です。 ・避難所の受付、問合せ対応（安否確認対応）、取材対応、郵便物等受付、保健衛生支援対応、要配慮者対応、ボランティア受付など、必要に応じて、対象者ごとに、受付窓口を設けることで、効率的な避難所運営につながります。
<p>食料・物資置き場</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食料、物資などを収納、管理するための場所を設けます。 ・食料の管理場所は食品ごとに整理整頓し、保存期限等を確認しやすくしておきます。 ・冷蔵庫が準備されていない場合には、避難所担当者職員に相談しましょう。
<p>食料・物資の配給所</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食料や物資を配給するための場所を設置します。天候に左右されないために、屋根のある場所、もしくは屋外の場合にはテントを張ることが望ましいでしょう。
<p>調理室</p> <ul style="list-style-type: none"> ・調理室（給食室）等がある場合、施設管理者と協議し、炊き出しや自炊のための調理室として活用を考えましょう。使用できない場合には、屋外に調理場を設置します。
<p>医務室</p> <ul style="list-style-type: none"> ・救護所が設置されていない避難所では、巡回や応急の医療活動ができるようなスペースを作ります。 ・病人が出た場合に安静を保つため、また、感染症患者の隔離のためのスペースも確保するよう努めましょう。
<p>福祉避難室</p> <ul style="list-style-type: none"> ・要介護高齢者、在宅療養者、障がい者、妊産婦、乳幼児、感染症患者などの特別の配慮を要する避難者に対応するため、専用の居室を設けます。 ・日当たりや換気がよく、トイレに近い部屋を選び、床に断熱材を敷くなど、要配慮者に配慮します。なお、医務室に近く、静寂に保てる場所が望まれます。
<p>相談室（相談スペース）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難者（在宅避難者含む）からの健康、生活支援、就労などに関する相談や、高齢者、在宅療養者、障がい者、乳幼児や妊産婦、外国人など特別に配慮を要する避難者からの相談について、プライバシーに配慮して対応するため、相談室を設けます。 ・専門的な対応を要する相談については、災害対策本部に専門家等の派遣を要請し、対応します。
<p>授乳室・子どもの遊びスペース</p> <ul style="list-style-type: none"> ・乳幼児を伴って避難している場合、子どもの泣き声などで周囲に迷惑をかけないよう気遣うことが多く、特に母親はストレスを抱えがちです。 ・落ち着いて授乳できる空間や親子で利用できる遊びのスペースを確保しましょう。
<p>更衣室</p> <ul style="list-style-type: none"> ・更衣のための空間として、男女別に、中を覗くことができない個室を設けます。

給水場
<ul style="list-style-type: none"> 給水場を設ける場合、水の運搬の問題や万が一の漏水を考慮し、かつ清潔さを保つために、屋内の1階とすることが望まれます。
洗濯場・洗濯物干し場
<ul style="list-style-type: none"> 生活用水の確保と排水に適した場所を選び、共同の洗濯場を確保し、洗濯物を干すことができる場所を確保する必要があります。 女性等への配慮として、洗濯機や物干し場などの管理と利用ルールを工夫し、その徹底を図りましょう。たとえば、洗濯場については、男女別の洗濯機の設置や男女別に使用時間帯を区分するなどの工夫が考えられます。物干し場にシーツをかけて間仕切りを作るなどの工夫により、女性専用の物干し場の確保に努めるとともに、女性以外の立ち入りを制限するなどの方法が考えられます。
仮設トイレ
<ul style="list-style-type: none"> 原則として、屋外に設置します。設置場所は、居住空間から距離をあげ、臭いなどの問題が起こらないように注意しましょう。 ただし、高齢者や障がいのある人など、体の不自由な人のいる居室からは、あまり遠くならないようすることも必要です。 なお、女性や児童の防犯や、高齢者の急病など緊急通報のため、仮設トイレに防犯ブザーを設置する工夫も必要です。
風呂
<ul style="list-style-type: none"> 原則として、屋外に設置します。 風呂や仮設トイレなど屋外に設置する設備は、日没後の利用も考慮して通路等に十分な明かりを用意することも必要です。 風呂水は、原則として毎日入れ替えることが望ましいとされています。（浴槽等のヌメリは細菌を増殖させる温床となります。） できるだけ男女別の風呂を設置することが必要です。別々にできない場合は、女性の入浴時間帯に、当番で見張りをするようにしましょう。
ごみ置き場
<ul style="list-style-type: none"> ごみ収集車が近づきやすい位置に、ごみ置き場を設置します。 分別収集を原則とし、種類別に集積場を区別します。
喫煙場所
<ul style="list-style-type: none"> 非喫煙者への影響を考慮し、また、火の元を管理するという意味で、屋内は禁煙です。屋外に灰皿を設けるなどして、喫煙は喫煙場所のみで行うように避難者に呼びかけます。
駐車場
<ul style="list-style-type: none"> 施設管理者と相談し、必要最小限のスペースを確保します。また、食料・物資の運搬車や緊急車両の出入りを妨げることのないよう注意します。
ペット飼育
<ul style="list-style-type: none"> ペットがいる場合には、鳴き声や臭いが他の避難者の迷惑にならないよう、ペットを飼育していない避難者と動線が交わらない場所にペット飼育場を確保しましょう。

※避難者が減少し、スペースに余裕が生まれたら、避難者の要望に応じて、以下のような共有空間を設けることが望めます。

食堂
・衛生面を考え、寝起きする居住空間と食事の空間は分け、食事専用の空間（食堂）を設置すると良いでしょう。
子ども学習室
・昼間は子ども達の遊び場として、夜間は中高校生の勉強のために使用します。なお、遊ぶ子どもの声や夜間に漏れる照明などの問題があるので、一般の居室からは少し離れている部屋を選びましょう。
娯楽室・コミュニティスペース
・消灯時間の制限等を外した自由に使用できるスペースを設けても良いでしょう。なお、1部屋の確保が困難な場合には、廊下の一角に椅子などを置いたり、屋外にテントを張ってテーブルや椅子を置き、コミュニティスペースとしても良いでしょう。

第3章 実施すべき業務の全体像

1 初動期の業務の全体像

(1) 初動期とは

初動期とは、災害発生直後の混乱した状態の中で避難所を開設し、避難者の生命の安全確保を行うと同時に、安定した避難所運営に向けた準備を行う期間です。

このマニュアルでは、災害発生直後～概ね24時間までの時期としていますが、災害の規模（被災の程度、マンパワーの確保状況等）によって変わります。

(2) 業務の実施体制 — 応急的な避難所準備組織

避難所開設の要否は、原則として市長が判断し、避難所の開設は、市の避難所担当者職員が、施設管理者の協力を得て行います。

しかし、休日や夜間に突発的な災害が発生した場合には、避難所担当者職員や施設管理者が、避難所への到着に時間を要し、計画どおりに避難所を開設できないことも予想されます。このため、予め避難所付近の住民（自治会、自主防災組織の代表者等）が避難所となる施設の鍵を保管し、万が一の場合にも、住民自らが応急的に避難所を開設します。

避難所の開設については、次のケースが考えられます。

ア 災害発生のおそれがあるとき（風水害で避難勧告・指示があるとき）

- 市は、災害が発生したときに安全が確保できる避難所を選定し、避難所担当職員を避難所に派遣して、避難所を開設します。

イ 平日、日中（市職員の勤務時間内）に突発的な災害が発生したとき

- 市は、施設管理者等に応急的に避難所開設を要請するとともに、直ちに避難所担当職員を避難所に派遣します。

ウ 早朝、夜間、休日（市職員の勤務時間外）に突発的な災害が発生したとき

- 市は、避難所担当職員を避難所に派遣し、施設管理者と協議して避難所を開設します。
- 施設管理者又は自主防災組織代表者等が、応急的に避難所を開設することができます。

(3) 初期避難者、避難所担当職員、施設管理者の業務

施設の開錠、開門

- 避難所開設の要否は、原則として市長が判断し、避難所の開設は、市の避難所担当者職員が、施設管理者の協力を得て行います。
- 避難所担当職員、施設管理者がともに不在で、かつ、緊急の場合には、自治会

長、自主防災組織等が管理している鍵で開錠、開門し、避難所に集まった自主防災組織等のメンバーを中心に、避難所の開設準備に取りかかります。

応急的な避難所準備組織の立上げ・避難所開設の準備

- 避難所（施設）の点検を速やかに実施し、避難者を取りまとめ、円滑に避難所を開設するため、応急的な避難所準備組織を立ち上げます。
- 避難所開設の準備として、応急的な避難所準備組織のリーダーを選出し、そのリーダーのもと、避難者が協力して、施設の安全確認、避難スペースの確保を行います。
- 応急的な避難所準備組織のリーダーとして、次のような人物が考えられます。
 - ① 自治会、自主防災組織の役員
 - ② その他、避難住民の意見により推薦された人
- 避難所は、避難者の生活再建という最終目標を視野に入れ、避難者自らによるお互いの助け合いや協働の精神により、自主的な運営を目指すことが重要であることから、リーダーは、避難住民の中から選出されることが望ましいですが、すぐに決まらない時は、避難所担当職員が一時的にその任にあたり、対応します。
- 本格的な避難所運営組織が形成されるまでは、上記の選出された人物が陣頭指揮をとり、避難所運営にあたります。災害発生直後から当面の間、避難所運営は、昼夜での対応が必要となることが予想されるため、交替で対応できる体制に配慮します。

施設の安全確認

- 避難所の被害状況と危険度を確認した上で、避難所は開設される必要があります。
- 住民が自主的に避難するのは、施設敷地内（例：校庭）にとどめます。
- 建物内への立ち入りは、安全を十分確認し、また、必要な安全措置をとるまで待ちます。
- 目視して、明らかに危険が認められる箇所については、避難者が近づかないように、その周辺を直ちに立入禁止とします。
- 周辺に二次災害のおそれ（火災、土砂災害等への危険性）がないことを確認します。

避難スペースの確保（避難所内の部屋（区画）割り）

- 安全点検が済んだ部屋（施設）から、避難スペースを決めていきます。
- 避難スペースは、利用目的やその範囲などが誰にでもわかるよう言葉や表示方法を工夫して、明示します。

居住区（居住グループ）の編成

- ・世帯を基本単位に居住区を編成します。世帯の異なる家族、親戚なども必要に応じ居住区の中に編成します。その他にも、従前住んでいた地区を考慮して、出来る限り顔見知り同士で安心できる環境を作ります。

避難者の受入れ

- ・避難者を登録する受付を設置し、「避難者名簿【様式 2】」を作成します。
- ・避難所での各種サービスは、避難者数を基礎とするので、名簿への記入は、必ず周知し、避難者に協力を求めます。
- ・「避難者名簿」は、避難所への入所希望者、在宅避難者を問わず、世帯単位で、世帯ごとに一枚記入し提出してもらいます。
- ・犬、猫などの動物類を指定された場所以外で飼育することを禁止します。万が一のトラブルやアレルギー体質の方への配慮の必要性などを説明し、「ペット登録台帳【様式 16】」に登録したのち、所定のペット飼育場所を伝えます。
- ・居住空間へ避難者を誘導します。施設の広いスペースから避難者を収容します。
- ・支援を要する高齢者、障がい者、妊産婦等は、家族単位で、優先して空調施設等のある部屋へ収容します。

負傷者、要配慮者への対応

- ・避難者に負傷者や要配慮者がいるかどうか確認します。要配慮者については、P54～P62 を参照してください。
- ・負傷者がいる場合には、その負傷状況を確認し、治療の必要性（緊急度）が高い負傷者については、災害対策本部に連絡します。
- ・避難所内で対応可能な場合は、保健室等で適切な処置を行います。避難者の中に、医師、看護師、保健師など、医療関係者がいる場合、協力を依頼します。
- ・要配慮者については、福祉避難所で対応する必要がある場合、災害対策本部に連絡します。
- ・要配慮者が必要とする食料（食物アレルギー対応食品等）や物資（ストマ装具等）のニーズを把握し、災害対策本部への確保を要請します。

設備、備蓄品（食料・物資）への確認

- ・避難所運営に必要な設備を確認します。
水道・ガス・電気・電話等のライフライン、テレビ・ラジオ等の情報収集機能、施設内放送、トイレ等の設備を確認します。
- ・備蓄品（食料・物資）の確認をします。
- ・備蓄品の配布に備え、避難者名簿から必要な数を把握します。
- ・設備の機能不備や備蓄品の不足等を把握し、災害対策本部への要請を行う準備をします。

災害対策本部への連絡

- ・避難所の開設と状況について、災害対策本部に報告します。
- ・災害対策本部への連絡は、原則として避難所担当職員が行います。避難所担当職員が不在の場合や、緊急の場合は、避難所準備組織のリーダーが行います。
- ・この報告により、避難所が災害対策本部の貴重な情報源となるので、可能な限り周辺の状況も記入し報告します。

〈報告内容の例〉

- ① 避難所開設の報告
- ② 通信手段、ライフライン状況等の報告
- ③ 避難者の概算人数（避難者名簿より把握している人数）の報告
- ④ 負傷者等の報告と救護支援要請等
- ⑤ 備蓄品等の配布状況及び過不足状況の報告
- ⑥ 各派遣職員の参集状況の報告
- ⑦ その他の報告

広 報

- ・避難者が開設されたことを、避難者や避難者の周辺に広報します。受付までの道順なども、張り紙や看板などで示します。
- ・広報には、施設の屋外スピーカーなどの放送施設などの放送設備を利用します。

2 展開期の業務の全体像

(1) 展開期とは

展開期は、避難者が避難所のルールに従って、一応の生活の安定を確立する時期であり、本格的な避難所運営組織を設置し、避難者自らが自力再建への足場を獲得するための支援を行う時期です。

このマニュアルでは、災害発生から 24 時間～概ね 3 週間程度の期間としていますが、災害の規模（被災の程度、マンパワーの確保状況等）によって変わります。

(2) 業務の実施体制 — 本格的な避難所運営組織（避難所運営本部の設置）

避難所の状況が落ち着いてきたら、本格的な避難所運営組織である「避難所運営本部」を設置します。

展開期の避難所運営は、避難者の共助・協働の精神と自立再建の原則に基づき、避難者（住民）を主体とする、避難所運営本部が担うものとします。

避難所運営本部は、避難所を運営する最高決定機関として、避難所運営全般に関わります。また、具体的な業務を行うための、各種の活動班を置きます。活動班については、避難所の規模や地域の特徴に応じて、いくつかの班を統合したり、分割することも可能です。この体制は、展開期から撤収期まで人員規模に変更は

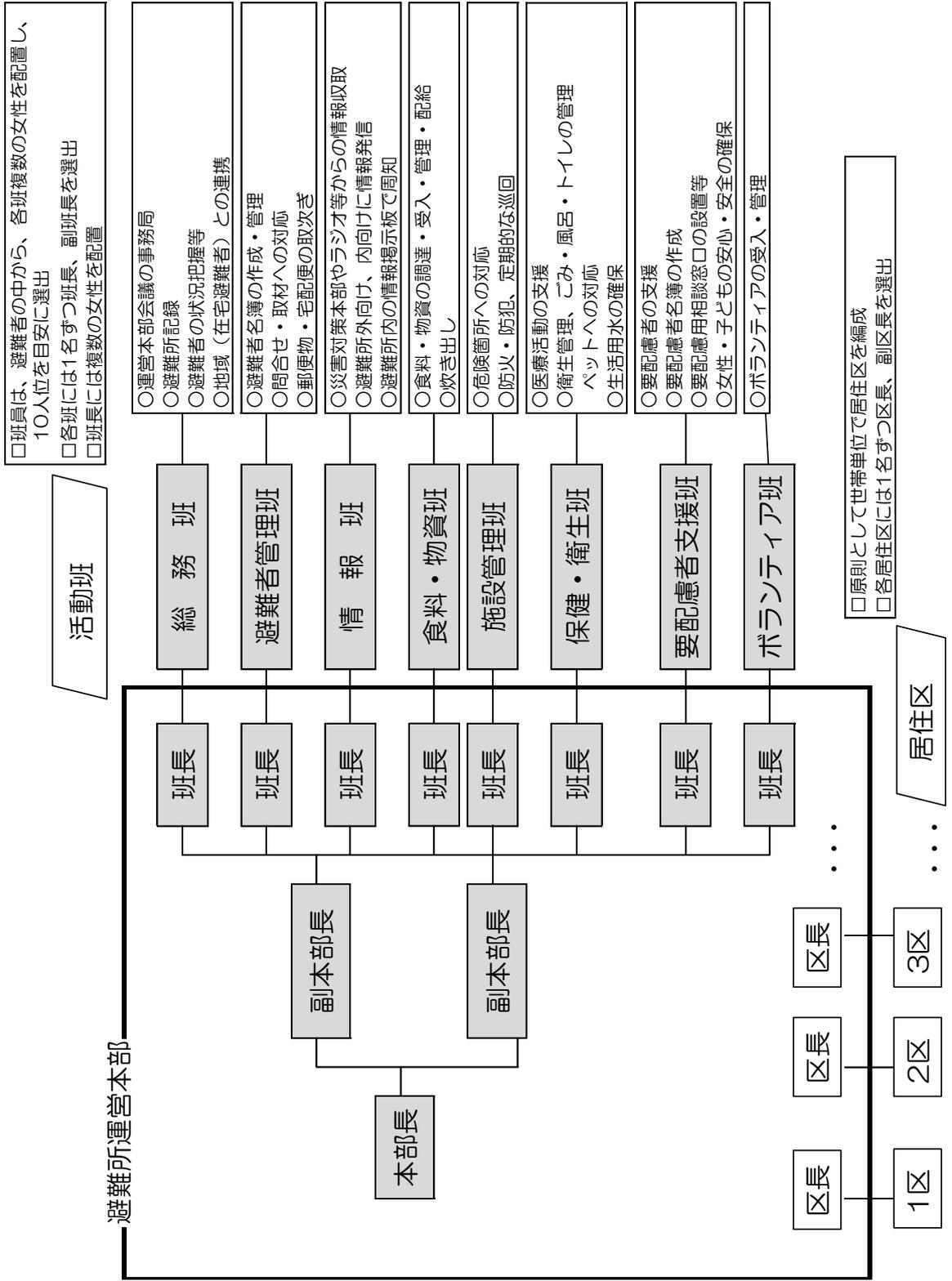
あっても、体制的に変更する必要はありません。

(3) 避難所運営本部の設置

避難所運営本部構成員の選出

- 避難所運営本部は、本部長、副本部長、各活動班長、各居住区の区長で構成します。
- 応急的な避難所運営組織の関係者（避難者の代表、避難所担当職員、施設管理者）と居住区の区長（リーダー）が話し合い、本部長（1名）、副本部長（2名程度）、活動班長（各班1名）、班員（各班概ね10名程度）を選出し、避難所運営本部の構成員を決めます。
- 円滑な避難所運営のために、避難所運営本部の構成員には、女性も配置します。
- 選出にあたっては、一部の特定の人に負担がかかり過ぎないように留意します。
- 避難生活が長期化すると、班長職に就いていた人が自宅や応急仮設住宅に移り、職をはなれることが想定されます。その場合に備えて班長の補助者も作っておきます。班長職の人が避難所を離れる場合、事務引継書を作成し、後任者に業務内容や注意点等を伝える体制も整えておきます。

避難所の運営体系



(4) 避難所運営本部の業務

避難所運営本部は、具体的な業務を実施する活動班を設置した後、各活動班に業務を依頼し、避難所運営の本格的な業務を開始します。

避難所運営本部会議の開催

- 避難所生活を円滑に進めるために、定期的に避難所運営本部会議を開催します。
- 会議の議長は本部長がつとめ、運営本部の事務局は総務班が担当します。
- 発災直後の会議の頻度は、1日2回、朝食前及び夕食前に開催します。朝の会議は、前夜以降の伝達事項を主にし、問題点についての協議は夕食後に行います。時間が経過し、避難所の状態が落ち着いて、特に連絡事項がない場合でも、最低1日1回は会議を開催し、各活動班で情報を共有し、連携した対応を行います。
- 設備、物資、食料などの必要なものを災害対策本部へ要請するため、各活動班から、状況報告と要望を受けます。
- 第1回目の会議では、各活動班の業務内容を確認し、速やかに業務実施を活動班長に依頼するとともに、避難者支援のための各種窓口の設置を依頼します。
- 会議には、避難所担当職員、施設管理者も参加します。また、ボランティアの中でも一定の役割を担っている場合にはオブザーバーとして参加してもらいます。

避難者支援のための各種窓口の設置

- 避難所運営本部は、各活動班に依頼し、次のような窓口を設置します。

〈設置する窓口の例〉

- ① 避難者受付窓口（避難者管理班）：避難者の登録、出入りの管理
- ② 食料配布窓口（食料・物資班）：食料、水の配布
- ③ 物資配布窓口（食料・物資班）：物資の配布
- ④ 問い合わせ窓口（避難者管理班）：安否確認への対応
- ⑤ 取材対応窓口（避難者管理班）：取材への対応
- ⑥ 郵便物等受付窓口（避難者管理班）：郵便物や宅配便の取り次ぎ
- ⑦ 保健衛生支援対応窓口（保健・衛生班）：要配慮者への対応
- ⑧ ボランティア受付窓口（ボランティア班）：ボランティア受付

(5) 各活動班の業務

総務班の業務

- 避難所運営本部会議の事務局（会議開催の通知、協議事項の整理、会議資料作成、会議記録の作成、各活動班の要望事項の調整、災害対策本部との連絡調整）
- 避難所運営記録簿【様式5】の作成
- 避難所生活ルールの作成・見直し

- 定期的な場所移動の計画作成・実施
- 避難所の状況把握等
- 地域との連携（在宅避難者の組織との連携等）
- 遺体への対応
- その他

※具体的な業務については、P28～P31 を参照してください。

避難者管理班の業務

- 避難者名簿【様式 2】の管理（避難者名簿の作成・整理、入所者、退所者の管理、外泊者の管理、避難者名簿の公開、避難所運営本部への避難者数の報告）
- 問い合わせへの対応（安否確認への対応、来客対応）
- 取材への対応
- 郵便物・宅配便の取り急ぎ

※具体的な業務については、P31～P35 を参照してください。

情報班の業務

- 避難所内外の情報収集（行政からの情報収集、関係機関連絡先一覧表【様式 21】の作成、他の避難所との情報交換、マスコミからの情報収集）
- 避難所内外への情報発信（避難所内での情報伝達、掲示板の掲載する情報の管理、行政への情報発信、地域への情報拠点としての役割）

※具体的な業務については、P35～P38 を参照してください。

食料・物資班への業務

- 食料・物資の調達
- 食料・物資の受入（食料・物資受入簿による管理、荷下ろし専用スペースの設置、受入人員の確保）
- 食料の管理・配給（食材の種類・在庫数の把握、食料の保管・管理、食料の配給）
- 物資の管理・配給（物資の種類・在庫数の把握、物資の配給、不要物資への対応）
- 炊き出し（炊き出しのための道具の調達、炊き出しの人員確保、炊き出しの実施）

※円滑に業務を行うため、災害の規模、避難所の規模、避難所の設置期間等に応じて、食料班と物資班に分けて対応します。

※具体的な業務については、P38～P42 を参照してください。

施設管理班の業務

- ・危険箇所への対応
- ・防火・防犯（防火・防犯対策、飲酒・禁煙への対応、避難者間のトラブルへの対応）
- ・避難所の環境改善等への対応

※具体的な業務については、P42～P43を参照してください。

保健・衛生班の業務

- ・医療活動の支援（救護・医療機関の情報把握、医務室の設置・医薬品の確保、病人・けが人への対応、避難者の健康状態の把握）
- ・避難者等への健康維持（健康・こころのケア対策の実施）
- ・衛生管理（手洗いの徹底、施設内消毒の実施、食品衛生管理の徹底、感染症予防）
- ・水の確保・管理
- ・清掃・ごみ処理への対応（清掃・ごみ分別収集の周知徹底、ごみ集積所の設置）
- ・風呂の管理（利用計画作成・周知、入浴券発行・配布、仮設風呂の衛生管理の徹底）
- ・トイレの衛生管理（トイレの使用可能状況の調査・周知。トイレ用水の確保・工夫、仮設トイレの設置、トイレの衛生管理の周知徹底）
- ・ペット連れ避難者への対応（ペットの飼育ルールの説明、ペット登録台帳の管理、ペットスペースの設置、支援団体等の情報収集等）

※具体的な業務については、P44～P50を参照してください。

要配慮者支援班の業務

- ・要配慮者の支援（避難状況の把握、避難所における要配慮者名簿【様式17】の作成、ニーズの把握、要配慮者用の窓口の設置、福祉避難室の設置・運営、福祉避難所等への移送に関する調整）
- ・女性・子どもの安心・安全の確保（防犯ブザー等の配布、チラシ等による啓発、避難所巡回等）

※具体的な業務については、P51～P52を参照してください。

ボランティア班の業務

- ・ボランティアの派遣要請
- ・ボランティアの受入（ボランティア受付窓口の設置、ボランティアの受入）

※具体的な業務については、P52～P53を参照してください。

3 安定期の業務の全体像

(1) 安定期とは

安定期は、避難生活の長期化に伴い、避難者の要望が多様化するため、柔軟な運営が求められる期間です。一方、避難者数の減少に伴い、撤収も視野に入れつつ、避難所の自主運営体制を再構築する時期でもあります。

このマニュアルでは、概ね災害発生から3週間目以降としています。災害の規模（被災の程度、マンパワーの確保状況等）によって変わります。

(2) 避難所運営本部の業務

避難所運営本部会議の開催

- ・避難所生活を円滑に進めるために、定期的に避難所運営本部会議を開催します。
- ・発災から時間が経過し、避難所の状態が落ち着いて、特に連絡事項が無い場合でも最低1日1回は会議を開催し、各活動班で情報を共有し、連携した対応を行います。
- ・設備、物資、食料など必要なものを災害対策本部へ要請するため、各活動班から、状況報告と要望を受けます。

避難所運営本部体制の再構築

- ・避難者の減少に伴い、必要に応じて、避難所の運営体制を見直します。
- ・在宅の地域住民リーダー等に、避難所運営の協力を依頼します。

(3) 各活動班の業務

総務班の業務

- ・展開期の業務を継続します。（※P28～P31を参照）
- ・避難生活の長期化に伴い、生活ルールについて、必要な見直しを行います。
- ・風紀のみだれや防犯対策への対応を図ります。

避難者管理班の業務

- ・展開期の業務を継続します。（※P31～P35を参照）
- ・避難者の退所により空いたスペースを共有空間などに転用できるよう、名簿を管理し、避難所運営本部会議を通じて、各活動班に状況報告を行います。

情報班の業務

- ・展開期の業務を継続します。（※P35～P38を参照）

- ・この時期は、一時的な生活支援情報から恒久的な生活再建につながる情報の重要度が増大する時期です。これまでの情報に加え、重点的に以下の情報の収集や広報の充実を図ります。

〈行政からの復興支援情報の例〉

- ① 住宅障害物の除去の支援
- ② 罹災証明の発行
- ③ 被災住宅の応急処理
- ④ 災害見舞金・弔慰金の配分
- ⑤ 義援物資及び義援金の配分
- ⑥ 災害援護応急資金の融資
- ⑦ 税の減免、徴収猶予
- ⑧ 応急仮設住宅関連情報 など

〈恒久的な生活再建に役立つ情報の例〉

- ① 求人情報
- ② 住宅・不動産情報 など

食料・物資班の業務

- ・展開期の業務を継続します。(※P38～P42を参照)
- ・高齢者や障がい者など特別に配慮を必要とする要望など、高度な要望について、災害対策本部と調整し、対応します。
- ・避難の長期化が予想される場合、季節に応じた食料、生活必需品の調達等について検討し、災害対策本部と調整します。

施設管理班の業務

- ・展開期の業務を継続します。(※P42～P43を参照)
- ・避難所生活の長期化に伴い、必要な設備（暑さ・寒さ対策）の検討を行います。
- ・共有スペース（避難者の交流支援に役立つスペース）の確保や避難者の手荷物の増加に対応したゆとりのあるスペース利用の検討を行います。
- ・施設の本来の機能の再開に向けた、避難者利用のスペースの統廃合の検討、施設管理者との協議を行います。

保健・衛生班の業務

- ・展開期の業務を継続します。(※P44～P50を参照)
- ・被災者の精神的ケアについて、専門家による定期的な相談の場を設けるなどの対策について、災害対策本部へ要請します。

要配慮者支援班の業務

- ・展開期の業務を継続します。(※P51～P52を参照)
- ・避難生活の長期化により、特に高齢者や障がいのある方は一層、心身への負担が募るため、必要に応じて、適切な施設への移転ができるように支援します。
- ・精神障がいのある方や発達障がいのある方は、健常な方と変わりなく見えることが多く、必要な支援が届きにくい状況があり、また、一般の方が障がいに対する理解も十分でないことから、こうした点も十分に配慮し、必要な支援を行います。
- ・子どもたちへの対応について、勉強室・遊び部屋の確保、子どもの世話ができる人材の確保等、必要な支援を行います。
- ・外国人などの避難者がいた場合、生活支援のための適切な手段・方法を検討し、必要に応じてボランティアの協力を得て支援します。

ボランティア班の業務

- ・展開期の業務を継続します。(※P52～P53を参照)
- ・避難者からの高度で多様な要望をボランティアセンター等に連絡・仲介し、必要なボランティア人材の確保に努めます。
- ・避難者数の減少により、物資の仕分けなど大規模な人員によるボランティア支援が不要になった場合には、ボランティアの撤収・引き揚げ計画を協議します。

4 撤収期の業務の全体像

(1) 撤収期とは

撤収期は、電気・ガス・水道等のライフライン回復以降の時期で、日常生活が可能となるため、避難所生活の必要性がなくなる時期です。

一方で、自力再建が困難な避難者に対し、地域全体で支援する体制を構築し、避難所施設の本来業務の再開に必要な業務を行う時期です。

(2) 避難所対策本部の業務

避難所の集約・閉鎖に向けた避難者の合意形成

- ・ライフラインの復旧状況などから、災害対策本部と避難所閉鎖時期について協議します。
- ・災害対策本部の指示を受けて、避難所閉鎖の準備に取りかかります。
- ・各活動班に、避難所閉鎖のため、いつまでに何をするのかの計画作成を依頼します。
- ・避難所の閉鎖時期や撤収準備などについて、避難者に説明し、避難者の合意形成を図ります。

避難所の後片付け

- 設備や物資の返却、改修、処分などを災害対策本部に協議し、行います。
- 避難者の協力により、避難所として利用した施設内外の片づけ、整理・整頓、掃除、ごみ処理を行います。
- 避難所運営の各種記録、資料を災害対策本部に引継ぎ、避難所閉鎖の日に解散します。

(3) 各活動班の業務

総務班の業務

- 避難所運営本部会議の開催など事務局の業務を行います。
- 集約・閉鎖が決まったら、各活動班と協議し、避難所閉鎖の計画を作成します。

避難所管理班の業務

- 最後の退所者まで名簿の更新を行い、退所者の連絡先の把握に努めます。
- 避難所閉鎖に向け、使用した備品や設備を片付け、作成した名簿資料などを避難所運営本部に提出します。

情報班の業務

- 恒久的な復興支援の情報提供に努めます。
- 避難所閉鎖に向け、使用した備品や設備を片付け、作成した広報資料などを避難所運営本部に提出します。

食料・物資班、施設管理班、保健・衛生班の業務

- 施設の本来業務の再開に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。
- 各活動班は、使用した備品や設備を整理し、未使用の食料・物資の在庫を把握し、作成資料とともに、避難所運営本部に提出します。
- 閉鎖に向けた避難所全体清掃、整理整頓、ごみ処理の計画を作成し、随時実施していきます。ある程度の規模の避難所で大量の労力が必要な場合には、避難所担当職員、施設管理者、災害対策本部と協議し、ボランティア支援や地域住民の協力を得て行います。

要配慮者支援班の業務

- 施設の本来業務の再開に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。
- 使用した備品や設備を整理し、作成した要配慮者名簿等の資料とともに、避難所運営本部に提出します。
- 閉鎖に向けた避難所全体の清掃、整理整頓、ごみ処理の計画を作成し、随時実施していきます。ある程度の規模の避難所で大量の労力が必要な場合には、避難所担当職員、施設管理者、災害対策本部と協議し、ボランティア支援や地域住民の協力を得て行います。

ボランティア班の業務

- 避難所の集約・閉鎖に伴い、ボランティア支援の必要性が低くなった場合、ボランティア団体等の撤収のための調整・協議を行います。

第4章 各活動班の業務

1 総務班の業務<展開期～撤収期>

(1) 避難所運営本部会議の事務局

事務局としての機能

- 会議の段取りや各種調整等、避難所運営本部会議の事務局機能を果たします。
- 各活動班に運営本部会議の開催を通知（場所、時間、出席者、協議内容等）します。
- 運営本部会議前に、各活動班から報告に基づき、協議事項を整理し、運営本部会議資料を作成します。
- 運営本部会議に出席し、会議記録を作成します。
- 各活動班の要望を整理し、重複する要望や両立しない要望があれば、調整します。

災害対策本部との連絡調整

- 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、避難所運営本部会議での決定を前提としますが、急を要する場合は、本部長や各活動班の班長と協議し、後で避難所運営本部会議に報告するなど、臨機応変な対応をします。

(2) 避難所運営の記録

避難所運営記録簿【様式5】の作成

- 避難所担当職員が避難所内の情報を記録し、避難所での出来事を正しく残します。
- パソコンなどを活用し、電子データにより記録することで、記録の整理の際に有効です。ただし、データ等の管理には十分注意します。

<記録する内容等>

- ① 日付（曜日）
- ② 避難者数、新規入居者数、退所者数
- ③ 運営本部会議で内容
- ④ 行政からの伝達事項
- ⑤ 避難所内の主な出来事

※これらの他、被害の状況や生活の様子を示す写真を残すようにします。

(3) 生活ルールの作成・見直し

避難所生活のルール作成

- ・避難所では、多くの方が共同生活を送るため、避難者が互いにルールを守って、生活を送ることが必要です。そこで、避難所運営本部会議で避難所生活において必要となる基本的なルールを取りまとめ、出入口など見やすいところに掲示し、避難者にルールの周知を行います。

避難所生活のルールの見直し

- ・避難所生活の長期化に伴い、必要に応じて、生活ルールを見直します。

(4) 定期的な場所移動

避難所内での定期的な場所移動

- ・施設管理者、施設管理班と相談し、定期的な場所移動の計画を作成し、実施します。
- ・居住区の区長（リーダー）や自治会長などの協力のもと、避難所の以前の隣近所づきあいや地縁、血縁などのつながりに最大限留意して、移動計画を作成します。
- ・避難者には、定期的な場所移動により、プライバシー確保につながることで、避難生活の慢性化を防ぎ早期の自立再建につながる点を理解してもらい、実施します。
- ・避難者には、移動の際、部屋の掃除や片付けを必ず行うことを周知します。

(5) 避難者の状況把握等

避難所内でのアンケート調査

- ・避難者に対して、必要に応じてアンケート調査を行い、避難所の今後の見通しなどを検討するうえでの資料とします。

〈調査の主な内容〉

- ① 自宅の被災状況
- ② 今後の住宅確保の見通し
- ③ 応急仮設住宅の応募状況 など

※避難者の情報の取り扱いには、十分注意します。障害者、外国人に対しては、ボランティア等の協力も得ながら、アンケート調査を行います。

相談スペースの設置

- ・プライバシー等に配慮して、避難者が安心して相談できるスペースを設けます。
- ・専門的な対応が必要な相談については、情報班を通じて、専門家等の派遣を災害対策本部へ要請します。
- ・県・市で各種相談窓口を設置していることを避難者へ周知します。

(6) 地域との連携

避難所は地域全体の拠点

- ・発災直後の混乱の中、食料・物資は在宅避難者の分も一括して避難所へ送られてくると予想されます。その際、避難所は地域全体の供給拠点となります。避難所から災害対策本部へ食料や物資の必要量を報告する際には、把握できた在宅避難者の分も合わせて報告します。

避難所外の被災者の組織化

- ・避難所運営本部で、在宅避難者についてまで、すべて把握することが困難です。
- ・在宅避難者も、受け身の体制でなく、「自分たちのことは自分たちでおこなう」という意識を持ち、自主防災組織（自治会等）単位で組織化して、食料・物資の配給を受けるなど、避難所運営に協力します。在宅避難者の組織のまとめ役としては、自主防災組織（自治会等）の役員が適役です。

在宅避難者の組織と連携

- ・在宅避難者の組織のまとめ役と連絡をとるため、その窓口となる担当者を決めておきます。
- ・在宅避難者の組織に対して、次のような情報の取りまとめを依頼します。
 - ① 食事の必要数
 - ② 必要な物資の種類と数
 - ③ 在宅の要配慮者の情報と支援の要否
- ・必要に応じて、適宜、在宅避難者名簿の記入を依頼し、集計等を行います。
- ・市からのお知らせ等について、在宅避難者の組織を通じて情報伝達を行います。

(7) 遺体への対応

遺体への対応

- やむを得ず、避難所に一時的に遺体を受入れる場合は、避難者と部屋を別にするなど、配慮します。
- 遺体を受入れる場合は、情報班を通じて、災害対策本部へ市職員の派遣を要請します。
- 死亡者については、次のことについて記録しておきます。
 - ① 氏名
 - ② 年齢
 - ③ 性別
 - ④ 住所
 - ⑤ 搬送者の氏名
 - ⑥ 搬送時刻
 - ⑦ 遺体のあった場所
 - ⑧ 遺族の連絡先 など

(8) 避難所閉鎖に向けた準備

避難所閉鎖計画の作成

避難所の閉鎖が決まったら、各活動班と協議し、避難所の閉鎖計画を作成します。

2 避難所管理班の業務《展開期～撤収期》

(1) 避難者名簿の管理

避難者名簿の作成

- 避難者受付の窓口を設置し、避難者の登録を行います。
- 避難者名簿の作成は、安否確認や物資の配給に利用するなど、避難所運営で最も重要な活動の一つです。このため、避難者には、「避難者名簿【様式 2】」に記入した人数に基づき、避難所のサービスが受けられる旨を説明し、記入に協力を求めます。
- 「避難者名簿」を居住区別に整理します。パソコン等でデータベース化し管理すると、効率よく活用できます。作成した名簿の取り扱いには、十分注意します。

運営会議への避難者数の報告

- 避難者の状況（現在人数、入居者人数、退所者人数）を整理し、避難所運営本部会議へ報告します。

入居者の管理

- 新たに入所者が現れた場合は、次のとおり管理します。
 - ① 避難者名簿【様式 2】に記入してもらい、名簿に加えます。
 - ② 「居住区」の考え方に留意しながら、居住空間の割振りを行います。
 - ③ 早く避難所生活に慣れてもらうため、入所時に一通り生活ルールを説明します。
 - ④ 居住区の区長（リーダー）は、居住区内の役割についての説明を行います。

退所者の管理

- 退所者については、当初退所者が記入した用紙（避難者名簿）に、退所日、退所後の連絡先（住所、電話番号）を記入してもらい、避難者名簿により管理します。退所者の情報は、削除せずに、避難所の記録として残しておきます。
- 避難者の退所により空いたスペースを共有空間などに転用できるように、名簿を管理し、避難所運営本部会議を通じて、各活動班に状況報告を行います。

外泊者の管理

- 外泊者の管理は、食料や物資の配給などの関係上必要となるため、各居住区の区長（リーダー）は、「外泊届出用紙【様式 7】」を受理し、外泊者を把握します。

〈外泊届に記入する主な内容〉

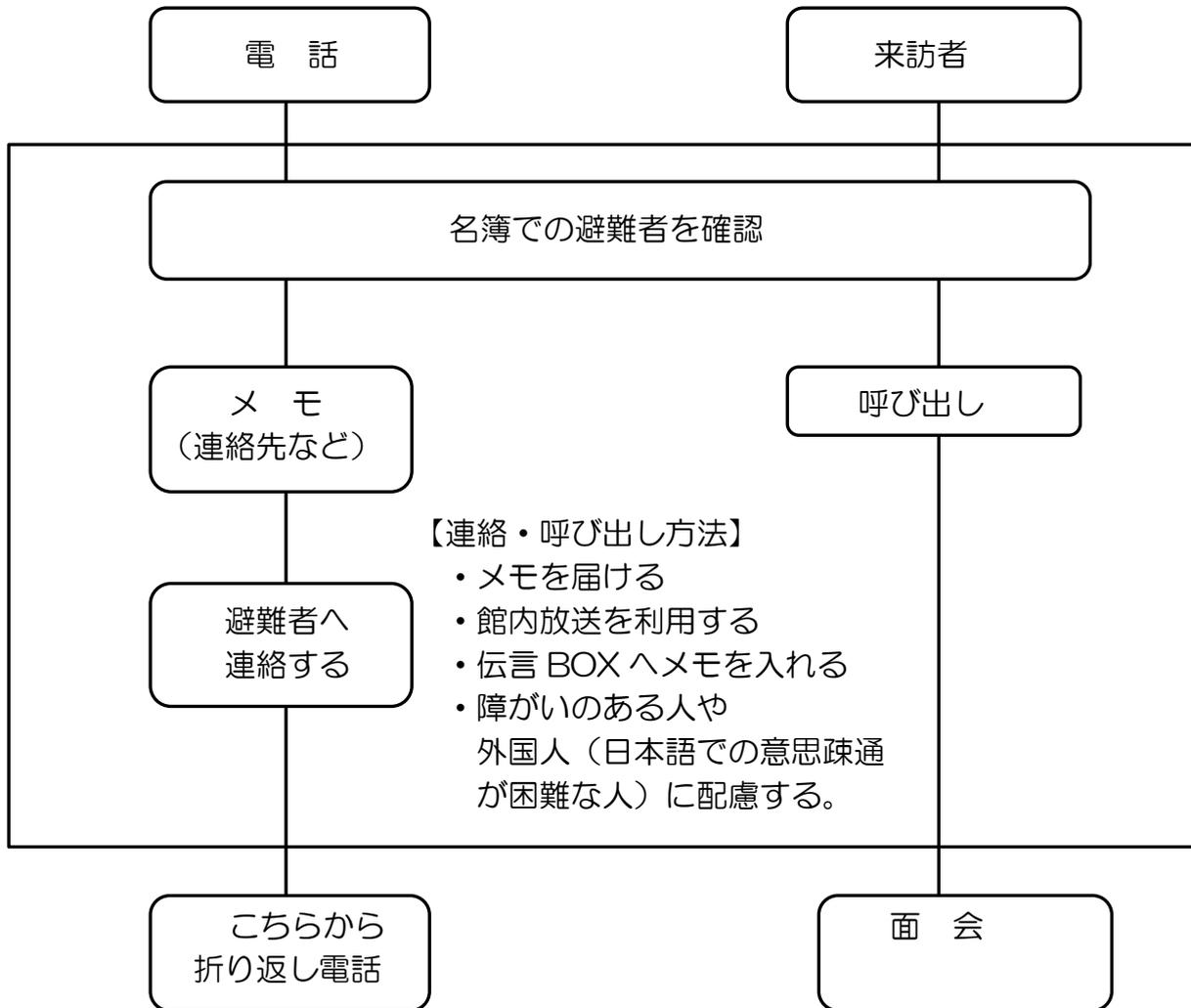
- ①氏名
- ②居住区
- ③外泊先、外泊期間
- ④同行者
- ⑤緊急連絡先

避難者名簿の公開

- 避難者名簿は、個人情報が含まれているため、個人が特定できるような情報を掲示・閲覧するなどの取扱いは望ましくありません。
- 安否確認に対応するために掲示・閲覧が必要な場合は、必ず避難者の同意を得て、公開する個人情報を限定します。内容は、世帯の代表者の氏名・住所程度にとどめ、個人情報保護の観点から、注意を払います。問い合わせが減ってきた場合は、掲示を取りやめ、個別に対応します。

(3) 問い合わせの対応

【問い合わせの対応】



安否確認への対応

- 安否確認についての問い合わせに対応するため、問い合わせ窓口を設置します。
- 発災直後は、電話や来訪による安否確認についての問い合わせの殺到が予想されます。
- 問い合わせには、作成した避難者名簿に基づいて、迅速に対応し、来訪者（部外者）には、避難者のプライバシーと安全を守るためにも、問い合わせ窓口を一本化し、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。
- 避難者にはNTT 災害番号ダイヤル 171 等の利用を促します。
- 電話は、直接避難者へ取り次がず、次のような方法で避難者へ伝言します。
 - ① 伝言要員を置く
 - ② 伝言ボックスを利用
 - ③ 掲示板を利用

④ 館内放送を利用（時間的な配慮が必要） など

また、障がいのある人や外国人（日本語で意思疎通が困難な人）には、それぞれに対応した連絡方法で対応します。

来客の対応

- ・避難所の居住者以外は、原則、居住空間には立入を禁止します。避難所の入り口近くに面会場所を確保し、スペースに余裕がある場合は、部屋を確保します。

(3) 取材への対応

取材等への方針決定

- ・マスコミ等からの取材等に対してどのような対応をするかについて運営本部会議で決定します。
- ・取材に対しては、取材対応窓口を設置します。避難所担当職員又は避難所の代表（運営本部長等）が対応するなど、担当者を明確にしておきます。

取材等への対応

- ・避難所で取材等を行う人には、必ず取材対応窓口への立ち寄りを求め、「取材者用受付用紙【様式 8】に、氏名・所属・連絡先・取材目的などを記入してもらいます。
- ・許可を受けた取材者には、それが判明できるよう腕章等を着用してもらいます。
- ・避難者への取材には、避難者管理班員が立ち会うこととします。

(4) 郵便物・宅急便の取り次ぎ等

郵便局員・宅配業者への対応

- ・避難者への郵便物等の取り次ぎのため、郵便等受付窓口を設置します。
- ・郵便物等が迅速・確実に受取人に届くよう、郵便局員、宅急便業者の避難所への立ち入りは可能とします。防犯上、郵便物等受付窓口に声をかけてもらうようにします。
- ・避難者数が多い場合、郵便物は受付で一括して受け取り、呼び出しを行い、避難者に渡します。「郵便物等受付簿【様式 9】を作成する等、紛失に十分注意します。

郵便物発送の対応

- ・避難者の郵便物の発送方法について、避難所担当職員を通じて郵便局に相談します。発送方法決定後、避難者に周知します。

(5) 避難所閉鎖に向けた準備

避難所閉鎖に向けた準備

- ・避難所の閉鎖が決まったら、閉鎖に向け、使用した備品や設備を片付け、作成した避難者名簿資料などを避難所運営本部に提出します。

3 情報班の業務<<展開期～撤収期>>

(1) 避難所内外の情報収集

行政からの情報収集

- ・行政機関から、必要な情報を収集します。災害発生当初に、通信手段が断たれた場合には、行政機関に出向いたり、他の避難所と連絡をとるなど情報収集に努めます。
- ・災害発生時においては、情報も錯そうすることから、デマなどの予防のため、当該避難所の担当となっている市職員からの情報を第一に取り入れます。
- ・県や市など行政機関のホームページ等からも情報収集します。

関係機関連絡先一覧表の作成

- ・各関係機関連絡先の一覧表【様式21】を作成します。

<主な関係機関>

- ① 災害対策本部
- ② 警察・消防
- ③ 病院・医院
- ④ ライフライン（電気・ガス・水道など）関係機関
- ⑤ 郵便局
- ⑥ 地元マスコミ（新聞社・ラジオ局・テレビ局）
- ⑦ 近隣の避難所
- ⑧ 自治会長
- ⑨ 民生委員・児童委員
- ⑩ ボランティア受付本部（社会福祉協議会など） など

他の避難所との情報交換

- ・地域内の避難所同士で情報交換します。情報交換によって、地域の状況を把握することができます。
- ・開店している商店などの口コミ情報、余った物資の情報など、近隣と避難所と情報を交換します。ただし、いつ、どこで、誰が発した情報かを的確に把握し、デマ等に十分注意します。

マスコミからの情報収集

- ・被災者にとって必要な情報を手分けして、テレビ、ラジオ、新聞などから、効率よく情報収集します。
- ・集めた情報は、日時、発信源などを明記し、種類ごとに整理します。

〈テレビ、ラジオから集める情報の例〉

- ① 被害情報
- ② 電気、ガス、水道等のライフライン等の情報
- ③ 道路、鉄道、バスなどの公共交通機施設・機関の情報
- ④ 国・県・市の大まかな災害対応、復旧・復興対策など
- ⑤ 生活関連情報（近隣の営業店舗の情報等） など

(2) 避難所内外への情報発信（広報）

避難所内での情報伝達

- ・避難所内での情報伝達は、原則として文字情報（張り紙など）を用います。施設内の出入口近くなど、避難者全員が目につきやすい位置に掲示板を設置します。
- ・情報伝達（周知）にあたっては、文字を大きくする、ふりがなを付ける等の工夫をするとともに、掲示とは別の手段による伝達が必要な避難者へは、個別の対応をするなどの配慮が必要です。

〈掲示板に掲載する情報の例〉

- ① 避難所生活のルール
 - ② 最新情報（今日入った情報）
 - ③ 県・市からのお知らせ（罹災証明書発行、被災者生活再建支援制度など）
 - ④ 生活情報（風呂、給水車、ライフライン復旧状況など）
 - ⑤ 復興情報（求人、復興資金、応急仮設受託関連情報など）
 - ⑥ 使用施設関連情報（避難所となった施設に関する情報）
 - ⑦ 避難所ニュース（かわら版）
 - ⑧ その他（NTT 災害伝言ダイヤル171の登録方法など）
- ・情報の伝達漏れを防ぐため、出入りの際には必ず掲示板を見るよう、避難者に伝えます。特に重要な情報については、運営本部会議で居住区の区長（リーダー）に伝達し、区長（リーダー）が居住区の各避難者に伝達します。
 - ・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要配慮者に対しては、それぞれに対応した伝達手段をとるなど、配慮します。

掲示板に掲載する情報の管理

- 掲示板への掲載は、情報班の管理のもとに実施し、無秩序な掲載を避けます。情報には、必ず掲載日時を掲載し、いつの時点の情報であるかを明確にしておきます。
- 古い情報は削除して整理しておきます。掲示板から外した情報は、分類し、保管します。

行政への情報発信

- 行政と情報伝達を効率よく、信頼性を高めるため、情報担当者を設置し、窓口を一本化します。
- 発災直後は、避難所担当者職員が定期的に（2～3時間おき）に、「避難所状況報告書【様式 6】」で災害対策本部へ報告します。その際、地域の被害状況も併せて報告すると、行政機関が被害状況を把握するうえで、非常に役立ちます。

〈災害対策本部へ報告する情報の例〉

- ① 避難者数
 - ② 避難所の安全状況
 - ③ ライフライン
 - ④ 避難所運営本部の編成状況
 - ⑤ 各班からの要望
 - ⑥ 緊急を要する事項
 - ⑦ 対処すべき事項
- 食料・物資の依頼については、食料・物資班が「食料・物資依頼伝票【様式 10・様式 11】」とりまとめたものを、情報班が災害対策本部へ要請します。
 - 各種報告は、情報の錯綜を防ぐため、できるだけ書面を行います。FAX、パソコンや携帯電話のメールなどで報告する場合は、災害対策本部と発受信の確認方法についての取り決めをしておきます。

地域の情報拠点としての役割

- 発災直後の混乱状況のなかでは、各種の情報は、避難所を中心として伝達されることが予想されます。避難所以外の地域で、在宅避難者の組織がある場合は、そちらにも情報を伝達し、地域住民全体が情報を得られるようにします。
- 在宅避難所など避難所以外の被災者が、生活な情報を得ることができるよう避難所の出入口付近等に掲示板を設置します。掲示板は、情報が錯綜することを防ぐために、避難所内に掲示しているものと同じ情報を掲示します。

(3) 避難所閉鎖に向けた準備

避難所閉鎖に向けた準備

- ・避難所の閉鎖が決まったら、閉鎖に向け、使用した備品や片付け、作成した広報資料などを避難所運営本部に提出します。

4 食料・物資班の業務<<展開期～撤収期>>

(1) 食料・物資の調達

食料・物資の調達

- ・食料・物資の提供を受けるため、避難者数を把握したうえで、必要な食料・物資の項目・数量を、情報班を通じて、災害対策本部に報告します。
- ・発災直後は、道路の寸断等により、食料や物資が届かないことも想定されます。その際は、自宅で生活している人に協力を仰いだり、自分たちで活動できる場合は、買出しに行くなどして調達します。
- ・避難所のニーズに対応するため、食料や物資に関する要望をとりまとめ、情報班を通じて、災害対策本部に要請します。
- ・食料の調達にあたっては、可能な限り適正な栄養に配慮するとともに、咀嚼機能低下者、疾病上の食事制限者、食物アレルギーのある人、乳幼児、文化・宗教上の食事制限者など、特別の配慮を要する者のニーズについて配慮します。
- ・避難の長期化が予想される場合、栄養士の活用等により、メニューの多様化、適温食の提供、栄養バランスの確保に配慮します。
- ・食品衛生、栄養、炊き出しにかかる作業の負担軽減等を考慮し、必要に応じて、仕出し弁当等の活用も検討し、災害対策本部と相談します。
- ・物資の調達にあたっては、衣類など様々なものに対してアレルギーを持つ者がいることに配慮します。

避難所としての対応策の検討

- ・発災直後は、必ずしも避難者全員に行き渡るだけの食料・物資が届けられるとは限りません。避難所運営本部会議で対策を協議し、配布基準や優先順位を決めるなど、その時点での最善の方法を検討し、臨機応変に対応します。居住区単位で配布し、世帯に配分を委ねる方法も有効です。

(2) 食料・物資の受入

食料・物資受入簿による管理

- ・食料・物資の品目別の個数を記入する「食料・物資受入簿【様式 12】」を作成

します。

- ・食料・物資を受入れる際に、受入簿や日時に送付元、受入時担当者に記入します。

荷下ろし専用スペースの設置

- ・車両が乗り入れしやすい場所で、荷下ろしが可能な専用スペースを設けます。
- ・雨天時の作業も考慮し、屋根のある場所に設定します。
- ・荷下ろし専用スペースでは、倉庫へ保管する際のおおまかな区別を行います。

受入人員の確保

- ・食料・物資の受入人員を確保します。食料・物資の受入れには、多くの人手を必要とし、トラックから荷下ろし、倉庫へ搬送、物資の分別は、重労働です。
- ・発災直後は、昼夜を問わず24時間対応することもあるため、当番制で対応します。災害ボランティアセンターなどにボランティアの派遣を要請することも有効です。

(3) 食料の管理・配給

食料の種類・在庫数の把握

- ・受入簿とは別に、食料の種類と在庫を管理するための「食糧管理簿【様式 13】」を作成します。
- ・可能であれば、パソコンなどで管理します。
- ・食料置き場は、食料の種類ごとに整理整頓します。

食料の保管・管理

- ・倉庫に入れる際に、消費期限を確認し、段ボール箱の見える位置に記入します消費期限に十分注意を払います。
- ・食料の保管は、低温かつ清潔な場所で、直射日光や暖房を避けます。
- ・消費期限が過ぎた食品は配布せず、すべて廃棄します。廃棄の際は、食料が余っているなど誤解が生じないように適切に処分します。

食料配布窓口の設置

- ・食料・水を配布するため、食料配布窓口を設置します。

食料の配給

- ・食料を避難者、在宅避難者へ配布します。

- 発災直後は、備蓄食料を有効に活用し、全員に配布することを心がけます。
- 食物アレルギーの避難者が、食事を安心して食べることができるよう、食事の原材料を示した包装や、食材料を示した献立表を掲示し、避難者が確認できるようにします。小麦、そば、卵、乳、落花生の有無については、重篤なアレルギーを引き起こす可能性があるため、これらが少量でも含まれている場合は、明示します。
- 炊き出しの配給では、食器洗いの負担軽減方法として、食器にラップをかぶせて使用するなどの方法もあります。

(4) 物資の管理・配給

物資の種類・在庫数の把握

- 受入簿とは別に、物資の種類と在庫を管理するための「物資管理簿【様式 〇】」を作成します。
- 可能であれば、パソコンなどで管理します。
- 物資置き場は、物資の種類ごとに整理整頓します。
- 物資は、次の3つに分類することができます。

〈物資の分類〉

- ① 全員に平等に配布するもの（衣類、毛布など）
- ② 必要な人が取りにくるもの（おむつ、生理用品など、その他ペット用品など）
- ③ 全員が共同で使用するもの（トイレットペーパー、ウエットティッシュなど）

〈用途に応じた分類例〉

- ① 衛生用品（おむつ、生理用品、トイレットペーパー、石けん、シャンプーなど）
- ② 衣類（下着など）
- ③ 食事用品（お箸、皿など）

物資配布窓口の設置

- 物資を配布するため、物資窓口を設置します。
- 女性用下着や生理用品などの配布にあたっては、女性を配置する等の配慮をします。

物資の配給

- 物資を避難者、在宅避難者へ配布します。
- 避難者への物資の配給は、居住区ごとに行います。ただし、一部の人に必要な物資（おむつ、生理用品など、その他ペット用品など）は、各自で取りに来る方式も有効です。
- 全員が同じように必要な物資は、原則として、平等に配布します。しかし、不足する場合には、高齢者や子どもなどを優先して配布するなど有効的に活用します。

不要物資への対応

- 大量の不用物資がある場合は、その取扱いを市に委ねます。市災害対策本部の調整・指示のもとで、近隣の避難所に渡すなど有効的に活用します。

(5) 炊き出し

炊き出しのための道具の調達

- 炊き出しを行うために必要な道具を調達します。
〈炊き出しに必要な道具を〉
 - ① 薪、プロパンガス等の調理用熱源
 - ② なべ、フライパン、炊飯器、コンロ等の調理器具
 - ③ 包丁、まな板、おたま、菜箸等の調理器具
 - ④ 皿、割り箸、スプーン等の食器（衛生が確保できない場合、使い捨てが望ましい）

炊き出しの人員の確保

- 炊き出しを行うため、必要な人員を確保します。避難者全員に呼びかけ、一部の人や女性のみを負担が集中することがないように配慮し、皆で分担して行います。人手が足りない場合は、災害ボランティアセンター等にボランティア派遣を要請します。

炊き出しの実施

- 炊き出しは、必ず避難所運営会議で協議、検討したうえで実施します。
- 炊き出しの実施、衛生管理に際しては、避難者の中から出来る限り調理師・栄養士などの有資格者を募り、事故のないよう気を配ります。
〈炊き出しの注意点〉
 - ① 調理は衛生的な場所で行う。
 - ② 加熱調理を原則として、生ものは避ける。
 - ③ 肉、魚などの鮮度管理に気を配る。
 - ④ 適切な手洗いの励行徹底を図る。
 - ⑤ 衛生的な前かけ、帽子、マスク、使い捨て手袋等の調理に適した衛生的な服装とする。

(6) 避難所閉鎖に向けた準備

避難所閉鎖に向けた準備

- 避難所の閉鎖が決まったら、施設の本来業務の再開に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。
- 使用した備品や設備を整理し、未使用の食料・物資の在庫を把握し、作成資料とともに、避難所運営本部に提出します。
- 閉鎖に向けた避難所全体の清掃、整理整頓、ごみ処理の計画を作成し、随時実施していきます。ある程度の規模の避難所で大量の労力が必要な場合には、避難所担当職員、施設管理者、災害対策本部と協議し、ボランティア支援や地域住民への協力を得て行います。

5 施設管理班の業務<展開期～撤収期>

(1) 危険箇所の対応

危険箇所への対応

- 被災建築物応急判定や被災宅地応急危険度判定などにより、危険と判定（判断）された場所（箇所）は、張り紙やロープにより、立入禁止の設定をします。
- 危険箇所について、直ちに災害対策本部や施設管理者に補修等の対応を要請します。

(2) 防火・防災

防火対策

- 火災防止のため、室内は火気厳禁・禁煙とし、周知を図ります。ストーブ等生活に必要な火気使用については、責任者を定め、消火器や消火バケツを備えておきます。

防犯対策

- 災害後には被災地の治安悪化が懸念されるため、避難所内では当直体制をとるなど 24 時間対応します。性犯罪や窃盗等の発生も懸念されるため、警察官の立ち寄りや避難所周辺の巡回等を依頼し、避難所を含めた地域全体の防犯対策を実施します。
- 防犯の観点から、避難者以外の者の居住空間への立ち入りを制限します。避難所出入口付近に受付を設けて担当者を配置します。

飲酒・喫煙への対応

- ・避難所内での飲酒は原則禁止とし、周知を図ります。
- ・喫煙は定められた場所のみ可能としますが、学校が避難所となっている場合は、その敷地内での喫煙は禁止し、周知を図ります。
- ・喫煙場所には、灰皿、消火用バケツを用意し、吸い殻の処理や清掃は、喫煙者自身が責任をもって行うように周知します。

避難者間のトラブルへの対応

- ・心身共にダメージを受けた避難者が、同一施設内で長時間生活を送ることになるため、避難者間でのトラブル等の発生が懸念されます。地域住民、行政、警察が連携し、トラブルの未然防止や解消に努めます。

(3) 避難所間の環境改善等への対応

避難所の環境改善等

- ・避難所生活の長期化に伴い、健康管理上必要な設備（暑さ・寒さ対策）の検討を行い、必要な対応について、情報班を通じて、災害対策本部へ要請します。
- ・避難所生活の長期化に伴い、避難者の交流支援に役立つスペースの確保や避難者の手荷物の増加に対応したゆとりあるスペース利用の検討を行います。

(4) 避難所閉鎖に向けた準備

避難所閉鎖に向けた準備

- ・施設の本来の機能再開に向けた、避難者利用スペースの統廃合の検討、施設管理者との協議を行います。
- ・避難所の閉鎖が決まったら、施設の本来業務の再開に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。
- ・使用した備品や設備を整理し、未使用の物資の在庫を把握し、作成資料とともに、避難所運営本部に提出します。
- ・閉鎖に向けた避難所全体の清掃、整理整頓、ごみ処理の計画を作成し、随時実施していきます。ある程度の規模の避難所で大量の労力が必要な場合には、避難所担当職員、施設管理者、災害対策本部と協議し、ボランティア支援や地域住民への協力を得て、行います。

6 保健・衛生班の業務《展開期～撤収期》

(1) 医療活動の支援

救護所・医療機関の情報把握

- ・救護所は地域の拠点となる避難所や地域の被災状況を勘案して設置されます。当該避難所に救護所が設置されない場合には、地域内の医療機関の開設状況や、近隣の避難所での開設状況について把握します。

医務室の設置・医薬品等の確保

- ・発災直後は、地域の病院や診療所なども機能停止していると考えられるため、避難所内に医務室を設けます。
- ・発災直後は施設にある医薬品・衛生材料や避難者が持参したもので対応し、その後は避難所で必要となる医薬品や衛生材料の種類・数量をとりまとめ、情報班を通じて、災害対策本部に要望します。

病人・けが人への対応

- ・医務室で対応できない場合、近隣の救護所や医療機関へ移送します。
- ・避難所の中には医師や看護師がいる場合は、協力を要請します。

保健衛生支援対応窓口の設置

- ・避難所を巡回する保健班、こころのケアチーム等の受入れ窓口を設置します。

避難者の健康状態等の把握

- ・避難者のうち、持病のある人など医療を必要とする人について、プライバシーに配慮しながら、次のようなことについて、情報をまとめます。
 - ① 氏名
 - ② 年齢
 - ③ 性別
 - ④ 病名
 - ⑤ 通常使用している薬
 - ⑥ 通常のかかりつけの医師
- ・把握した情報は、秘匿すべき重要な個人情報が含まれるため、慎重に取扱い、適切に管理します。
- ・感染症のまん延などに備え、居住区の区長（リーダー）を通じて、怪我や病気の避難者について把握できる体制を整えます。

- ・避難者の中に、腹痛や下痢・嘔吐、発熱、咳、発疹等の症状がないかを毎日把握します。【様式 15】

(2) 避難者等の健康維持

健康・こころのケア対策

- ・避難者がエコノミークラス症候群にならないよう、避難所内での簡単な体操やグラウンドを歩くことなどを推奨し、その発生を予防します。
- ・必要に応じて、心身に係る相談窓口の設置、専門的な知識や技術を持つ医師・保健師等による巡回相談等の実施を災害対策本部に要請します。
- ・避難所生活が長期にわたる場合は特に、不眠、心身外傷後ストレス障害（PTSD）や急性ストレス障害といった「こころのケア」対策を災害対策本部に要請します。
- ・こころのケアにおいては、相談者が自分の命やプライバシーに関わる内容を話すことが多いため、可能な限りプライバシーが確保され、落ち着いて話せる場所を避難所内に確保します。
- ・応急対策にあたる市職員や自主防災組織（自治会等）の避難所運営者においては、心身共に過酷な状況にあるため、「燃え尽き症候群」と呼ばれる症状が現れることがあります。よって、運営者のこころのケア対策にも留意することが必要です。

熱中症対策

- ・避難者が熱中症にならないように、水分をこまめにとる、適切な換気をするなど、熱中症予防に配慮した避難所の環境改善と普及啓発を行います。

(3) 衛生管理

手洗いの徹底

- ・手洗い用の消毒液を調達し、特に、炊き出しを行う者や体調不良者などについて、手洗い徹底を励行します。手洗い用の水を確保できる場合には、感染予防のため必ず流水による手洗いの徹底を励行します。

施設内の消毒等の実施

- ・施設内の調理スペース、トイレなど必要箇所の消毒や殺虫剤散布を実施します。ネズミ、害虫などの発生があった場合は、災害対策本部に駆除・消毒の実施を依頼し、必要に応じて保健所に相談します。

食品の衛生管理の徹底

- 衛生管理の観点から、食器はできるだけ使い捨てを使用します。使い捨ての食器が十分に機能できない場合は、ラップをかぶせて使用したり、個人の名前を書いてその人が再利用するなど、工夫して対応します。

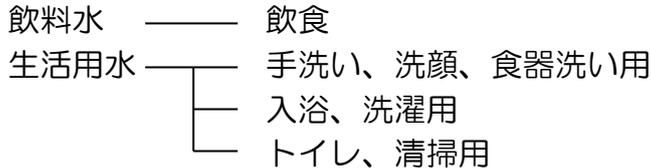
感染症の予防

- 定期的な手洗い、うがい、換気などにより、避難者自身で十分に予防対策を講じるよう周知します。マスクやうがい薬など、予防のために必要なものについて、災害対策本部に要望します。
- ペットからうつる動物由来感染症にも注意をし、ペットに触った後の手洗いについて、周知徹底します。

(4) 水の確保・管理

水の確保

- 水を確保するため、避難者全員に協力を要請します。
- 避難所で使用する水は、次のように分類します。



《用途別の生活水の使い方の例》

	飲料用 ・ 調理用	手洗い・洗顔 ・歯磨き・ 食器洗い	入浴用 ・ 洗濯用	トイレ用 ・ 清掃用
飲料水（ペットボトル）	◎	○		
給水車の水	◎	◎	△	△
ろ過水 ※1	◎	◎	○	○
井戸水・湧水	○	○	○	○
プール・河川の水	×	×	×	◎

（凡例）

◎：最適な使用方法

○：使用可

△：やむを得ない場合のみ使用可

×

※1：飲料水を造る浄水装置を使用した場合に限りです。

飲料用の水の確保

- 飲食用の水は、原則として、避難者が持参したものや市の備蓄、給水車による

ものを使用します。災害用の浄水装置等でろ過した水も使用できます。

手洗い・洗顔・食器洗い用の水の確保

- ・給水車からの水や浄水装置でろ過した水を使用することを基本とします。水の保管は、蓋付きのポリバケツなどを使用し清潔に保ちます。
- ・手洗い・洗顔・食器洗いで使用した水は、トイレ用水として再利用します。

入浴・洗濯用の水の確保

- ・ろ過水、避難所近隣で活用できる井戸や湧き水など比較的清浄な水を利用します。

トイレ・清掃用の水の確保

- ・井戸水、湧き水、プール、河川などの水を用いることを原則とします。トイレの前の貯水用の大型ポリバケツなどを置き、バケツリレーなどで確保します。

(5) 清掃・ごみ処理への対応

居室部分の清掃の徹底

- ・定期的な清掃の周知徹底を図ります。各居室で、毎日1回の清掃時間を設け、換気と寝具を整えるなどの清掃を行うよう、周知徹底をはかります。曜日に応じて時間を変えるなど、一部の人が常に清掃に参加できない事態を避けるよう工夫します。

共有部分の清掃の徹底

- ・トイレ、入浴施設などの共有部分は、居住区を単位とした当番制度を作り、交替で清掃するよう、周知徹底を図ります。当番に参加できる人とできない人が生じる場合がありますが、清掃当番以外の様々な仕事と組み合わせながら、不公平が生じないようにします。

ごみ集積所の設置

- ・ごみ集積所を次のような場所に設置します。
 - ① ごみ収集車が出入り可能な場所
 - ② 調理場所などの衛生に注意を払わなければならない箇所からはなれた場所
 - ③ 住空間からある程度離れ、臭気などがさけられる場所
 - ④ 直射日光が当たりにくく、屋根のある場所

ごみ分別収集の徹底

- ・ごみ袋を居住区単位に配布し、分別収集を周知徹底します。
- ・炊き出しなど共同作業で出るごみは、作業の担当者がまとめてごみ集積場に捨てるよう周知徹底します。
- ・ごみ集積場は、避難者全員で清潔に保つよう周知徹底します。

(6) 風呂の管理

避難所内に仮設風呂・シャワーの設置がない場合の対応

- ・仮設風呂・シャワーが設置されていない場合、可能であれば知人や親戚宅で入浴させてもらう「もらい湯」を奨励します。
- ・地域内の公衆浴場などの開店状況を把握し、避難者に利用を呼びかけます。

避難所内に仮設風呂・シャワーが設置された場合の対応

- ・仮設風呂・シャワーが設置された場合、利用計画（利用時間、清掃、消毒等）を作成し、周知します。
- 〈入浴希望者が多い時期の対応〉
- ・男女別に利用時間を設定し、居住区単位を基本とした利用計画にします。
 - ・利用時間を1人 15～20分程度に制限し、風呂の規模に応じた利用可能人数分の入浴券を発行します。
 - ・入浴順については、乳幼児を持つ母親からとするなど、配慮します。
- 〈入浴希望者がいる程度落ち着いてきた時期の対応〉
- ・利用時間を区切った一覧表を作成し、希望者の自己申告を受け付けます。
 - ・利用時間は状況に応じて、30分程度に延長します。
- ※共同で使う入浴施設の清掃は、居住区単位など当番を決めて交代で行います。

仮設風呂の衛生管理

- ・仮設風呂の清潔な使用方法について、張り紙等で周知徹底します。
- ・入浴施設の清掃は、居住区単位など当番を決めて、毎日実施します。
- ・浴槽水の換水頻度、消毒方法について、災害対策本部や保健所と協議し、実施します。

(7) トイレの衛生管理

トイレの使用可能状況の調査・周知

- ・災害直後は、トイレ状態（断水、破損の状態等）を確認し、状況等によっては、

使用禁止とします。

- トイレの使用上の注意【資料 2】について、張り紙や館内放送などにより、周知します。

トイレ用水の確保と工夫

- 断水等がある場合は、トイレの用水確保のため、プールや河川等の水を避難者の協力を得て、確保します。
- トイレ用水が不足し、トイレットペーパー等が流せない場合には、ごみ箱に捨てるなどの工夫をし、そのためのごみ箱（ごみ袋）を手配します。

仮設トイレの設置

- トイレが使用不可の場合や避難者数に対して不足する場合、仮設トイレの設置を災害対策本部に要請します。その際、女性、高齢者、障害者等のニーズを把握して、必要個数を要請します。
- 仮設トイレの設置場所を施設管理者のアドバイスのもと、決定します。
- 汲み取りの要請は、情報班を通じて、災害対策本部へ早めに行います。

〈仮設トイレを設置する際の留意点〉

- ② バキュームカーの出入り可能な場所に設置します。
- ② 高齢者や障がい者等の利用に配慮した場所に設置します。
- ③ 可能な限り、夜間照明があるところに設置します。
- ④ 安全な場所に男女別に設置します。
- ⑤ 清掃用の水を確保しやすい場所に設置します。

トイレの衛生管理

- トイレの清潔な使用方法について、張り紙等で周知徹底します。
- トイレの入り口に手洗い用の消毒液を設置し、換気を十分に行います。
- トイレの清掃は、居住区単位など当番を決めて、毎日実施する体制とします。
- 定期的な消毒・殺菌について、災害対策本部や保健所と協議し、実施します。

(8) ペット連れの避難者への対応

ペットスペースの設置

- 避難所の敷地内に、ペット専用のスペースを設けます。スペースは、鳴き声や臭気対策を考慮し、居住空間からある程度離れた場所で、ペットを飼育していない避難者と動線が交わらない場所に設置します。
- 例として、避難所内の一角をペット飼育用スペースとする方法や、避難所敷地内に仮設プレハブ等を設置して飼育用スペースとする方法等があります（災害

時におけるペットの救護対策ガイドライン（環境省）参照）

ペット連れの避難者への対応

- 居住スペースへのペットの持込は、盲導犬等身体障がい者補助犬を除いて、原則禁止とし、周知徹底します。身体障がい者補助犬を居住スペースへ持ち込む場合は、周囲の理解を得るようにします。
- ペットの飼育は、ペットを持ち込んだ避難者自身が全責任を持って行うよう、周知徹底します。大型動物や危険なペットを連れた避難者は、同伴での入所を断らなければならない場合もあります。
- ペット連れの避難者に対して、「ペットの飼育ルール【資料3】」を説明し、管理の徹底を図るとともに、「ペット登録台帳【様式16】」へ記入してもらいます。
〈ペット登録台帳の内容〉
 - ① 飼育者の住所及び氏名
 - ② 避難所への入所日及び退所日
 - ③ ペットの名前
 - ④ 動物の特徴（性別、体格、毛色、避妊去勢の有無、ワクチン接種の有無、犬の場合は登録・狂犬病予防注射の確認など）
 - ⑤ 迷子札の有無などその他飼育者を特定する情報
- ペット連れの避難者にペット飼育のための専用スペースを案内します。

他の支援団体等の情報収集・支援要請

- ペットを一時的に預かる施設や機関、ボランティア団体の情報を集め、適宜、ペット連れの避難者への情報提供を行います。
- 県や動物愛護団体等への支援が必要な場合は、情報班を通じて、災害対策本部へ支援を要請します。

(9) 避難所閉鎖に向けた準備

避難所閉鎖に向けた準備

- 避難所閉鎖が決まったら、施設の本来業務の再開に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。
- 使用した備品や設備を整理し、物資の在庫を把握し、作成資料とともに避難所運営本部に提出します。
- 閉鎖に向けた避難所全体の清掃、整理整頓、ごみ処理の計画を作成し、随時実施していきます。ある程度の規模の避難所で大量の労力が必要な場合には、避難所担当職員、施設管理者、災害対策本部と協議し、ボランティア支援や地域住民への協力を得て、行います。

7 要配慮者支援班の業務<展開期～撤収期>

(1) 要配慮者の支援

要配慮者の避難所状況の把握

- ・市が作成した避難行動要支援者名簿等と避難者名簿を照合し、所在が確認できない場合は、災害対策本部と連携して、所在を確認します。

避難所における要配慮者名簿の作成とニーズの把握

- ・要配慮者は、支援を要する内容が一人ひとり異なります。それぞれの状況やニーズを把握するために「避難所における要配慮者名簿【様式17】」を作成します。
- ・要配慮者名簿には、氏名、性別、年齢、要配慮者の内容など、個人情報が含まれるため、慎重に取扱い、適正な情報管理を図ります。
- ・避難所で対応できないニーズについては、情報班を通じて、必要な支援を災害対策本部に報告し、対応を要請します。

要配慮者用の相談窓口の設置

- ・要配慮者からの相談に対応する相談窓口を設置します。
- ・女性や乳幼児のニーズを把握するため、窓口には女性も配置するなど、配慮します。
- ・聴覚に障がいのある人や外国人に対しては、手話ボランティアや通訳ボランティア等の協力を仰ぎます。なお、手話ボランティアや通訳ボランティア等専門性を有するボランティアの確保については、ボランティア班と連携・調整のうえ、ボランティアセンター等へ派遣要請を行います（P52～P53を参照）

避難所内への福祉避難所（福祉避難室）の設置・運営

- ・要介護高齢者、在宅療養者、障がい者、乳幼児や妊産婦、感染症患者など、特別の配慮を要する避難者に対応するため、福祉避難室を設置します。
- ・福祉避難室は、避難所内の医務室の近くなどに設置します。設置に際しては、バリアフリーを考慮し、また、一般の居住エリアと区切りを設けるなど、必要な環境を整えます。
- ・精神障がい者や知的障がい者など、他者とのコミュニケーションをとることが困難で集団生活が苦手な方について、気持ちを落ち着かせて避難生活を送れるよう、配慮します。
- ・要配慮者対応の食料、介護用品や福祉用具等必要な物資について、災害対策本部に要望します。

拠点的な福祉避難所等への移送

- ・避難所内に寝たきりの高齢者や難病等を患う方などの要配慮者がいる場合は、社会福祉施設や病院への移送などについて、本人や家族の希望を聞き、情報班を通じて、災害対策本部に一時入所などの手配を要請します。
- ・市が拠点的な福祉避難所等を設置した場合は、本人や家族の希望を聞いて、要配慮者の状態などに応じて、市災害対策本部に受入を要請します。

(2) 女性・子どもの安心・安全の確保

女性・子どもの安心・安全の確保

- ・女性や子どもに対し、防犯ブザーやホイッスルの携帯の呼びかけを行うとともに、人目のないところを一人で歩かない、明るい時間に移動する、移動するときは声を掛け合う、トイレに行くときは一人で歩かないなどの注意喚起を行います。
- ・暴力や性的暴力の被害に遭わないよう、また、子どもが危険箇所に立ち入らないよう死角となる危険な場所を定期的な巡回により、警備します。
- ・外見では判断できない身体的問題（慢性疾患、障がいなど）を抱えている子どもがいることにも留意し、声をかけるなどして、その把握に努めます。
- ・避難所生活の長期化に伴って、子どもたちへの対応として、勉強室・遊び場の確保、子どもの世話ができる人材の確保など、必要な支援を検討します。

(3) 避難所閉鎖に向けた準備

避難所閉鎖に向けた準備

- ・避難所の閉鎖が決まったら、施設の本来業務の再開に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。
- ・使用した備品や設備を片付け、要配慮者名簿など作成した資料等とともに、避難所運営本部に提出します。

8 ボランティア班の業務<<展開期～撤収期>>

(1) ボランティア派遣要請

ボランティア派遣要請

- ・避難所の運営は、避難者による自主運営が基本ですが、必要に応じてボランティアの支援を要請します。
- ・要請に当たっては、支援を受けたいボランティアの分野、必要な人員数、期間等

を見積り、運営本部会議で決定したうえで、要請します。

- ボランティアの派遣要請は、原則、ボランティアセンターへ行います【様式 18】

〈概ね展開期以降、必要となるボランティアの分野〉

- 清掃・防疫活動、炊き出し、物資輸送・仕分け、避難所内外の情報収集・広報資料作成

〈概ね安定期以降、必要となるボランティアの分野〉

- 介護福祉活動、手話・筆記・通訳

(2) ボランティアの受入

ボランティア受付窓口の設置

- ボランティア受付窓口を設置します。

ボランティアの受入

- 不特定多数の出入りによる混乱を避け、避難所内の安心・安全を確保する観点から、原則としてボランティアはボランティアセンターを経由して派遣された人のみを受入れます。
- ボランティア活動に参加される方への注意事項【資料 4】を参考に、活動上の注意事項を確認します。
- ボランティアセンターへの具体的な作業依頼をするため、該当する活動班へ案内します。

直接来所したボランティアへの対応

- 避難所へ直接来所したボランティアについては、ボランティア受付窓口において、ボランティアセンターを案内します。

(3) 避難所閉鎖に向けた準備

避難所閉鎖に向けた準備

- 避難者数の減少や避難所の集約・閉鎖に伴い、ボランティア支援の必要性が低くなった場合、ボランティア受付窓口は、ボランティアの撤収について、ボランティアセンターと協議します。

第5章 避難所運営において配慮すべき点

避難所には、多種多様な方が訪れます。避難所運営にあたって、特に要配慮者、女性、子どもに対し、十分配慮した避難所運営となるよう、想定しておく必要があります。

要配慮者は、要介護高齢者、障がい者、妊産婦、乳幼児、外国人等の特に配慮を必要とする人々です。新しい環境への適応能力が十分でないため、避難所での生活など、災害による住環境の変化への対応に困難を来しますが、必要な時に必要な支援が適切に受けられれば、自立した生活を送ることが可能となります。

多種多様な避難者に配慮した避難所運営ができるよう、避難所運営本部には、女性や障がい者を必ず入れ、要配慮者や女性の声が届く仕組みをつくる必要があります。

以下では、避難所運営において、避難所担当職員、避難者がともに配慮すべき点について、記載します。

1 男女共同参画の視点による配慮

男女共同参画の視点に配慮した避難所運営が求められます。

- 避難所運営本部の構成委員に女性を複数名入れ、女性の意見が反映されるようにします。
- 女性特有のニーズに沿った物資やボランティアを把握します。
- 女性用の物資を女性担当者から配布したり、女性トイレや女性専用スペースに常備するなど、配布方法を工夫します。
- 居住スペースの区切り、更衣室、授乳室、男女別のトイレ、洗濯干し場、相談窓口を設置し、プライバシーや安全に配慮した空間配置とします。
- 防犯ブザーの配布、就寝場所や女性専用スペース等の巡回警備、暴力禁止のポスター掲示など、安全・安心の確保を徹底します。
- 行政や各種団体と連携し、セクシュアルハラスメントや性的暴力などに関する相談が安心してできる体制を作り、その周知を徹底します。

2 介護・介助が必要な高齢者への配慮

高齢者に配慮した避難所運営が求められます。

- 介護・介助者の有無を確認し、必要に応じ、専門知識を持った医師・看護師・ヘルパー等の派遣や、福祉避難所・医療機関等への移送を災害対策本部へ依頼します。
- 高齢者のニーズに沿った物資やボランティアを把握します。要介護状態の方や認知症の方、一人暮らしの高齢者など様々な方がおり、ニーズも異なるため、それに応じた配慮が必要となります。
- 身体及び精神の状態によっては、健常者と同じ居住スペースではなく、別の部屋等を割り当てることで、気兼ねなく介助・介護ができるよう配慮します。
- 介護を要する方のプライバシーに配慮した個室やスペース確保のための仕切り等をあらかじめ準備しておくなどの方法もあります。

- ・避難所での生活行動に支障をきたす場合は、段差を解消するための工夫や移動に支障がでないような工夫や配慮が必要です。
- ・過剰な支援とならないよう自立を基本とし、一般高齢者は要介護・要支援の状態にならないよう、定期的な運動を行うことや避難所運営で役割を持ち、要介護高齢者は介護状態が悪化しないよう、生活を送ってもらうことが必要です。
- ・周囲に対して理解を求めるとともに、また、対応方法等を周知することで、高齢者本人が精神的に安定し、介護している方の負担軽減につながることもあります。

〈支援が必要と思われる高齢者の主な特徴とニーズ〉

区 分	特 徴	災害時のニーズ
ひとり暮らし 高齢者等	基本的には自力で行動できるが、地域とのつながりが薄く、緊急事態等の覚知が遅れる場合がある。	迅速な情報伝達と避難誘導、安否確認及び状況把握等が必要となる。
要介護高齢者 (寝たきり)	食事、排泄、衣服の着脱、入浴などの日常生活をするうえで、他人の介助が必要であり、自力で移動できない。	安否確認、生活状況の確認が必要となる。避難する際は、車椅子等の補助器具が必要なことがある。
認知症高齢者	記憶が抜け落ちていたり、幻覚が現れたり、徘徊するなど、自分の状況を伝えたり、自分で判断し、行動することが困難なことがある。	安否確認、状況把握、避難誘導などの援助が必要となる。

※参考：日本赤十字社 平成 18 年 3 月災害時要援護者ガイドライン

〈支援のために必要な物資等技術〉

要配慮者	必要な器具・物資等	必要な技術
支援を必要とする 高齢者	紙おむつなどの介護用品、衛生用品、毛布、ポータブルトイレ、飲みくだしやすい温かい食事、車椅子、避難用のひも、ロープ、担架 等	こころのケア、日常介護（食事、用便、入浴、着替え、投薬等）、移動介助、避難介助、感染症対策

3 障がい者への配慮

障がい者に配慮した避難所運営が求められます。

- 介護・介助者の有無を確認し、必要に応じ、専門知識を持った医師・看護師・ヘルパー等の派遣や、福祉避難所・医療機関等への移送を災害対策本部へ依頼します。
- 障がい者及びその家族のニーズに沿った物資やボランティアを把握します。障がいの種類と程度によって、ニーズが異なるため、それに応じた配慮が必要となります。
- 身体及び精神の状態によっては、健常者と同じ居住スペースではなく、別の部屋等を割り当てることで、気兼ねなく介助・介護できるよう配慮します。
- 精神障がいの方や発達障がいの方など、集団生活が苦手な障がい者のプライバシーに配慮した個室やスペース確保のための仕切り等をあらかじめ準備しておくなどの方法もあります。
- 避難所がバリアフリー化されていないことにより、生活行動に支障が出る方に配慮し、段差を解消するための工夫や移動に支障が出にくくなるための配慮が必要です。
- 避難所において情報提供を行う際には、視覚障がい者に対しては音声、点字・拡大文字等、聴覚障がい者に対しては広報誌などの文字情報、盲ろう者に対しては手書き文字等や盲ろう者通訳・介助員による支援、知的障がい者に対してはルビ付き広報誌、わかりやすい短い言葉や文字の利用、絵や写真の提示等によるなど、提供方法を工夫します。
- 精神障がいのある方や発達障がいのある方は、健常な方と変わりなく見えることが多く、必要な支援が届きにくい状況があり、また、一般の方の障がいに対する理解も十分でないことから、こうした点も十分に配慮し、必要な支援を行います。
- 行動に支障がない方に対しては役割を持たせ、避難所運営にかかわってもらいます。
- 周囲に対して理解を求めるとともに、共助の考えに基づき、配慮します。

〈障がいの主な特徴とニーズ〉

区分	特徴	災害時のニーズ
視覚障がい	視覚による覚知が不可能な場合や置かれた状況がわからず、瞬時に行動をとることが困難だったり、他の人がとっている応急対策などがわからない場合が多い。	音声による情報伝達や状況把握や必要であり、介護者がいないと避難できないため、避難誘導等の援助が必要となっている。
聴覚障がい	音声による避難・誘導の指示が認識できない。補聴器を使用する人もいるが、コミュニケーション手段としては、手話、筆記等である。	補聴器の使用や、手話、文字、絵図等を活用とした情報伝達及び状況把握が必要となる。

言語障がい	自分の状況等を伝える際の音声による会話が困難である。	手話、筆談等によって、状況を把握することが必要となる。
肢体不自由	体幹障がいや足が不自由な場合、自力歩行や素早い避難行動が困難なことが多い。	歩行の補助や車椅子等の補助器具が必要となる。
内部障がい	ほとんどの人が自力歩行ができ、一般の人と変わりなく見えることが多いが、補助器具や薬の投与、通院による治療（透析等）が必要である。	避難所に酸素ボンベが持ち込めないなどの問題がある。継続治療できなくなる傾向がある。透析治療のための集団移動措置をとる際は、ヘリ、車などの移動手段の手配が必要となる。
知的障がい	緊急事態等の認識が不十分な場合や、環境の変化による精神的な動揺が見られる場合があり、自分の状況を説明できない人もいる。施設・作業所等に通所している割合が、他の障がい者より高い。	気持ちを落ち着かせながら、安全な場所へ誘導したり、生活行動を支援するなどが必要となる。通所していた施設・作業所等の復旧を早め、被災前の生活に一刻も早く戻す。
精神障がい	多くの方は自分で判断し、行動できる。適切な治療と服薬により、症状をコントロールできる。	精神的動揺が激しくなる場合があるので、気持ちを落ち着かせ、適切な治療と服薬を継続することで症状をコントロールする必要がある。自ら薬の種類を把握しておく必要となる。
発達障がい	一般の人と変わりなく見えることが多いが、社会的関係の形成や学業等に支障がある。避難の必要性を理解できない場合や大きな音でパニックになる場合もある。	状況に応じて、体育館等の広い場所ではなく、教室などの場所への誘導や生活への配慮など個別の支援が必要となる。

※参考：日本赤十字社 平成 18 年 3 月災害時要援護者ガイドライン

※発達障がいについては、ガイドラインには含まれていない。

※盲ろう者などの重複障がい者については、重複する障がいに応じた特徴とニーズを配慮する。

〈支援のために必要な物資等と技術（例）〉

要配慮者		必要な器具・物資等	必要な技術
共通するもの		水（お湯）	こころのケア
身体面の支援を要する人	身体に障がいがある人	杖、歩行器、車椅子、バリアフリーの避難所・トイレ、避難用のひも・ロープ、担架 等	障がいに応じた日常介護、（食事、用便、入浴、着替え等）、トイレ等への移動介助、避難介助
	病弱者、内部障がいのある人など	日頃服用している薬、使用している補装具、日常生活用具（ストマ用装具、たん吸引器等）	必要とする医療や薬剤等の判断、災害時に代替えする医療機関の紹介（人口透析、薬物療法、導尿、洗腸等）、移動手段（搬送）の提供
情報面での支援等を要する人	視覚障がいのある人	白杖、点字器、ラジオ、携帯電話	音声による情報伝達、歩行介助、避難介助
	聴覚、音声、言語障がいのある人	補聴器及び補聴器用の電池（聴覚障害の場合のみ）、筆談のためのメモ用紙、筆記用具、救助を求めるための笛・ブザー、携帯電話、ファックス	手話、筆談、広報誌等文字による情報伝達
	知的障がいのある人	必要とする薬剤等、症状に応じた自宅住所や連絡先の書かれた身分証	災害発生後に落ち着かせること、周囲の理解、ルビ付き広報誌等による情報伝達
	精神障がいのある人	必要とする薬剤等、症状に応じた自宅住所や連絡先の書かれた身分証	災害発生後に落ち着かせるなど適切な処置、周囲の理解
	発達障がいのある人	間仕切り、携帯電話、住所や連絡先の書かれた身分証	災害発生後に落ち着かせるなど適切な処置、周囲への理解、生活への配慮

※参考：日本赤十字社 平成 18 年 3 月災害時要援護者ガイドライン

※発達障がいについては、ガイドラインには含まれていない。

※盲ろう者などの重複障がい者については、重複する障がいに応じた特徴とニーズを配慮する。

4 難病、慢性疾患等を持つ方への配慮

難病、慢性疾患等を持つ方に配慮した避難所運営が求められます。

- 介助・介護者に有無を確認し、必要に応じ、専門に応じ、専門知識を持った医師・看護師・ホームヘルパー等の派遣や、医療機関等への移送などの受診支援を災害対策本部へ依頼します。
- 人工呼吸器を使用しなければいけない難病患者・障がい者がいる場合、優先的に非常用発電器を使用できる環境を整備する必要があります。
- 人口透析を必要とする慢性腎不全、インシュリンを必要とする糖尿病等の方は、治療の継続が必須であるため、医療機関の情報提供について、配慮する必要があります。
- 高血圧、喘息、てんかん、統合失調症等の慢性疾患の方は、治療中断による病気の悪化のおそれがあるので、医師、保健師、看護師等への相談が必要です。
- 難病、慢性疾患の中には、治療の継続と日々の食事の栄養管理が必要な病気があります。処方薬と栄養管理の内容が書かれたメモを準備しておく等の工夫が必要です。家族と離れた場合に備え、処方薬と栄養管理の内容が書かれたメモを準備しておく等の工夫が必要です。
- 難病、慢性疾患の方と家族のニーズに沿った物資やボランティアを把握します。
- アトピー性皮膚炎の方に対しては、悪化を避けるために、仮設風呂・シャワーを優先的に使用させるなどの配慮をします。
- 喘息など呼吸器疾患を持つ方に対しては、悪化を避けるために、避難所内ではほこりの少ない場所に避難スペースを設けるなどの配慮をします。
- 身体及び精神の状態によっては、健常者と同じ居住スペースではなく、別の部屋等を割り当てることで、気兼ねなく介助・介護できるよう配慮します。
- 介護を要する方のプライバシーに配慮した個室やスペース確保のための仕切り等をあらかじめ準備しておくなどの方法もあります。
- バリアフリー化されていないことにより生活行動に支障が出る方に配慮し、段差を解消するための工夫や移動に支障が出にくくなるための配慮が必要です。
- 行動に支障がない方に対しては、役割を持たせ、避難所運営にかかわってもらいます。
- 周囲に対して理解を求めるとともに、共助の考えに基づき、配慮します。

5 妊産婦・乳幼児への配慮

災害により受けたストレスや特殊な生活環境は、母子に様々な影響をもたらす可能性があります。災害時には、妊婦は流産・早産のほか、蛋白尿や体重増加、血液上昇、むくみなどの妊婦高血圧症候群、産婦は乳腺炎や膀胱炎、乳幼児は免疫や抵抗力が弱く、感染症にかかりやすいなど、一般の人に比べて健康リスクが高くなります。

妊産婦・乳幼児に配慮した避難所運営が求められます。

- 妊産婦や乳幼児に対しては、清潔、保温、栄養をはじめとする健康面への配慮や心身の状態の変化に対応できるよう、その状態を把握します。必要に応じ、専門知識を持った医師やボランティア等の派遣や、医療機関等への移送を災害対策本部へ依頼します。
- 栄養の確保と健康維持のため、食事や保温等の生活面での配慮が必要です。妊産婦や乳幼児は、それぞれの時期や月齢等によっても差があることから、保健師による健康相談を行ったり、医師会等の専門職団体と連携して対応することが必要です。
- 産前産後の母親の心の変化、子どもの心や行動の変化に気を配ることが必用です。
- 物資等の要望にあたっては、粉ミルク、哺乳瓶、消毒薬など妊産婦や乳幼児のニーズに配慮し、意見を取り入れます。
- 妊産婦等の休養スペースや授乳スペースを設置するなど、妊産婦や乳幼児のプライバシーを確保します。
- 周囲に対して理解を求めるとともに、共助の考えに基づき、配慮します。

〈妊産婦・乳幼児等の主な特徴とニーズ〉

区分	特徴	災害時のニーズ
妊産婦	自力で移動できる人が多いが、素早い避難行動は困難な場合が多い。	精神的動揺により、状態が急変することもあるので、避難行動のため、場合によって車椅子等や、車などの移動手段が必要となる。
乳幼児、児童	年齢が低いほど、養護は必要である。	緊急事態時は、避難時に適切な誘導が必要である。被災により、保護者等が児童を養育することが困難または不可能な場合、保育所への緊急入所等が必要となる。

※参考：日本赤十字社 平成 18 年 3 月災害時要援護者ガイドライン

〈支援のために必要な物資等と技術（例）〉

要配慮者	必要な器具・物資等	必要な技術
乳幼児のいる家庭	紙おむつ、哺乳ビン、粉ミルク、お湯、ミネラルウォーター、衛生用品など	こころのケア、乳幼児の世話、感染症対策

※参考：日本赤十字社 平成 18 年 3 月災害時要援護者ガイドライン

6 子どもへの配慮

大規模災害においては、子どもも大きな精神的ショックを受けており、ヘルスケアとともに、メンタルケアをしていく必要があります。災害により受けたストレスや特殊な生活環境は、様々な影響をもたらす可能性があり、子どもの心や行動の変化に気を配ることが必要です。

- 小学生未満の子どもは、外遊び、読み聞かせ、昼寝、おやつなど、普段の生活リズムを保てるよう場所を確保するよう努めます。
- 小学生以上においては、勉強や遊びだけでなく、避難所での役割を持つことや自宅の復旧作業等の手伝いなど、できることを考えて行動できるよう支援します。
- 中学生や高校生においては、勉強や遊びだけでなく、避難所での役割を持つことや自宅の復旧作業等の手伝いなど、できることを考えて行動できるよう支援します。
- 子どもへの暴力や性的暴力等が発生する可能性があることも考慮し、集団での行動を基本とするよう、子どもたちへ周知徹底することが大切です。暴力や性的暴力等の被害に遭わせないよう、死角となる危険な場所を大人が定期的な巡回により防犯警備をします。
- 子どもに対して、防犯ベル等を持ち歩くなど、防犯意識を高めるよう指導するとともに、常に集団行動するよう周知徹底します。

7 外国人への配慮

地域で生活している外国人の中には、日本語を理解できない人やその土地の地理や事情に不慣れな人がいます。

災害情報等は、日本語での放送が多く、日本語を理解できない外国人にとって、必要な情報を得ることが困難となります。このため、通訳ボランティアの派遣要請等において通訳ボランティアバンク等をもつ国際交流協会等の連携が必要不可欠になります。

- 物資やボランティアの要望について、外国人の意見も収集できる仕組みを整えます。
- 避難所の基本的なルールは、外国人にも適用しますが、食事・宗教・文化等の違いがあることに十分な配慮が必要です。
- 場合によっては、避難所の移動等があることを伝えるとともに、避難所運営にも協力するよう要請します。
- 周囲に対しては理解を求めるとともに共助の考えに基づき、配慮します。

〈外国人の主な特徴とニーズ〉

区分	特徴	災害時のニーズ
外国人	日本語で情報を受けたり伝達することが十分できない人も多く、特に災害時の用語などが理解できないことが多い。	日本語で情報を受けたり伝達することが十分できないため、多言語による情報提供が必要となる。母国語による情報提供や相談が必要となる。

※参考：日本赤十字社 平成 18 年 3 月災害時要援護者ガイドライン

〈支援のために必要な物資等と技術（例）〉

区分	特徴	災害時のニーズ
外国人	災害や緊急時の専門用語の対訳されたカード、多言語辞書等	こころのケア、災害や緊急時の専門用語も含めた通訳・翻訳