

# 薩摩川内市避難所運営管理マニュアル



平成25年7月  
薩摩川内市

## はじめに

平成23年3月11日に発生した東日本大震災では、地震、その後の大津波により、多くの犠牲者（平成24年9月28日現在 死者18, 131名、行方不明者2, 829名）が発生し、また、多くの住宅や施設が倒壊、流失するなどの未曾有の大災害となりました。

また、東京電力株式会社の福島第一原子力発電所の事故による放射性物質の拡散により、いまだ、多くの方が避難を余儀なくされているところであります。

このように、大規模な自然災害が発生すると、多くの市民が避難生活を余儀なくされますが、本市においては、昭和46年、47年の川内川支流の氾濫や内水の増水による浸水被害による避難のほか、平成18年7月の県北部豪雨災害による川内川氾濫に伴う避難が記憶に新しいところですが、市内全域にわたって避難生活を強いられるような大規模災害を経験したことありません。

しかしながら、ひとたび、東日本大震災や平成7年1月に発生した阪神・淡路大震災のような大規模災害が発生した場合には、市役所をはじめ防災関係機関自らも被災し、災害応急対策に支障が出るなど、多くの避難者が発生した場合において、市職員をはじめとする防災関係機関だけでは避難所の運営に当たることは困難な状況となります。

また、東日本大震災では、福島第一原子力発電所事故により、市域を越える避難を余儀なくされ、県内の他自治体の避難所はもとより、遠くは県外の避難所に避難されているところであり、広範囲の全ての避難所に対して常時、市職員を配置することは困難な状況が想定され、避難者自身も避難所開設・運営に取り組まざるを得ない状況となります。

この「薩摩川内市避難所運営管理マニュアル」は、避難所を開設する市（職員）と避難者の方が協力しながら、避難生活における混乱をできるだけ予防するとともに、避難所での長期間にわたる共同生活の困難を少しでも減少できるよう、皆様に事前に知っておいていただきたい避難所の開設・運営に関する事項をまとめた内容となっています。

このマニュアルを参考に、誰がどんな状況で避難してきても、避難所の円滑な運営ができるることを願っております。

なお、原子力災害の広域避難に関する避難所運営等については、受入れ市町と協定等の準備ができた段階で新たに策定することとします。

平成25年7月  
薩摩川内市総務部防災安全課

## 目次

第1章 マニュアルの目的、構成及び使い方	1
1 マニュアルの目的	1
2 マニュアルの構成	1
(1) 避難所業務へのかかわり方に応じた構成	1
(2) 時系列的な構成と個別業務ごとの構成	1
3 マニュアルの使い方	2
第2章 基本的事項	4
1 避難所に関する基本的な考え方	4
2 避難所の目的	4
3 避難所の機能	5
4 対象とする避難者	7
5 関係機関等の役割	9
6 大規模災害時の避難所の状況想定	10
第3章 実施すべき業務の全体像	15
1 初動期	15
(1) 初動期における担当者	15
(2) 初動期の業務フロー	15
3－1－(1) 市担当者、施設管理者、避難者リーダー	16
3－1－(2) 避難者	18
2 展開期	19
3－2－(1) 市担当者、施設管理者	19
3－2－(2) 避難所運営委員会	21
3－2－(3) 総務班	22
3－2－(4) 被災者管理班	23
3－2－(5) 情報広報班	24
3－2－(6) 施設管理班	24
3－2－(7) 食料・物資班	25
3－2－(8) 救護班	25
3－2－(9) 衛生班	26
3－2－(10) ボランティア班	27
3 安定期	28
3－3－(1) 市担当者、施設管理者	28
3－3－(2) 避難所運営委員会	29
3－3－(3) 総務班	29
3－3－(4) 被災者管理班、情報広報班	30

3－3－(5) 施設管理班	3 0
3－3－(6) 食料・物資班	3 0
3－3－(7) 救護班・衛生班	3 0
3－3－(8) ボランティア班	3 1
<b>4 撤収期</b>	<b>3 1</b>
3－4－(1) 市担当者	3 1
3－4－(2) 施設管理者	3 2
3－4－(3) 避難所運営委員会	3 2
<b>第4章 個々の業務の実施内容</b>	<b>3 3</b>
<b>1 初動期</b>	<b>3 3</b>
4－1－(1) 施設内の安全と状況把握	3 3
4－1－(2) 避難所施設の解錠、避難所の開設	3 3
4－1－(3) 放送設備の点検等	3 4
4－1－(4) 避難スペースの指定	3 4
4－1－(5) 災害対策本部への連絡	3 5
4－1－(6) 共通ルール	3 5
4－1－(7) 避難者名簿への登録	3 6
4－1－(8) 避難所設置の周知、広報	3 6
4－1－(9) 避難者の取りまとめ	3 7
4－1－(10) 食料・飲料水の確保と配給	3 7
4－1－(11) 遺体の一時受入れ	3 8
<b>2 展開期～安定期</b>	<b>3 9</b>
4－2－(1) 施設の安全確保	3 9
4－2－(2) 避難所運営委員会	3 9
4－2－(3) 物資・食糧供給等に関する対応	3 9
4－2－(4) 消灯	4 3
4－2－(5) 秩序維持	4 3
4－2－(6) 報道機関対応	4 4
4－2－(7) トイレに関する対応	4 4
4－2－(8) 災害対策本部への連絡	4 5
4－2－(9) 組の代表	4 5
4－2－(10) 避難所内での場所移動	4 6
4－2－(11) ボランティアの受入れ、対応	4 6
4－2－(12) プライバシーの確保	4 7
4－2－(13) 飲酒・喫煙場所の指定と火気の管理	4 8
4－2－(14) 避難者名簿の作成、管理	4 8
4－2－(15) 高齢者、障害者等への支援	4 9

4－2－(16) 外国人への対応	50
4－2－(17) ゴミに関する対応	50
4－2－(18) 防疫に関する対応	51
4－2－(19) 避難所内の掃除、整理整頓	51
4－2－(20) 避難所内の子どもたちへの対応	52
4－2－(21) 避難所のペット対策	52
4－2－(22) 電話の問い合わせ、呼び出し	52
4－2－(23) 情報の提供	53
4－2－(24) 長期受入れ施設等に関する対応	54
4－2－(25) 避難所間での避難者の振り分けに関する対応	54
4－2－(26) 事務の引継	55
3 撤収期	55
4－3－(1) 災害対策本部への定期的連絡	55
4－3－(2) 避難所の閉鎖時期、撤収準備等の避難者への説明	55
4－3－(3) 避難所閉鎖後の正常業務体制の準備	56
4－3－(4) 避難所集約に伴う移動	56
4－3－(5) 避難所撤収準備	56

# 第1章 マニュアルの目的、構成及び使い方

## 1 マニュアルの目的

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に作成しています。

なお、このマニュアルは、防災基本計画等の見直しのほか、今後の災害経験や訓練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、継続的に見直しをしていきます。

## 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

避難所において実施すべき業務は、食料や飲料水の提供から、居住場所の決定、ごみ処理・トイレ等の衛生管理まで、生活全般の幅広い範囲に及び、多種多様であります。同じ業務であっても、責任者や当番となった方など、立場によって関わり方が異なってくることから、このマニュアルは、対応する人の立場に応じて参照できるように構成しています。

第2章では、避難所が担うべき役割や業務の範囲について、避難者を含め、避難所運営に関わる全ての人が共通目標を理解していただくために記載しています。

第3章では、避難者の代表者、避難所の市担当者、施設管理者などが、それぞれに実施すべき業務の全体像を把握することを目的に、どの時点で、どのような業務があるかについて、広く浅く説明しています。

更に、第4章では、個別の具体的な業務を実施する避難者の代表者、避難所の市担当者、施設管理者などの各担当者が第4章を前提として、実際に「何を」「どのように」行うか、細かく示しました。

また、第5章では、原子力災害が発生した場合、市域を越えて他の市町に避難する必要が生じますが、この場合において、市内に設置された避難所の運営と違い、本市の災害対策本部や避難先自治体との連絡、調整の業務など、別途対応が必要となる業務を中心に示しています。

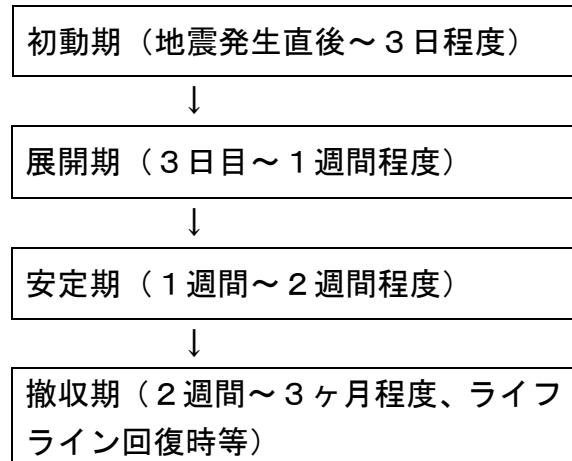
最後に、様式は、業務を行う際に整理すべき事項や必要となる事項について、チェックをしながら、また、共有すべき情報として整理できるよう、あらかじめ定めてあります。

### (2) 時系列的な構成と個別業務ごとの構成

各業務の責任者は、今後何を優先して実施すべきかを判断し、全体的な展開や流れを把握しながら、業務を円滑に処理することが求められます。

そこで、第3章では、下図のとおり、災害発生直後からの業務を時系列的に表

示し、記載しています。



他方、個別の業務を実施するためには、「何を、どのように」するか、具体的な業務内容が分からなければ対応できないことから、第4章では、個別の業務の具体的な内容を記載し、次の様式と併せて、業務としてのまとまりを重視した構成としています。

第3章と第4章の記載内容が、重複している部分もありますが、第3章において時系列的に概要を把握しながら、第4章において業務の詳細を把握して、避難所の運営を円滑に行うものとします。

### 3 マニュアルの使い方

このマニュアルは、事前に全体を通読することにより、避難所での業務の全体を把握することができること、また、実際の業務で利用する場合にあっては、立場や担当する業務に応じて必要な情報が迅速に得られるように構成されています。以下のことについて、留意して利用してください。

#### (1) このマニュアルを利用する全ての方へ

ア 「第2章 基本的事項」は必ず読んでください。

イ 第3章以降の各項目に [ ] で記載した項目番号や様式番号は、当該項目に関連する項目、様式を示しています。必要に応じて、指示する項目や様式を参照してください。

#### (2) 各業務の責任者となる方へ

ア 「第3章 実施すべき業務の全体像」を必ず熟読してください。

イ このマニュアルは、阪神・淡路大震災や東日本大震災の大規模な災害を想定して作成していることから、実際の避難所運営に際し、個々の業務を実施する必要があるかどうかについては、災害の規模や避難の状況に応じて臨機応変に判断、対処することが必要となります。

#### (3) 各業務の担当者となる方へ

- ア 「第3章 実施すべき業務の全体像」を必ず参照してください。
  - イ 「第4章 個々の業務の実施内容」の該当業務の箇所を必ず熟読してください。
  - ウ 「様式」を定めている業務を実施する場合は、必ずこの「様式」により実施してください。
  - エ 各項目に□で記載した項目番号や様式番号は、業務の効率を高めるために、それぞれ関連する項目や様式を示しています。必要に応じて、該当する項目や様式を参照してください。
- (4) 災害発生後にこのマニュアルを初めて手にされた方へ  
まず、「第3章」の「初動期」を読んでください。これから実施すべき業務の全体像が把握できます。

※ 台風や風水害時など、避難所を短時間で閉鎖する見込みの場合は、「初動期」の対応のうち、必要な事項を実施することとなります。

## 第2章 基本的事項

### 1 避難所に関する基本的な考え方

(1) 指定避難所（以下、「避難所」という。）の開設は、原則的に、市が施設管理者の協力を得て行うものとします。

なお、市又は施設管理者において、避難所を開設できない場合には、市民又は近隣住民が施設の開場ができる体制を整えておくものとします。

(2) 避難所の運営に関しては、市、施設管理者に加え、避難者（市民等）が協力して行うものとします。特に、地震、津波等の大規模な災害時には、避難者同士が、お互いの助け合いや協働の精神に基づき、「自主的な避難所運営」を目指すものとし、市や施設管理者は後方支援的な協力を行うものとします。

(3) 避難所は、地域のライフラインが復旧する頃までの設置とし、復旧後は速やかに閉鎖します。

### 2 避難所の目的

避難所は、市があらかじめ指定している避難施設であり、災害の直前・直後において、避難を必要とする市民を臨時に収容し、市民の生命の安全を確保すること、更には、その後の生活施設としての使用を目的とします。

薩摩川内市では、平成24年4月1日現在、風水害に備え、小中学校や県立高等学校等の教育施設を中心に、197箇所を、震災に備え、74箇所を避難所と指定しています。

#### 【避難所】

① 避難所とは、学校やコミュニティセンターなど、災害時に自宅等での生活が困難な者を一時的に収容、保護する避難場所として市町村が指定した建物をいう。

#### 【避難勧告と避難指示】

災害が発生し、又は発生するおそれがある場合に、災害対策基本法第60条の規定に基づき、市町村長が市民等に対し避難を呼びかけるもの。

##### ① 避難勧告

対象となる地域の市民等が、勧告を尊重することを期待して、避難のための立ち退きを勧め又は促す行為（「避難したほうがいいですよ」との呼びかけ）。

##### ② 避難指示

被害の危険が目前に切迫している場合等において、避難勧告よりも拘束力が強く、市民の安全確保のために立ち退かせる行為（「直ちに避難してください」との呼びかけ）。

さい。」と、より緊急性の高い呼びかけ)。

※ 避難準備(災害時要援護者避難)情報

高齢者や障害者等の災害時要援護者などの避難行動に時間をする市民が、避難行動を開始しなければならない段階において、避難勧告よりも先に発表する情報(避難等補助者は、支援活動を開始する。)

※ 災害時要援護者: 災害から自らを守るために安全な場所に避難するなど災害時の一連の行動をとるのに支援を要する者。一般的に高齢者、障害者、外国人、妊婦等。

### 3 避難所の機能

#### (1) 安全、生活等

##### ア 安全の確保

地震発生直後の余震、津波、風水害による家屋の倒壊、河川の堤防決壊のおそれがある場合等、災害発生の直前又は直後において、安全な施設に迅速、確実に避難者を受け入れ、避難者の生命・身体の安全を守ります。安全の確保を第一に優先させます。

##### イ 水・食料・生活物資の提供

避難者に対し、飲料水や食料の供給、被服・寝具等の日用品の提供等を行います。

##### ウ 生活場所の提供

家屋の倒壊やライフラインの途絶等により、自宅での生活が困難になった避難者に対し、ライフラインが復旧する頃まで等、一定期間にわたって生活の場を提供します。

季節や期間に応じて、暑さ・寒さ対策や、炊事、洗濯等のための設備のほか、入浴、プライバシーへの配慮等、生活環境の改善が必要となります。

#### (2) 保健・医療、衛生環境

##### ア 健康の確保

避難者の傷病の治療、健康の確認、健康相談等の保健医療サービスの提供を行います。初期の緊急医療、巡回健康相談等が中心となります。避難の長期化に伴い、心のケア等が重要となります。

##### イ トイレなどの衛生的環境の提供

避難者が生活を送る上で必要となるトイレ、風呂・シャワー、ごみ処理、防犯対策等、衛生的な生活環境を維持します。避難所での生活が続く限り、継続して必要となります。

#### (3) 情報の提供、コミュニティの維持

##### ア 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、避難者同士が安否の確認や情報交換を行えるようにします。

また、避難者の安否や被災状況、要望等に関する情報を収集し、市の災害対策本部に発信します。

なお、時間の経過とともに、必要とされる情報の内容が変化することに留意する必要があります。

#### イ コミュニティの維持、形成

避難している近隣の住民同士が、互いに励まし合い、助け合いながら生活することができるよう、従前のコミュニティ（自治会等）を維持、又は新たに避難者同士のコミュニティを形成する必要があります。避難の長期化とともに、重要性が高まる対策です。

### 【避難所開設・運営時において注意すべきこと】

#### 1 在宅の被災者への配慮

避難所の機能のうち、「水・食料・生活物資の提供」、「健康の確保」、「衛生的環境の提供」、「情報の提供・交換・収集」については、避難所に入っている避難者だけでなく、在宅の被災者についても、必要に応じて公平にサービスが受けられるようにすることが重要です。

→ 在宅者でこれらのサービスに支障を来たしていないか確認をし、「在宅被災者名簿（仮称）」を整備し、必要なサービスを災害対策本部と連携して、提供を行います。

#### 2 優先されるべき機能の重点化

災害発生直後の混乱時においては、管理運営体制が整わず、避難所の機能を完全に発揮することが困難な場合が生じることから、時間の経過に応じて優先されるべき機能について重点化を図ることが重要です。

→ 優先されるべきサービスの内容については、後述する「避難所の時間経過に伴う避難所の状況」の想定を参照とします。

##### ○ 避難所開設の初期

「安全の確保」を第一に、「緊急医療などの健康確認等による健康の確保」、「水、食料等の提供」及び「初動期の情報の提供・交換等」を最優先して行います。

##### ○ その他の時期

初期に必要とした機能の他の機能が必要となり、ライフラインの復旧や避難者の住居の確保に伴い、各機能の必要性は減少し、避難所を撤収します。

#### 3 長期化への対応

避難所が長期にわたり開設される場合には、避難所での各サービスが単に仮住まいの場を提供するという機能ではなく、生活再建・復興への

支援として機能するように留意する必要があります。

#### 4 大規模災害時の避難所運営

大規模災害時の避難所運営においては、避難者が単にサービスの受け手ではなく、避難者が災害時要援護者を支えながら、お互いに助け合い、避難所運営に参加することによって初めて避難所としての機能を発揮できることを、市民に理解してもらうことが必要です。

【別記】「避難所における共通ルール」を参照のこと。

#### 5 女性、子ども、災害時要援護者等に配慮した避難所運営

女性、子どもや高齢者等の災害時要援護者に配慮した避難所運営を行うことが必要です。

特に、被災時の男女のニーズの違い等、男女双方の視点に十分配慮するよう努めるものとします。

### 4 対象とする避難者

#### (1) 災害救助法に基づき避難所収容の対象となる者

##### ア 災害によって現に被害を受けた者

###### ① 住宅が被害を受け居住の場所を失った者

住宅が、全壊（焼）、流失、半壊（焼）、床上浸水等の被害を受け、日常上起居する住居の場所を失った者

###### ② 現に被害を受けた者

自己の住家に直接の被害はないが、現実に災害に遭遇し、速やかに避難しなければならない者

（例）旅館、ホテル等の宿泊者、一般家庭の来訪者、通行者等

##### イ 災害によって現に被害を受けるおそれがある者

###### ① 避難勧告・指示の対象となる者

###### ② 避難勧告・指示は発せられていないが、緊急に避難が必要となる者

#### 【避難者受入時の注意点】

1 大規模災害の発生直後は、上記の要件を満たしているか否かの客観的判断は難しく、厳密に区分することは現実的でないことから、避難が必要な状況であって受入を求めるものがいれば、対応することを基本とします。

2 災害発生の1週間後を目処に、避難者に対して被災状況等を確認し、住宅内部の被災、ライフラインの停止、精神的なダメージなど、避難者

が自宅で生活できない原因がある場合は、災害対策本部等がそれぞれの対応を進めながら、自宅等において生活できる環境が整った時点で退出を促す必要があります。

## (2) 災害時要援護者

災害時要援護者の避難があった場合には、特別の配慮（優先的に室内への避難ができるようにすること、災害時要援護者の要望に対応した食料・物資の調達等）が必要です。

災害時要援護者の健康状態等の状況に応じ、適切な支援を提供できる二次的な受入施設（福祉避難所等）への移送にも備える必要があります。

## (3) 在宅等被災者

避難所を拠点として実施される市の救援対策の対象には、避難所に入れない者や、自宅の被害は免れたもののライフラインの停止等により生活できない者（在宅等被災者）、余震・二次被害のおそれや情報不足により不安を覚える住民等を含みます。

### 【食料の提供等における注意点】

- 1 食料の提供等の救援対策の実施に当たっては、避難所内外にかかわらず、必要とする被災者に公平に対応します。
- 2 「避難所にいなければ損をする」というような状況にならないよう、自宅にいても必要な支援が受けられる体制を整え、そのことを市民に周知します。

## (4) 被災地外（市外又は県外域）避難者

被災地外に避難している被災者に対して、県及び受入自治体と連携して情報提供等、必要な支援を行います。

- ・ 本市以外に避難している被災者に対しては、市の災害対策本部を中心に、情報提供を行うことしますが、各避難所は、当該避難者が連絡先を届け出ることのできる窓口となるよう対応します。

## (5) 帰宅困難者

帰宅が困難になった人は、宿泊施設（ホテル等）又は最寄りの避難所を紹介します。

### 【帰宅困難者への対応】

- 1 昼間に突発的大規模災害が発生した場合、商業地域や観光・行楽地等には、通勤・通学者、観光・買い物客等が、交通機関の不通により、帰宅が困難となることが予想されますが、これら帰宅困難者への対応は、原則として、通勤・通学・来訪等の目的地である事業者等が責任をもって行うべきであり、市は、事業所等にその周知を徹底し、事前対策の実施を促すものとします。

## (6) 自主避難者

台風接近時等においては、避難勧告等を出す前に、市民が自主的に避難する場合があることから、このような自主避難者の受入れについても考慮し、避難所を開設し、避難者を受け入れることとします。

【自主避難者への対応】

- 1 台風接近の場合、市民への防災情報の提供と同時に、自主的な避難を申し出る市民が殺到することが予想されることから、避難所の開設については、その開設時間等に配慮することとします。
- 2 なお、大雨による土砂災害が予想される場合（土砂災害警戒情報が発表され、避難勧告等がされる前）においては、災害対策本部等は自主的な避難を呼びかけることとし、当該呼びかけに対応した避難所の開設を行いうものとします。
- 3 災害が発生するおそれがなくなり、安全が確認された場合には、隨時避難所を閉鎖します。

## 5 関係機関等の役割

(1) 国

地方公共団体等が処理する事務又は業務の実施推進とその総合調整及び経費の負担とその適正化を図ります。

(2) 県

被災者支援対策を実施する市町村を総合的・広域的観点から支援します。

(3) 市

避難所を開設、管理・運営し、避難者を支援するほか、避難所を拠点とする被災者支援を行います。

(4) 避難所の管理責任者

避難所管理に係る現場責任と、避難所と市の災害対策本部との連絡、調整等の役割を負います。（市の職員又は施設の施設管理者）

(5) 避難所の施設管理者

避難所が被害を受けた場合の早期復旧と、市が行う避難所の開設、管理・運営及び避難者が行う避難所の自主的運営への協力をしています。

(6) 防災サポーター

避難所の管理責任者及び避難所の施設管理者の職務を補佐し、円滑な避難所運営に努めます。

(7) 避難者

避難所の自主的運営が円滑に行われるよう、ルールを守り、お互いに助け合いながら、避難所の運営に協力、参加します。

(8) 避難者リーダー

避難所開設時に避難者を代表する人で、避難した地区コミュニティ協議会、自治会、自主防災組織等の会長などの役員の方です。

避難所運営委員会が設置されると、リーダーとしての役割を同委員会において果たしていただきます。

(9) 避難所運営委員会

避難所運営に関する様々な活動を行う組織であり、市の避難所担当職員（避難所の管理責任者を含む。）、施設管理者のほか、自主防災組織のリーダー等、地域住民の代表者により構成します。

(10) ボランティア：避難所の運営を支援します。

(11) 医療機関、社会福祉施設等

被災者の医療や介護を行うとともに、巡回健康相談や介護相談等の開催などの支援を行います。

(12) その他関係機関

市（災害対策本部）、避難所運営委員会等と連携し、支援対策の実施・支援を行います。

## 6 大規模災害時の避難所の状況想定

災害時の避難所の状況は、時間経過に伴って大きく変化することが予想されます。また、災害発生の時間帯や季節、地域、災害の種別によっても、避難所の状況が異なることが想定されることから、以下に示す避難所の予想される状況を念頭に、避難所の運営に関する対応方針等を検討する必要があります。

※ 避難所の時系列の状況変化については、阪神・淡路大震災や新潟県中越地震時の実態を踏まえた想定です。

(1) 時系列（大規模地震発生時を基本として）

時期	避難所の状況想定
災害発生直後～ （～3日程度）	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 避難者が避難所に殺到し、精神的にも不安定な状況。</li><li>・ 市は避難所以外への避難状況も含め、避難所全体の把握が困難な段階。</li></ul>
※ 初動期	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 市の避難所担当職員や施設管理者が避難所に到着する以前に、避難者が鍵を壊して施設内に入ることも予想される。</li><li>・ 翌日以降も余震による二次災害のおそれ、大規模火災、危険物漏洩等により、避難者が移動、拡大し、混乱することも考えられる。</li><li>・ 初動期は、市災害対策本部から食料・物資を十分に、また安定的に供給することが困難な状況が予想される。その場合、全避難者に食料等を等しく提供することが困難となり、トラブルも発生しやすい。</li><li>・ 各種の情報が不足し、被災者の不安が拡大しやすい。</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 災害時要援護者の状況把握が困難である。</li> <li>・ 市及び避難所に安否確認の問い合わせが集中する。</li> </ul>
3日～ 1週間程度 ※ 展開期	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食料等はおおむね供給されるようになるが、加熱した食事の要望など、ニーズが多様化する。</li> <li>・ 避難者数は流動的な段階である。</li> <li>・ 3日目頃からは、避難者が落ち着きを見せ始める一方で、健康状態や衛生環境の悪化が予想される。</li> <li>・ ライフラインの回復が遅れる場合、食料や生活用水の確保、入浴の機会といったニーズが、避難者だけでなく、地域の在宅等被災者を含めて、より拡大することが予想される。</li> <li>・ ボランティアや物資等について、避難所間で格差が生じる場合がある。</li> </ul>

時期	避難所の状況想定
1週間～ 2週間程度 ※ 安定期	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 被災地外からの支援活動が本格化し、マンパワーを要する対策が期待できる段階である。</li> <li>・ 避難者の退出が増え、被災者だけでは避難所の自主運営体制を維持することが困難となる。</li> <li>・ 避難所の統廃合を始めることになる。</li> <li>・ 避難生活の長期化に伴い、衛生環境が悪化してくる。</li> <li>・ 避難者の通勤・通学等が再開され、避難所は生活の場としての性格が強まってくることが予想される。</li> <li>・ 学校施設の避難所では、教職員が本来業務へシフトする段階となる。</li> <li>・ 避難所内外の避難者間の公平性、応援・支援への依存の問題が生じ始める。</li> </ul>
2週間～ 3ヶ月程度 ※ 撤収期	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 避難所の状況は概ね落ち着いた状態となる。</li> <li>・ ライフラインの復旧に伴い、避難所に残るのは住まいを失うなど、行き場のない被災者に限られてくる。</li> <li>・ 避難者の減少に伴い、避難所の統廃合が一層進み、避難者の不安が強まる段階である。</li> <li>・ 補修や応急仮設住宅の供与等による住まいの確保が最重要課題となる。</li> <li>・ 避難生活が長期化することに伴い、災害時要援護者の身体機能の低下や心のケア対策等の問題が懸念されるため、保健・医療サービスの一層の充実が求められる</li> </ul>

	<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 避難者の減少とともにボランティアも減少し、運営体制の維持が難しくなる。</li> <li>・ 季節の変化に伴い、それまでと異なる対策が求められる。(下記を参照)</li> <li>・ 仮設住宅の提供や相談により、避難所の解消に向けて市が本格的に動かなければならない段階。</li> </ul>
--	---

#### ※ 季節を考慮した対策

##### 1 冷暖房設備の整備

避難所内の温度環境に配慮するため、冷暖房機器等の整備を検討する必要があります。

##### 2 生鮮食料品等の備蓄に向けた設備の整備

夏期高温期の食品衛生を確保するため、冷蔵設備、機器の整備を検討する必要があります。

##### 3 簡易入浴施設の確保

避難者の衛生・健康保持のため、仮設の簡易入浴施設の整備を検討する必要があります。

#### (2) 発生時間帯・季節が異なる地震災害における留意事項

災害発生の時間帯や季節によって、以下のような事象・課題が考えられるため、留意する必要があります。

条件	留意事項
日中	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 学校では、教職員等が児童生徒の安全確保・安否確認に追われ、避難者が使用できる避難スペースも不足する。</li> <li>・ 家族が離散した状態で、安否や避難先の確認に支障が生じる。(電話需要が拡大する。)</li> <li>・ 市街地・島しょ部等では、帰宅困難者の滞留が発生する。</li> <li>・ 大規模火災が多発し、使用できない避難所が増えることなどから、他の地域に避難するために地域コミュニティが分散する。</li> <li>・ 市役所本庁、支所から遠い避難所には、交通渋滞等のため、市の避難所担当職員がなかなか到着できない。</li> <li>・ 住宅地等では、成人男性が少なく、また、災害時要援護者である高齢者や乳幼児が多い。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業所・商店・交通機関等において、大規模な事故・火災等が発生し、混乱・パニックが生じるおそれがある。</li> <li>居場所が特定できないため、救出救助、行方不明者の搜索、安否・身元の確認などに時間を要する。</li> </ul>
夕方・夜	<ul style="list-style-type: none"> <li>停電・暗闇の中で避難や対策を開始しなければならないため、実施に困難が伴い、被害が拡大しやすい。</li> <li>火気の使用率が高く、火災が多発しやすい。</li> <li>避難途中や避難所内の事故も多発しやすい。</li> <li>深夜に及ぶ火災により、日中と同様、家族離散や事故等に伴う混乱が生じやすい。</li> <li>勤務時間外に発生した場合、市の避難所担当職員や施設管理者の避難所到着に時間を要する。</li> </ul>
冬期	<ul style="list-style-type: none"> <li>寒さとの戦いとなり、被災者が健康を害しやすい。</li> <li>火気の使用率が高く、火災が発生しやすい。</li> </ul>
夏期	<ul style="list-style-type: none"> <li>暑さとの戦いとなり、避難所内の衛生対策、保健対策が早期に必要となる。(食品、飲料水、生ゴミ、入浴、洗濯等)</li> <li>家庭や商店内の在庫食材や救援食料が傷みやすく、食料の確保が困難となる。</li> <li>雨が降りやすい時期は、屋外の利用（テント、グラウンドの利用等）が困難になる。</li> <li>降雨による二次災害の危険性が高くなる。</li> </ul>

### (3) 中山間地域、島しょ地域における災害時の留意事項

中山間地域や島しょ地域の避難所においては、次の点に留意する必要があります。

地域	留意事項
中山間地域	<ul style="list-style-type: none"> <li>土砂災害の発生により、避難所自体が被災したり、孤立するおそれがある。</li> <li>崖崩れによる道路の遮断等により、外部からの食料・物資の供給が全くできなくなるおそれがある。</li> <li>固定電話や携帯電話が不通等となり、外部への応援要請の連絡がとれなくなることも考えられる。</li> <li>都市部に比べ人口減少率が大きく、高齢化率も高いため、初期においてはマンパワーが著しく不足する。</li> <li>市民の多数が高齢者であり、何らかの疾患により医療機関の受診を必要とする者が多い。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高齢者が多いため、避難が長期化すると歩行が難しくなる等、身体機能の低下につながるおそれがあり、「生活不活発病(廃用症候群)」への対応が必要となる。</li> </ul>
島しょ地域	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 港湾施設等の被災により、船舶の接岸が困難となり、外部からの食料・物資の供給が遅れ、あるいは全くできなくなるおそれがある。</li> <li>・ 津波災害等により、避難所自体が被災し、避難生活を送る施設が限定されるおそれがある。</li> <li>・ そのほか、中山間地域と同様、通信の不通、高い高齢化率によるマンパワーの不足、医療機関の受診を必要とする高齢者等の増大などに留意する必要がある。</li> </ul>

※ 避難所に入れないなどの理由により、車中で生活する人の中に、エコノミー症候群が多発することにも留意する必要がある。

#### (4) 地震災害以外の災害における留意事項

地震・津波や竜巻などの突発的な災害以外においては、以下の点について留意する必要があります。

災害の種類	留意事項
風水害（津波災害を含む。）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広範囲にわたって浸水被害が発生し、地域全体の避難所が使用できなくなるおそれがある。</li> <li>・ 浸水等により、避難所及び周辺の衛生状態が著しく悪化するおそれがある。</li> <li>・ 土石竹木、大量のゴミ等が堆積する。</li> <li>・ 浸水等により、地階や低層階に保管されている備蓄物資が使用できなくなるおそれがある。</li> </ul>
大規模火災等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広範囲に避難勧告・指示が発表され、多数の避難者が他の地域への避難を余儀なくされるおそれがある。</li> </ul>

## 第3章 実施すべき業務の全体像

### 1 初動期

初動とは、地震等の災害発生直後の混乱状態の中で、避難所を開設・準備するために必要な業務を行う、概ね災害発生直後から3日程度までの期間です。

#### (1) 初動期における担当者

- ア 初動期における避難所の開設・運営の責任者は、原則として市担当者です。
  - イ 市担当者が不在で、かつ緊急の場合は施設管理者がその役割を補完します。
  - ウ 市担当者、施設管理者がともに不在で、かつ緊急の場合には、避難所を管轄する自治会長が施設を解錠します。
- ※ ただし、施設の使用等については、施設管理者の判断を仰ぐ必要があります。

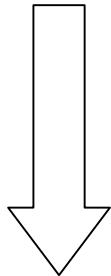
#### (2) 初動期の業務実施フロー

様式3-①～様式3-③

##### 施設内の安全確認

##### 【 安 全 】

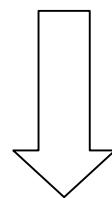
###### 避難所の施設の解錠



- ・立入禁止スペースの指定
- ・放送施設の点検等
- ・避難所共通ルールの掲示
- ・避難者の名簿登録
- ・避難者の取りまとめ
- ・食料等の管理、配給
- ・広報
- ・災害対策本部への報告

##### 【 要注意・危険 】

避難者を避難させないようにする。  
(避難者が建物内にいる場合は、  
屋外に誘導する。)



- ・判定結果の表示
- ・災害対策本部への要請  
(応急危険度判定士の派遣)  
(代替施設の確保)

※ 様式1「避難所開設チェックリスト」で、実施項目に漏れがないか確認しながら業務を実施します。

※ 様式 3 は、大規模地震発生時の避難所の被害状況を確認する際に使用するものとします。

※ 大雨による避難所の安全性を確認する場合は、土砂災害及び浸水被害が想定されないことを確認します。

### 3－1－(1) 市担当者、施設管理者、防災サポーター、避難者リーダー ⇒ 様式 1

避難所に参集した各員は、このマニュアルを参照して、次の業務を行います。

業務を行う際には、様式 1 「避難所開設チェックリスト」で、漏れのないよう、業務を実施していきます。

各業務の実施に当たっては、2人一組で実施する体制（通常、避難所には市担当者が1人しか配置されない場合が多いことから、施設管理者又は防災サポーター、避難者リーダーの1人に依頼するなど）とすると、緊急時の業務が円滑に実施しやすいと考えられます。

また、業務に当たる人が多ければ多いほど、迅速で確実な業務の遂行が可能となります、場合によっては、限られた人数でしか避難所の開設ができない場合が想定されます。

そういう場合には、無理に全ての業務を行おうとせず、業務を実施できる体制になってから、様式 1 や以下の①以下の順番を参考にしながら、できるものから実施します。

#### ① 施設内の安全確認 ⇒ 4－1－(1) (33P) 様式 1、様式 3

大規模地震の場合には、次の要領で施設内の安全を確認します。（地震以外の災害等の場合で、二次災害のおそれがないと判断される場合には、避難者の収容を優先して対応します。）

ア 地震災害の場合は、二次災害の防止等のため、様式 3－①～③「避難時施設被害状況チェックリスト」を使用し、4－1－(1)の方法で施設の安全確認をします。特に、地震後に発生する津波の被害が及ばないことを確認します。

イ 地震災害の場合は、安全確認が終了するまでは、避難者を建物の中に入れないようにします。

ウ 安全確認の結果、客観的に「危険」と思われる建物には避難者を避難させないようにし、建築物応急危険度判定士等に調査を依頼します。

エ 判定結果が「危険」あるいは「要注意」の場合は、代替施設の確保を災害対策本部に要請します。

オ 判定結果が「安全」の場合は、施設機能の確認のため、電気、水道、ガス、電話等を調査します。

#### ② 避難所施設の解錠、避難所開設 ⇒ 4－1－(2) (33P) 様式 1

避難者を受け入れるために、施設管理者（施設管理者の委任を受けた市担当者

を含む。) は、避難所の所定の部屋を解説します。

③ 放送施設の点検等 ⇒ 4-1-(3) (34P) 様式1

避難所内外への情報伝達手段を確保するため、放送設備がある場合は、当該設備の点検を行います。

【事前準備】

- ア 放送設備のある避難所では、事前に放送室の場所、放送方法等を確認しておきます。また、必要に応じてハンドマイクを準備しておきます。
- イ 放送設備のない避難所では、ハンドマイクを準備しておきます。

④ 居住スペース及び立入禁止スペースの指定 ⇒ 4-1-(4) (34P)

居住スペースとなる部屋の指定のほか、避難所の運営を行うための施設管理業務や、避難者への共通サービスを実施するために必要となる部屋・スペースの立入禁止の指定を行います。

《避難者受入れを避ける部屋の例》

- ・校長室、館長室など、施設管理者の部屋
- ・職員室、事務室
- ・保健室、医務室
- ・理科実験室等の特別教室
- ・給食室、調理室、配膳室
- ・放送室、会議室、物資保管予定場所
- ・その他施設を管理する上で重要な部屋 等

【事前準備】

- ・学校施設など部屋が多数ある施設にあっては、施設管理者及び市担当者において、居住スペース、共有スペース及び立入禁止スペース等について、あらかじめ協議しておきます。

⑤ 災害対策本部への連絡及び外部への連絡手段の確保

⇒ 4-1-(5) (35P) 様式6-1

ア 市担当者は、災害対策本部が避難所の状況を把握できるよう、避難所の状況を様式6-1「避難所状況報告書(初動期用)」を用い、4-1-(5)の方法で、原則、1日2回報告を行います。

イ 施設管理者等と協力して、電話など外部との連絡手段を確保します。

⑥ 避難所共通ルールの掲示 ⇒ 4-1-(6) (35P) 【別記】

避難所での生活を少しでも過ごしやすくするために、避難者が守らなければならない避難所の共通ルールを避難所の出入口など、目立つ場所に掲示し周知します。

⑦ 避難者の名簿作成 ⇒ 4-1-(7) (36P) 様式5-1、様式5-2

様式6-1

ア 避難所に受け入れる避難者は、次の被災者等を対象とします。

- ・住家を失った被災者

- ・住家が倒壊するおそれのある被災者
- ・自宅での生活が困難な高齢者、障害者等の災害時要援護者
- ・通勤等の帰宅困難者（地域外の者も含む。）など

⇒ 第2章 4 対象とする避難者（4P）を参照

- イ 避難者への各種サービスの提供などは、避難者数を基本として行われるため、名簿への登録について必ず周知し、協力を求めます。
- ウ 名簿は世帯、家族単位とし、各世帯等の代表者に記入してもらいます。
- エ 登録は、様式5-1「避難者名簿」を使用し、4-1-(7)の方法により、避難者の世帯ごとに行います。
- オ 様式5-1を基に、様式5-2「避難者一覧表」を作成し、災害対策本部へ無線等で報告します。

⑧ 広報 ⇒ 4-1-(8) (36P)

避難所に屋外放送のできる施設がある場合は、避難所が設置されたことを地域の市民に周知、広報します。

⑨ 避難者の取りまとめ ⇒ 4-1-(9) (37P)

避難者リーダーは、市担当者、施設管理者、防災サポーターの協力を得ながら、自治会の班等を考慮しながら、概ね部屋単位ごとに「組」を編成します。また、体育館等の広いスペースの場合は、10世帯程度を一組として編成します。

⑩ 食料等の管理、配給 ⇒ 4-1-(10) (37P)、様式10

ア 不足する食料、飲料水（ペットボトル等）については、様式10「食料供給関係受信票兼処理票」を使用して、4-1-(10)の方法により災害対策本部に無線等で要請します。

イ 食料、飲料水の配給は、迅速かつ公平に行うため、「組」ごとに行います。

ウ 食料、飲料水の配給は、公平性が確保できない場合には、全員に配給できるようになるまでは行わないことを、原則とします。

⑪ 負傷者と遺体の対応 ⇒ 4-1-(11) (38P)

ア 避難者に負傷者が多いときは、災害対策本部に救護所の設置又は医師等の手配の要請をします。

イ 避難所では、遺体の安置をしないことを原則とします。

**3-1-(2) 避難者**

① 避難所共通ルールの遵守 ⇒ 4-1-(6) (35P)、【別記】

避難所での生活を少しでも過ごしやすくするために、避難所共通ルールを理解し、守ります。

また、居住スペースや公共スペースの清掃、炊き出し、生活用水の確保などの作業については、当番制で行うことから、健康状態等に応じて、積極的に協力します。

## 2 展開期

展開期とは、地震等の災害発生後3日目～1週間程度までの期間を示します。避難者にとっては、避難所での仕組みや規則に従った日常性を確立する時期です。

展開期における避難所の運営は、避難者の自主再建の原則に基づいて、避難者を主体とする避難所運営委員会が担います。

避難所運営委員会には、具体的な業務を執行、運営するために8つの「班」をおきます。

### 3-2-(1) 市担当者、施設管理者

避難所運営委員会設置前において、避難所での運営責任者となる市担当者は、施設管理者等の協力を得ながら、次の業務を行います。

- ① 避難所間での避難者の振り分けに関する対応 ⇒ 4-2-(25) (54P)

4-2-(25)を参考し、避難者の移動に関し、調整等を行います。

- ② 災害対策本部への連絡 ⇒ 4-2-(1) (39P) 4-2-(7) (44P)  
4-2-(8) (45P) 4-2-(10) (46P)  
様式6-2、様式7

ア 市担当者は、災害対策本部が避難所の状況を把握するために必要な内容について、毎日午前7時30分から8時00分まで報告を行います。

イ 報告は、様式6-2「避難所状況報告書（第報）」を使用し、4-2-(8)の方法により行います。

ウ 市担当者は、トイレが使用できない場合やトイレが不足する場合、4-2-(7)の方法により対処します。

エ 市担当者は、様式7「派遣職員等依頼書」を使用し、避難所の運営上、不足している人員を災害対策本部に要請します。

オ 市担当者は、災害対策本部を通じて、社会福祉協議会に、必要となるボランティア活動の作業内容及び人員数を伝えます。

- ③ 組の代表者（組長）の選出 ⇒ 4-2-(9) (45P)

ア 編成された「組」ごとに代表者（組長）を選出してもらいます。

イ 組長は、組への情報の伝達や組ごとに配給される物資の受領、配布などを行います。

- ④ 避難所運営委員会の設置準備 ⇒ 4-2-(2) (39P)、様式4

市担当者、施設管理者及び避難者リーダーは、様式4「避難所運営委員会運営規約」を参考に、自主的に円滑な避難所の運営が行われることを目的とした、避難所運営委員会の設置の準備を行うとともに、市担当者、施設管理者、避難者リーダー、組の代表者で協議し、避難者の中から会長、副会長を選出します。

- ⑤ 秩序維持 ⇒ 4-2-(2) (39P) 4-2-(5) (43P)

市担当者及び施設管理者は、避難所運営委員会が機能するまでの間、避難所内での迷惑行為の防止や、避難所の共同生活の秩序を守るためのパトロールなどを

行い、秩序の維持に努めます。

- ⑥ 報道機関への対応 ⇒ **4-2-(6)** (44P)

取材対応に当たっては、市担当者は、災害対策本部、避難所運営委員会等と必要な調整を行うとともに、避難者のプライバシーの保護に努めます。

- ⑦ テレビ・ラジオ等の設置 ⇒ **4-2-(23)** (53P)

市担当者は、避難者のための情報提供の手段として、避難所にテレビ、ラジオ、パソコン等を設置するように努めます。

- ⑧ 事務の引継 ⇒ **4-2-(26)** (55P)、**様式8**

市担当者は、交替する場合には、最新の避難所運営に関する情報や留意事項を交替者に引き継ぎます。



### 3-2-(2) 避難所運営委員会

避難所運営委員会は、自主的で円滑な避難所の運営主体として、次の業務を行います。

- ① 委員会の構成員 ⇒ 4-2-(2) (39P)

会長、副会長、活動班の班員、組の代表者、市担当者、施設管理者で構成します。なお、少なくとも1名以上は女性の委員を構成員に入れます。

- ② 避難所運営委員会の開催、協議事項 ⇒ 4-2-(2) (39P)

ア 避難所内の状況を把握し、相互に意見交換を行い、必要事項を協議、決定するため、毎日時間を定めて定例会議を開催します。

イ 委員会の会長は、会議を招集し、議長となります。

- ③ 各活動班の設置 ⇒ 4-2-(2) (39P)、様式2-1

ア 委員会の具体的な業務の執行、運営のために各活動班を設置します。

イ 各活動班は、相互に協力しながら業務を行います。

ウ 設置する活動班とその業務内容は、次のとおりです。

エ 各活動班の人員は、避難者数や各活動班の業務内容を考慮して、活動班ごとに定めます。また、避難所開設からの時間経過によって、対応すべき業務や避難者のニーズが変化することから、各活動班の人員は増減させるものとします。

- |           |  |
|-----------|--|
| 1 総務班     | ：避難所運営業務全般の取りまとめ、<br>災害対策本部への連絡事項の整理 等 |
| 2 被災者管理班  | ：避難者名簿の作成及び管理、<br>問い合わせ等への対応 等         |
| 3 情報広報班   | ：被災者向け各種情報の収集及び提供 等                    |
| 4 施設管理班   | ：施設の安全確保、防火・防犯対策 等                     |
| 5 食料・物資班  | ：食料・生活物資の配給、不足物資等の要請 等                 |
| 6 救護班     | ：負傷者、災害時要援護者の支援 等                      |
| 7 衛生班     | ：衛生環境の管理、ごみ処理 等                        |
| 8 ボランティア班 | ：ボランティアとの調整 等                          |

- ④ 班員の編成 ⇒ 4-2-(2) (39P)、様式2-2

ア 活動班の班員は、各組から組長とは別に選出された者で構成します。ただし、班員の健康状態や班の士気等を考慮して、定期的に又は適宜、交替します。

イ 各活動班は、班長及び副班長を選出します。

ウ 様式2-2「避難所運営委員会名簿」により、名簿を作製します。

- ⑤ 避難所内での場所の移動 ⇒ 4-2-(10) (46P)

状況の変化に応じて、4-2-(10)を参考に避難所での居住スペースの移動を行います。

### 3-2-(3) 総務班

総務班は、次の業務を行います。

① 災害対策本部との連絡事項の整理

ア 被災者管理班、食料・生活物資班、衛生班等と協議し、災害対策本部と連絡、調整すべき内容を把握します。

イ 連絡、調整内容を整理し、市担当者に連絡します。

② 避難所の管理 ⇒ **4-2-(4)** (43P)、**4-2-(5)** (43P)  
**4-2-(10)** (46P)、**4-2-(12)** (47P)

ア 必要に応じて、避難所内での居住スペースの移動について計画し、避難所運営委員会で検討した後、避難所内での居住スペースの移動を行います。

イ 避難者の精神的負担を少しでも軽減するために、避難所内の秩序維持を行います。

ウ 避難所の消灯を定時に行います。

エ 避難所生活におけるプライバシーに関する問題を、**4-2-(12)**を参照して解消に努めます。

③ 避難所運営委員会の事務局

⇒ **4-2-(2)** (39P)

ア 避難所運営委員会の事務局として、会議開催の段取りや各種調整等を行います。

イ 会議の決定事項等のほか、避難所内の情報を様式6-2に記録し、避難所での出来事を残します。

④ 在宅等被災者への対応

ア 避難所は、周辺地区全体の防災拠点としての機能の役割を担う必要があることから、被災者管理班と連携し、在宅等被災者の把握を行います。

イ 在宅等被災者がどれだけいるか、そのすべてを把握することは困難であることから、在宅等被災者の組織化を促します。

⑤ 報道機関への対応

市担当者や施設管理者が行う報道発表等への協力に努めます。



### 3-2-(4) 被災者管理班

被災者管理班は、次の業務を行います。

- ① 避難者名簿の作成、管理 ⇒ 4-2-(14) (48P)、

様式5-1、様式5-2、様式6-2

ア 避難所での各種サービスの提供は、避難者数を基本として行われるため、新たな避難者のほか、在宅等被災者の名簿への登録については、総務班に協力を求め、在宅等被災者に周知するよう努めます。

イ 登録は、様式5-1「避難者名簿」を使用し、4-2-(14) の方法により避難者の世帯・家族ごとに行います。

ウ 様式5-1を、様式5-2「避難者一覧表」に取りまとめて、市担当者に報告します。

エ 避難者や在宅等被災者の登録、退所者の確認を行い、現状の避難者等の構成、人員を常に把握できるよう名簿の管理を行い、毎日9時までに市担当者（災害対策本部への連絡者）に報告します。

オ 各活動班に対して、避難者の人数等、必要な情報を提供します。

- ② 安否確認問い合わせへの対応 ⇒ 4-2-(22) (52P)

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することが予想されます。また、避難所には様々な人が出入りすることが予想されるから、安否確認は避難者名簿に基づき迅速に対応します。

ア 親族等からの電話による避難者の安否確認の問い合わせには、本人が不同意の意思表示をしていない避難者（様式5-2の「情報公開」の欄を確認する。）について対応をします。

イ 来訪者（部外者）に対しては、避難者のプライバシーと安全を守るため、受付を一本化（対応者を固定する）し、避難所内にむやみに立ち入らないようにさせます。

ウ 様式5-1「避難者名簿」や様式5-2「避難者一覧表」の取扱いに関しては、個人情報保護の観点から特に注意して取り扱います。

- ③ 電話の問い合わせや避難者の呼び出し ⇒ 4-2-(22) (52P)

ア 避難者宛と思われる電話は、直接、避難者に取り次がないこととし、放送による呼び出しにより、又は直接、本人に電話があったことを伝えます。

イ 外部からの電話による問い合わせに対しては、次のとおり対応します。

1 どなたを捜していますか。捜している方の住所と名前を教えてください。

2-1 (いない場合) お探しの方は、いらっしゃらないようです。

2-2 (入所している場合) この電話を直接、ご本人にお繋ぎできません。  
あなたからお電話があったことをお伝えします。

3 あなたのお名前と連絡先、捜している方との関係を教えてください。

4 ご本人には電話があったことを伝えますが、あなたに連絡がない場合もあるかもしれません。それ以上の対応はできませんので、ご理解ください。

ウ 伝言ダイヤルの活用について、問合せ者及び避難者に周知します。

- ④ 郵便物、宅配便等の取り次ぎ ⇒ 4-2-(22) (52P)

避難者宛に送付された郵便物等については、郵便局員や宅配業者から直接、避難者に手渡ししてもらうようにします。

#### 3-2-(5) 情報広報班

情報広報班は、次の業務を行います。

- ① 情報収集 ⇒ 4-2-(23) (53P)

ア 避難者ができるだけ早期に生活の自力再建ができるよう、様々な情報の収集にあたります。

イ 災害対策本部から直接、又は市担当者を通じて災害・被害情報、生活再建に関する情報等を入手するほか、ライフライン関連機関からのライフライン復旧状況等の情報収集に努めます。

ウ 同一地域内の避難所とも情報の交換をします。

エ テレビ、ラジオ、新聞などから、被害状況、ライフラインの状況、交通機関の状況、生活関連情報等を収集し、日時、発信源などを明記し、種類ごとに整理します。

- ② 避難者等への情報提供 ⇒ 4-2-(23) (53P)

収集した情報は、次の種類ごとに整理を行い、運営委員会会議で報告し、提供すべき情報の検討後に、掲示板に掲示するなどの方法に避難者に情報を提供します。

○ 提供する情報例

- ・医療・救護に関する情報
- ・ライフライン等の復旧情報
- ・食料・飲料水等の生活物資供給情報
- ・長期受入れ施設（仮設住宅、市営住宅等）に関する情報
- ・住宅修理、生活再建（生活支援制度、融資制度、雇用）等に関する情報
- ・子どもの教育に関する情報 など

#### 3-2-(6) 施設管理班

施設管理班は、次の業務を行います。

- ① 避難所の安全確認と危険箇所への対応

ア 被災建築物応急危険度判定などにより、危険と判定された箇所や危険と判断した場所については、貼り紙やロープを用いて、立入禁止とします。

イ 危険箇所については、施設管理者及び災害対策本部に補修等の対応を要請します。

- ② 防火、防犯活動 ⇒ 4-2-(5) (43P)、4-2-(13) (48P)

ア 火気の取扱場所を指定します。

- イ 貴重品等の管理の徹底について、避難者に周知します。
- ウ 避難所内の防火・防犯のための巡回パトロールを行います。
- エ 特に、女性、子どもの安全を守るため、就寝場所について配慮を行います。
- オ 施設管理者と協議の上、飲酒、喫煙場所をそれぞれ設置し、貼り紙等により避難者に周知します。

### **3-2-(7) 食料・物資班**

食料・物資班は、次の業務を行います。 **4-2-(3) (39P)**

#### **① 食料・物資の調達 ⇒ 様式9-1、様式9-2、様式9-3**

ア 被災者管理班と連携して、避難者（在宅避難者を含む。）数を把握し、必要とする食料・物資の数量及び種類を様式9-1、2、3及び様式10等により整理します。

イ 様式9-1を食料・物資班に渡し、災害対策本部に食料・物資の要請を行います。

ウ 発災直後の混乱時には、食料・物資が届かない場合も想定されることから、在宅避難者の協力や買い出し、炊き出し等により、自主的な食料・物資の調達を行います。

エ 不足する物資や必要とする物資など、避難者のニーズを把握して、要請を行います。ニーズの把握にあっては、幅広い年代や男女双方の意見を聞いて行いますが、特に、子どもを持つ方や妊産婦など、女性のニーズの把握に配慮し、女性用物資の配布は女性で行います。

#### **② 食料・物資の受入、管理、配給**

ア 災害対策本部等から配送された食料・物資等の受入れにあたります。

イ 受け入れた食料・物資等の配給は、公平性の確保に最大限配慮し、迅速かつ公平に行うため、原則として「組」ごとに行います。

ウ 避難所外の在宅被災者等にも平等に食料・物資が行き渡るようにします。

エ 受け入れた食料・物資等（毎回の食事用として配給する弁当等を除く。）については、様式9-2「避難所物品受払簿」により管理を行うとともに、常に物資の在庫や状態を把握しておきます。

### **3-2-(8) 救護班**

災害時にすべての避難所に救護所が設置されると限りません。むしろ、設置されない場合が多いことから、救護班は、できる範囲で病人、けが人の応急手当に当たるとともに、高齢者や障害者などの災害時要援護者の介護を行うことを主体に、次の業務を行います。

#### **① 救護所や医療機関の把握等**

ア 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のほか、近隣の避難所での救護所の設置状況、近隣の福祉施設について把握します。

イ 避難者のなかに、医師や看護師等の専門家がいれば、一時的に保健室などを利用し、緊急の医療・救護体制を検討します。

ウ 避難所で必要となる医薬品や衛生材料の種類、数量を取りまとめ、災害対策本部に要望します。

エ 避難所において、医師、保健師等による巡回の健康相談が開催される際には、避難者への周知のほか、スムーズに相談できるように配慮します。

② 災害時要援護者などの特別なニーズのある支援者への支援

⇒ 4-2-(15) (49P)、様式13、様式14

ア 被災者管理班と協力して、プライバシーに配慮しながら、救護の必要な避難者を把握します。

イ 介護を必要とする高齢者や障害者等の災害時要援護者に対して、他の各班と協力しながら、避難所内に専用のスペースを設けるとともに、間仕切り、車いす、簡易ベッド等の調達、設置に努めます。

ウ 避難所内において避難生活に支障がある人については、福祉避難所等の適切な施設へ移動できるように努めます。

③ 外国人への対応 ⇒ 4-2-(16) (50P)、様式13、様式14

外国人への物資や情報等の提供に関する手段や方法について配慮します。

**3-2-(9) 衛生班**

衛生班は、次の業務を行います。

① トイレに関すること ⇒ 4-2-(7) (44P)

ア トイレを清潔に保つため、トイレの清掃は避難者が交替で行うようにします。

イ 女性専用のトイレを設け、男性用トイレと場所を離します。また、女性用トイレの設置に当たっては、トイレへの通路において安全上の不安が生じないよう配慮します。

② ゴミに関すること ⇒ 4-2-(17) (50P)

避難所では多数人が生活するため、大量のゴミが発生すると同時に、発災直後の混乱した状況下では、ゴミの収集も滞るおそれがあります。

ア 避難所敷地内の屋外にゴミ集積場を設置します。

イ ゴミの分別収集を徹底し、ゴミ集積場を清潔に保ちます。

ウ 可燃ゴミも避難所では燃やさず、災害対策本部に回収を要請します。収集等が滞り、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協議します。

エ 簡易トイレで出るゴミは、衛生状態に注意しながらゴミ処理を行います。

③ 避難所内の健康管理 ⇒ 4-2-(18) (51P)、4-2-(20) (52P)

ア エコノミー症候群などを予防するための軽い運動や健康管理のためのうがいや手洗いの励行など、避難者の健康管理に努めます。

イ 避難所内の子どもたちの保育、心のケア及び活動の支援を行います。

④ 風呂に関すること ⇒ 4-2-(18) (51P)

避難者が平等かつ快適に入浴の機会を得られるように配慮します。

- ⑤ 避難所内の掃除等 ⇒ **4-2-(19)** (51P)

避難所内の掃除等は、避難者自身が当番制で行うように協力を要請します。

- ⑥ 衛生管理に関すること ⇒ **4-2-(18)** (51P)

食中毒や感染症が発生しないよう、ゴミや防疫、衛生状態に注意します。

- ⑦ ペット対策 ⇒ **4-2-(21)** (52P)

犬、猫等のペットは避難所内の居住スペースには入れないようにします。特に、風邪等の感染症を防ぐために、温度、湿度等に気を配りながら、換気等を行います。

- ⑧ 生活用水の確保 ⇒ **4-2-(18)** (51P)

水道管の破断等により、災害時に生活用水を確保することは非常に困難な状況となることから、避難者全員で行うように協力を要請します。

ア 避難所内で使用する水は、用途に応じて明確に区分します。

イ 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トイレ用の水を確保する。

#### **3-2-(10) ボランティア班**

- ① ボランティアの要請、受入 ⇒ **4-2-(11)** (46P)、

**様式17-1**

**様式17-2**

ア 避難所を運営する上で、マンパワーを必要とする業務内容を把握し、災害対策本部又は社会福祉協議会に様式7で、ボランティアの派遣を要請します。

イ 避難所内にボランティア受入の窓口を設置します。

- ② ボランティアの活動調整 ⇒ **4-2-(11)** (46P)、**様式17-1**

**様式17-2**

ボランティアにどのような協力を求めるか、また、男女のニーズの違いへの対応ためのボランティアの男女構成など、運営会議において検討します。

### 3 安定期

安定期とは、地震等の発生後3週目程度以降をいいます。この時期は、毎日の生活に落ち着きが戻る一方で、避難生活の長期化に伴う被災者の心身の抵抗力が低下するときもあります。また、被災者のニーズが多様化し、より高度化するときもあり、柔軟な対応が必要となる時期です。

#### (1) 避難所運営会議の開催

安定期における避難所の運営主体は、避難者の自主再建の原則に基づき、避難者を主体とする避難所運営委員会が担い、必要事項の協議・決定など行うため、避難所運営会議を開催します。

#### (2) 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、各活動班の班員の交代や班の再編成を行います。

#### (3) 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、避難者の了承を得て、部屋の統廃合など避難場所の移動を行います。

#### 3-3-(1) 市担当者、施設管理者

避難所を担当する市担当者、施設管理者は、基本的に展開期と同じ業務を行います。

##### ① 災害対策本部への報告 ⇒ 4-2-(8) (45P)、様式7

ア 市担当者は、避難所の運営にあたり、不足している人員の派遣を災害対策本部に要請します。

イ 市担当者は、展開期と同様に避難所の状況を災害対策本部に定期的に、あるいは隨時、報告します。

ウ 市担当者は、各活動班が災害対策本部に報告及び要請すべき事項を、活動班に代わって行います。

エ 市担当者は、災害対策本部を通じて災害ボランティアセンターに対し、避難所で必要となるボランティア活動の作業内容及び人員の情報を伝えます。

##### ② 避難所運営委員会への協力

ア 市担当者、施設管理者は、避難者が主体的に行う避難所運営が、円滑に行われるよう避難所運営委員会に協力します。

イ 市担当者、施設管理者は、心身の負担が過度にならないよう、適宜、交替しながら業務に当たります。人員が不足する場合は、災害対策本部に要請します。

##### ③ 物資・食料等の提供、配分

⇒ 4-2-(3) (39P)、様式9-1

避難所運営委員会と協力しながら、避難者と在宅避難者に対する物資や食料等の調達と配分を行います。

##### ④ 秩序維持 ⇒ 4-2-(5) (43P)

ア 避難所内での迷惑行為の防止や、避難所での共同生活の秩序を守るための問題解決に避難所運営委員会と協力して当たります。

イ 避難所内での飲酒によるトラブルや個人間の紛争が懸念される時期であるため、十分な配慮や避難者への協力依頼が必要となります。

⑤ 報道機関への対応 ⇒ **4-2-(6)** (44P)

ア 避難所に取材のため来訪した報道機関に対応できるよう、災害対策本部と調整を行い、発表事項を整理します。

イ 避難者のプライバシーに配慮し、発表項目には十分注意します。

ウ 取材対応に当たっては、避難者のプライバシーの保護に努めます。

⑥ ライフライン復旧情報の提供 ⇒ **4-2-(23)** (53P)

災害対策本部等から電気、ガス、水道等の復旧状況の情報を収集し、避難者への伝達に努めます。

⑦ 長期受入施設等に関する情報の提供 ⇒ **4-2-(24)** (54P)

市担当者は、長期受入施設（公営住宅、応急仮設住宅等）について、災害対策本部からの指示を受け、情報広報班を通じて周知します。

### **3-3-(2) 避難所運営委員会**

避難所運営委員会は、自主的で円滑な避難所の運営を行うため、次の業務を行います。

① 避難所運営事項の協議 ⇒ **4-2-(2)** (39P)

避難所の運営に必要な事項を協議し、決定します。

② 定例会議の開催 ⇒ **4-2-(2)** (39P)

避難所内の状況を把握し、相互に意見交換を行い、必要事項を協議、決定するために、毎日、時間を定めて定例会議を開催します。

③ 班員の構成 ⇒ **4-2-(2)** (39P)、**様式2-2**

活動班の班員は、避難者で構成します。ただし、避難者間の公平や班員の健康状態等を考慮し、適宜、班員の交替を行います。

④ 避難所内での場所の移動 ⇒ **4-2-(10)** (46P)

状況の変化に応じて、定期的に避難者の居住スペースの移動を行います。

### **3-3-(3) 総務班**

総務班は、次の業務を行います。

① 災害対策本部との連絡事項の整理

ア 被災者管理班、食料・物資班、衛生班等と協議し、災害対策本部へ連絡すべき内容を把握します。

イ 内容を整理し、市担当者に連絡します。→職員が連絡する。

② 避難所の全体管理 ⇒ **4-2-(4)** (43P) **4-2-(5)** (43P)

**4-2-(10)** (46P) **4-2-(12)** (47P)

- ア 避難所内での居住スペースの移動について計画し、委員会での検討を経て、居住スペースの移動を行います。移動の計画、実施に当たっては、女性のみの世帯や、子どものいる世帯、高齢者のいる世帯などに配慮しながら行います。
- イ 避難所内の秩序維持を行います。
- ウ 避難所の消灯を定時に行います。
- エ 避難所生活におけるプライバシーの確保に配慮します。

#### **3－3－(4) 被災者管理班、情報広報班**

被災者管理班及び情報広報班は、次の業務を行います。

- 避難所情報の管理、提供
  - ⇒ **4－2－(22)** (52P)、**4－2－(23)** (53P)、  
**4－2－(24)** (54P)
- ア 避難者の呼び出しに対応します。
- イ 避難者数の把握のため、避難所から退所する避難者（新たな避難者の追加を含む。）について、名簿により管理します。
- ウ 避難者に、応急仮設住宅や公営住宅への入居等、生活再建に関する情報を中心に提供します。

#### **3－3－(5) 施設管理班**

施設管理班は、次の業務を行います。

- 防火・防犯活動 ⇒ **4－2－(5)** (43P)、**4－2－(13)** (48P)
  - ア 避難者に貴重品を管理するように周知します。
  - イ 避難所内の防火・防犯のため、巡回パトロールを実施します。

#### **3－3－(6) 食料・物資班**

食料・物資班は、次の業務を行います。

- 不足物資と食料の管理
  - ⇒ **4－2－(3)** (39P)、**様式9－1**、
- 避難所で不足している食料・物資や、特別なニーズのある物資等について、市担当者を通じて災害対策本部に要請します。

#### **3－3－(7) 救護班・衛生班**

救護班・衛生班は、次の業務を行います。

- ① トイレ、ゴミ、防疫に関する対応
  - ⇒ **4－2－(7)** (44P)、**4－2－(17)** (50P)、**4－2－(18)** (51P)
- ア 避難者や災害対策本部の救護班、保健所等の協力を得ながら、食中毒や風邪等の感染症が流行しないように対応します。
- イ トイレ、ゴミ等について、衛生環境に配慮し、避難者自らが管理するよう、要請します。

② 高齢者、障害者等の特別のニーズのある避難者への対応

⇒ 4-2-(15) (49P)

- ア 被災者管理班と協力し、救護の必要な人を把握します。
- イ 避難所内の福祉避難室等での避難生活に支障がある人については、必要に応じて福祉避難所等の適切な施設へ移動できるよう努めます。

③ 避難者の健康管理 ⇒ 4-2-(18) (51P)

エコノミー症候群などを予防するための軽い運動や健康管理のためのうがいや手洗いをするよう、避難者に周知します。

④ 外国人への対応 ⇒ 4-2-(16) (50P)

外国人への物資・食料・情報の提供手段や方法については、災害対策本部を通じ、国際交流協会と連携して配慮します。

⑤ 避難所の子どもたちへの対応 ⇒ 4-2-(20) (52P)

避難所内の子どもたちの行動、活動の支援を行います。

⑥ ペット対策 ⇒ 4-2-(21) (52P)、**様式15**、**様式16**

犬、猫等のペットは、避難所内の居住スペースには入れないようにします。

**3-3-(8) ボランティア班**

ボランティア班は、次の業務を行います。

○ ボランティアへの対応

⇒ 4-2-(11) (46P)、**様式7**、**様式17-1**、**様式17-2**

総務班等と連携し、避難所の運営に必要なボランティアの派遣要請等について調整します。

**4 撤収期**

撤収期とは、周辺のライフライン機能が回復し、地域本来の生活が再開可能となるため、避難所生活の必要性がなくなる時期です。

避難所に代わって、住居を失った人に長期受入施設を斡旋したり、避難所の段階的な集約など、避難所となっている施設の本来業務の再開に向けての環境整備に必要な業務を進める期間です。

撤収期における避難者の合意づくりは、避難所運営委員会が行います。

避難所運営委員会は、避難所施設の現状回復と、避難者の生活再建を重視して協議、運営します。

**3-4-(1) 市担当者**

避難所を担当する市担当者は、次の業務を行います。

① 災害対策本部への定期的連絡 ⇒ 4-3-(1) (55P)

展開期、安定期と同様に、定期的に報告を行います。

- ② 避難所集約に伴う移動 ⇒ **4-3-(4)** (56P)

ア 避難者に、他の避難所への移動又は同一避難所内での移動等について、理解と協力を得るように努めます。

イ 避難所の縮小、撤収の時期似ついては、施設管理者や災害対策本部と調整を図ります。

- ③ 避難者への撤収の働きかけ ⇒ **4-3-(2)** (55P)

避難者の生活再建に向けての支援を行い、避難所撤収への理解を得るように努めます。

#### **3-4-(2) 施設管理者**

避難所に参集した施設の職員、教職員、管理責任者等は、次の業務を行います。

- 避難所閉鎖後の正常業務体制の整備 ⇒ **4-3-(3)** (56P)

本来業務再開に向けた体制の確立を図ります。

#### **3-4-(3) 避難所運営委員会**

避難所運営委員会は、次の業務を行います。

- ① 市担当者への支援 ⇒ **4-3-(2)** (55P)、**4-3-(4)** (56P)

避難所の閉鎖について、避難者全体の合意形成を行います。

- ② 避難所運営委員会の廃止 ⇒ **4-3-(5)** (56P)

電気、水道等の復旧時などを目処に決定された避難所閉鎖と同時に、避難所運営委員会を廃止します。

## 第4章 個々の業務の実施内容

### 1 初動期

#### 4-1-(1) 施設内の安全と状況把握

市担当者（施設管理者・防災サポートー  
避難者リーダー）

⇒ [3-1-(1)-①] (16P)、様式3

##### ① 避難所建物の安全確認

（地震以外の災害（地震後に発生する津波による被害が予想される場合を除く。）等の場合で、二次災害のおそれがないと判断される場合には、避難者の収容を優先して対応します。）

ア 避難所の安全確保のため、建物構造に応じた様式3-①～③「避難所施設被害状況チェックリスト」により安全性等を判定します。

イ 安全が確認されるまでは、避難者を建物の中に入れないようにします。

##### ② 避難所建物の設備等の安全確認

ア 施設の解錠後、電気や水道の供給状況、ガス漏れの有無を確認します。

イ 施設内のトイレ等、避難所生活に必要な設備の使用の可否を点検し、使用できない場合は、「使用不可」の旨を表示するなどの措置を行います。

ウ 施設内の放送設備を点検します。使用できない若しくは設備がない場合には、ハンドマイクなどを準備します。

##### ③ 施設からの退出

施設が危険と判定され、利用できない場合は、避難所にすでに避難している者を屋外等の安全な場所に誘導し、避難所から退出させます。

##### ④ 避難経路等の確保

余震の発生等に対する避難者の安全確保のため、避難所からの避難経路や屋外の避難スペースの確保を図ります。

#### 4-1-(2) 避難所施設の解錠、避難所の開設

市担当者・施設管理者・防災サポートー  
(避難者リーダー)

⇒ [3-1-(1)-②] (16P)

① 避難してきた人々の安全を確認し、施設の安全性を点検しながら、安全な空間に避難させます。

② 施設の安全性が確認された場合、施設管理者の協力を得て施設を解錠し、避難者を収容します。

③ 避難者を受け入れない部屋（立入禁止とすべき部屋）を明確にします。

④ 避難所が利用できない場合には、災害対策本部と協議し、近隣の避難所への避難をします。

#### 4-1-(3) 放送設備の点検等

市担当者（施設管理者・防災サポーター・避難者リーダー）

⇒ 3-1-(1)-③ (17P)

- ① 施設内の放送設備を点検します。
- ② 使用不能の場合又は放送設備がない場合には、代替手段として拡声器、メガホン等を準備します。

#### 4-1-(4) 避難スペースの指定

市担当者（施設管理者・防災サポーター・避難者リーダー）

⇒ 3-1-(1)-④ (17P)

- ① 避難所の運営を行うために、施設管理業務のほか、避難者への共通サービスの実施や災害時要援護者のために必要となるような部屋・スペースは、避難者の受入れスペースとはしません。

《共通サービスに必要となる部屋・スペースの例》

- ・本部室（正面玄関近くの部屋を確保する。）
- ・受付・情報掲示板・仮設電話（正面玄関近く）
- ・物資保管場所（外部からトラックなどが入りやすい場所）
- ・医務室（保健室を活用）
- ・配給所（物資保管場所の近く）
- ・更衣室（男女別）・授乳室
- ・洗濯物干し場（特に、女性専用の確保）
- ・災害時要援護者用の避難室
- ・ボランティアルーム（できれば本部室の近く）
- ・談話室・面会所
- ・学習室・子どものプレールーム など

※ 各部屋を独立して確保できない場合は、施設の広さに応じて複数の業務を一緒に行います。

※ 更衣室・授乳室、洗濯物干し場は、女性専用の部屋等を準備すること。なお、独立した部屋を準備できない場合は、パーテーションやカーテンにより目隠し等の対策を行います。

《避難者受入れを避ける施設の部屋の例》

- ・校長室、館長室など、施設管理者の部屋
- ・職員室・事務室
- ・保健室・医務室
- ・理科実験室等の特別教室
- ・給食室、調理室

- ・放送室、会議室、物資保管を予定する部屋
- ・その他施設を管理する上で重要な部屋 など

- ② 体育館を使用する場合など、居住スペースが大規模となる場合は、テープ等で区画割りをして通路部分を確保します。
- ③ 避難者は、一人当たりの適当な広さを確保しながら、できるだけ少ない部屋数となるように集約することとし、少人数で多くの部屋に分散しないようにします。そのためには、一度に多くの部屋を解錠（開放）するのではなく、避難者数を見ながら、解錠していきます。
- ④ 高齢者、乳幼児、妊産婦、傷病者や障害者等の災害時要援護者（家族を含む。）については、その状態を配慮した場所、スペースに誘導します。加えて、一人暮らしの女性の居住スペースについては、間仕切りをするなどの配慮に努めます。

#### 4－1－(5) 災害対策本部への連絡

市担当者

⇒ 3－1－(1)－⑤ (17P)、様式6－1

- ① 市担当者は、避難所に参集した後、様式6－1「避難所状況報告書」により、速やかに避難所の状況について第1報を発信します。その後、避難者が増えた場合など避難所状況が変った場合に2報以降を発信します。
- ② 様式6－1の発信は、できるだけFAXを使用することとしますが、施設にFAXがない場合は、様式に必要事項を記入後に電話等により行います。
- ③ その他の災害対策本部への報告、連絡は、防災行政無線（移動系）、モトローラ無線システム、電話（携帯電話、衛星携帯電話を含む。）、FAX、伝令等の方法により確実に行います。
- ④ FAXや伝令以外の連絡手段の場合には、常にメモを取るなどして、連絡事項が記録されるようにします（処理した時間や通話した相手の氏名のメモも忘れないようにします。）。

#### 4－1－(6) 共通ルール

市担当者（施設管理者・防災サポーター・避難者リーダー・避難者）

⇒ 3－1－(1)－⑥ (17P)、3－1－(2) (18P)、【別記】

- ① 【別記】の避難所の共通ルールは、拡大コピー等ができる場合は、板書等の方法により周知を図ります。  
※ 担当者は、事前に拡大コピーをして、参集する際に持参することに努めましょう。
- ② 犬、猫等のペット類は、避難所内の居住スペースに入れないようにします。また、屋外での犬の放し飼いも禁止します。（身体障害者等の利用する補助犬は除くこととし、避難者の理解を得ます。）

③ 冬季の場合でも、初動期においては、施設内での火気の使用を原則、禁止します。

※ 施設の安全性が確保できない場合は屋外での避難があること、また、緊急車両の通行確保が必要であることから、原則として、避難所敷地への自家用車の乗り入れは規制します。

#### 4-1-(7) 避難者名簿への登録

市担当者（施設管理者・防災サポートー  
避難者リーダー）

⇒ 3-1-(1)-⑦ (17P)、様式5-1、様式5-2、様式6-1

##### ① 記入方法

ア 様式5-1「避難者名簿」の①～③に、受け入れる避難者全員を記入してもらいます。

イ 様式5-1の④は、退所時に記入してもらいます。

ウ 様式5-1の「登録」、「退所」の欄の\*には、名簿管理者が、様式5-2に転記した際のチェック欄として活用します。

エ 「車」の欄には、自家用車等を避難所敷地に乗り入れている者のほか、屋外避難者のうち、やむを得ず車中泊をしている避難者にも、車の登録番号、車種等を記入してもらいます。

オ 「注意点」の欄には、特に支援等を要する事項等、避難所で生活するうえでの特別なニーズ全般について記入してもらいます。

カ 様式5-1を様式5-2「避難者一覧表」に取りまとめ、災害対策本部に報告します。

##### ② 地域の状況の把握

名簿回収の際、様式6-1「避難所状況報告書」の「周辺状況」の欄に記載の人命救助の要否や火災の発生状況、ライフラインの状況等、地域の被害状況を聞き取り、同様式に記入し、災害対策本部へ連絡します。

##### ③ 災害時要援護者の把握

ア 避難者名簿への登録の際、災害時要援護者の状況や支援を要する事項等についても、併せて情報を収集します。

イ 特に、緊急性を要する人工透析者、人工呼吸器装着者等についての情報を早急に収集し、必要に応じて医療機関への収容等について災害対策本部と調整します。

ウ また、乳幼児、妊産婦、一人暮らし女性など、避難者数を別途、把握します。

#### 4-1-(8) 避難所設置の周知、広報

市担当者（施設管理者・防災サポートー  
避難者リーダー）

3-1-(1)-⑧ (18P)

##### ① 地域内への避難所設置の周知は、原則、災害対策本部が防災行政無線（屋外拡

声子局、戸別受信機) 等により行います。

- ② また、コミュニティ協議会又は自治会ごとに戸別受信機等への放送ができる場合には、コミュニティ協議会長又は自治会長に協力してもらい、放送を行います。
- ③ 避難所施設に屋外スピーカーがある場合には、周辺地域に避難所開設の周知の放送を行います。広報文は、次の例を参考とします。

「こちらは、(避難所名)です。」

「ただいま、(避難所名)において、避難所を開設し、避難した方の受付を開始しました。」

「避難するときは、道路の安全を確認しながら、十分注意して避難してください。」

(繰り返す)

#### 4-1-(9) 避難者の取りまとめ

避難者リーダー（市担当者、施設管理者）

⇒ 3-1-(1)-⑨ (18P)

- ① 組を編成するときは、地域や集落（自治会）ごとにまとまったグループとします。
- ② グループ内が高齢者等の災害時要援護者だけの編成にならないように配慮します。
- ③ 通勤者や旅行者等の帰宅困難者は、地域の人とは別の組を編成します。
- ④ 日本語を理解しない外国人も、状況に応じて地域の人とは別の組を編成します。なお、災害対策本部や近隣の避難所と連絡をとり、外国人の避難状況を確認し、できるだけ一緒に避難生活が送れるように配慮します。

#### 4-1-(10) 食料・飲料水の確保と配給

市担当者（施設管理者・防災サポートー・避難者リーダー）

⇒ 3-1-(1)-⑩ (18P)、様式9-1

- ① 食料、飲料水（ペットボトル等）の必要数を把握し、様式10「食糧供給関係受信票兼処理票」を用いて災害対策本部に要請します。
- ② 飲料水（ペットボトル等）が確保できない場合で、断水している時は、給水所等の場所を確認し、避難者の協力を得て飲料水を確保します。
- ③ 食料・飲料水は、全員に配給できるようになるまでは、原則として配給しません。
- ④ 食料・飲料水は、組ごとに配給します。
- ⑤ 避難所以外の近隣の在宅避難者等にも等しく食料・物資を配給します。

4－1－(1) 遺体の一時受入れ

市担当者、施設管理者

⇒ 3－1－(1)－(1) (18P)

- ① 避難所には、遺体は受け入れないことを原則としますが、やむを得ないときは、市担当者、施設管理者は協力して、遺体の一時受入れを行います。
- ② 遺体を受け入れる場合は、避難者受入れの場所とは別にします。また、災害対策本部に連絡し、市の責任者の派遣を要請します。
- ③ 市の責任者が到着していない場合には、死亡者の氏名、年齢、性別、住所、搬送者の氏名、搬送時刻、遺体のあった場所、遺族の連絡先等のメモを作成し、遺体の上等に置きます。
- ④ 遺体を収容した場所には、遺体搬出後も避難者を入れないようにします。

- ※ 遺体の安置場所を災害対策本部と協議、決定し、棺桶、ドライアイス等の手配を災害対策本部に依頼します。
- ※ 身元不明の遺体が搬入されたときは、発見場所、発見日時のメモと、所持品等を整理しておきます。

## 2 展開期～安定期

### 4-2-(1) 施設の安全確保

市担当者・施設管理者

⇒ 3-2-(1)-② (19P)

- ① 市担当者は、様式3による判定結果が「安全」の場合でも、建築物応急危険度判定士による判定を受けていない場合は、建築物応急危険度判定士の派遣を災害対策本部に要請します。
- ② 建築物応急危険度判定の結果を避難所に掲示します。
- ③ 施設管理者は、施設の応急修繕を行います。または、災害対策本部に修繕を依頼します。

### 4-2-(2) 避難所運営委員会

避難所運営委員会

⇒ 3-2-(1)-⑤ (19P)、3-2-(2) (21P)、3-3-(2) (29P)

#### ① 委員会の編成 ⇒ 様式2-2

ア ボランティアは、原則として構成員としません。ただし、避難所で長期にわたり活動するボランティアは、委員会に認められた場合のみ、出席・発言ができるこことします。

イ 委員会は、次のような窓口を設置し、各班員が対応します。

- 1 避難者受付（被災者管理班）：避難者の登録、出入りの把握
- 2 物資窓口（食料・物資班）：食料・物資の配分、引き渡し
- 3 広報窓口（情報広報班）：施設内の広報
- 4 総合相談窓口（総務班）：その他の相談全般
- 5 災害時要援護者相談窓口  
(救護班)：災害時要援護者からの相談全般

ウ 委員会は、編成された運営組織の役割、班編成、班員名等を様式2-2「避難所運営委員会名簿」や模造紙に記載するなどして、避難所に貼り出して避難者に周知します。

エ 委員会の事務局は、総務班が担当し、会議の準備や記録の作成を行います。

#### ② 委員会活動

ア 避難所運営委員会の構成員は、避難者や外部の人から見分けやすいように、腕章や名札等の目印を身に付けます。

イ 原則として朝と夜に定例会議を開きます。

ウ 避難所共通ルールは、コピーして配布、掲示板への貼り出し、施設内放送等の方法により、繰り返し広報します。

### 4-2-(3) 物資・食料等に関する対応

市担当者・食料・物資班

⇒ [3-2-(7)] (25P)、[3-3-(1)-③] (28P)、[3-3-(6)] (30P)

① 避難所での物資や食料等の配給 ⇒ 様式11、様式18

- ア 物資や食料等の配布は、組ごとに行います。
- イ 特別な配給をする場合は、委員会の理解と協力を得てから行うこととし、ミルク、おむつなど、特別な要望については個別に対応します。
- ウ 避難所以外の近隣の在宅避難者等にも等しく物資や食料等を配給し、配給場所、時間等の連絡には、様式11等を参考にして避難所内の掲示板を活用します。
- エ 物資や食糧等の配給は、災害救助法に基づき行うので、様式18を参考に災害救助法による救助の程度、方法及び期間を確認しておきます。

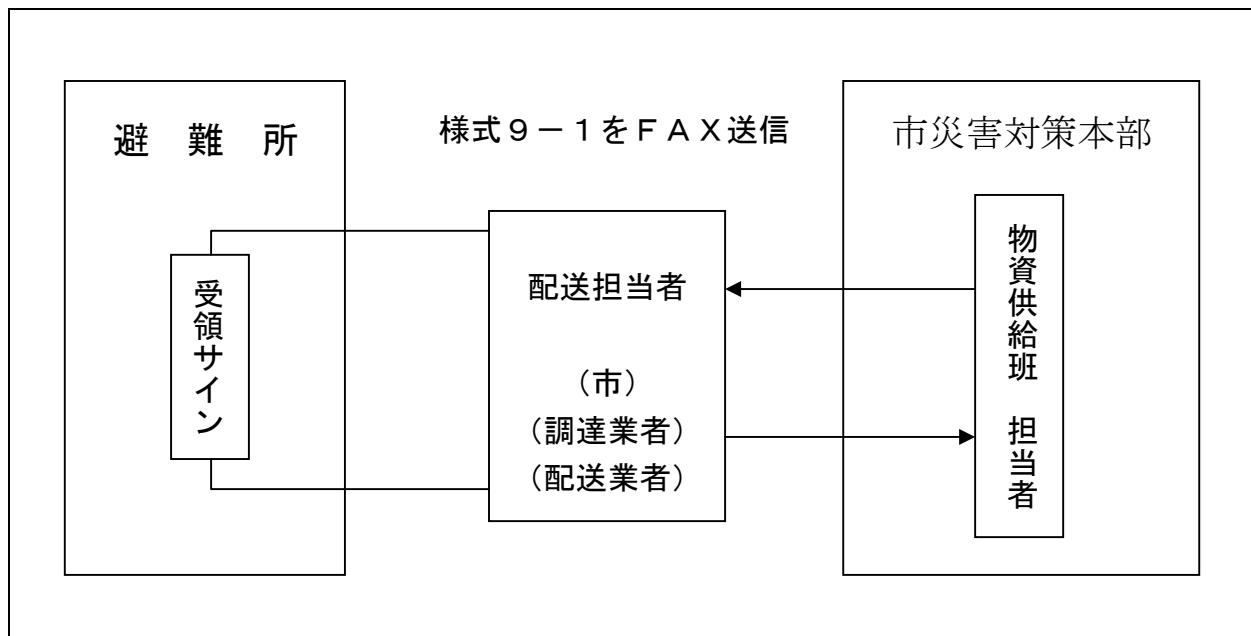
② 不足する物資や食料等の要請

- ア 食料・物資班は、不足する物資や食料等の内容、数量を取りまとめて、物資・食材について様式9-1「物資依頼伝票」に、食料・飲料水（ペットボトル等）については様式10「食料供給関係受信票兼処理票」に記入します。記入後は、市担当者を通じて災害対策本部に要請します。
- イ 物資や食料等の要請に当たっては、必要な数量を的確に把握し、不足や余剰が発生しないように努めます。  
※ 食料は1人当たり1日3食を確保します。

③ 様式9-1「物資依頼伝票」の記載方法及び使用方法 ⇒ 様式9-1

- ア 物資・食材を要請する時は、避難所で伝票の①の枠内に必要事項を記入します。
  - (ア) 食料・物資班は、一品目ごとに1枚の伝票を記入します。
  - (イ) 食料・物資班は、伝票記入後、依頼する品目ごとの様式9-2「避難所物品受払簿」の依頼数量と伝票Noを、それぞれ「依頼」、「備考」欄に忘れずに転記します。
  - (ウ) 転記後は、伝票を市担当者に渡します。
  - (エ) 市担当者は、食料・物資班から受けた様式9-1「物資依頼伝票」の記載内容を確認の上、発注依頼者欄に市担当者の署名をして、災害対策本部に伝票を送付します。
- イ 物資や食材が到着した時は、配送担当者が送付した様式9-1「物資依頼伝票」を渡しますので、市担当者は、数量等を確認するとともに、伝票の③の避難所受領サインの欄にサインし、配送担当者に渡します。
  - (ア) 市担当者が不在の時は、食料・物資班の班長がサインします。
  - (イ) 食料・物資班の班長がサインした時は、その旨を市担当者に連絡します。
  - (ウ) 食料・物資班は、様式9-2「避難所物品受払簿」の「受入」欄に数量等を記入します。

《様式9-1の流れ》



#### ④ 様式10「食料供給関係受信票兼処理票」の記載方法及び使用方法

⇒ 様式9-1

ア 市担当者は、「避難所」欄に必要事項を記入します。

(ア) 食料と同時に配給するお茶や水などの飲料水についても、必要数を記入します。また、要請する食料の中には、高齢者や病人用の軟らかい食事等の必要数も把握して記入します。

(イ) 避難者用の食事の中に、市担当者や施設管理者など、避難者数に数えられない人の分も含めます。

(ウ) 原則としてAXで依頼します。FAXがないときや使用できないときは、必ず控えを残しておきます。

イ 避難所の食料・物資班は、要請した食料・飲料水が届いたら内容を確認して市担当者にその旨を伝達します。

ウ 市担当者は、災害対策本部に受領確認の連絡をします。

#### ⑤ 物資・食材の管理 ⇒ 様式9-2

ア 要請していない物資・食材が搬送されてきた場合は、受領を拒否します。

イ 市担当者又は食料・物資班は、要請した物資・食材が搬送されたら、様式9-1「物資依頼伝票」にサインをして物資等受け取り、物資保管場所に一時保管します。

ウ 食料・物資班は、搬送された物資・食材について、様式9-2「避難所受払簿」に記入します。

エ 物資の管理は、次のように行います。 ⇒ 様式9-3

大分類に区分け→中分類に区分け→小分類に区分け→保管・配布

※ 分類の基準については、様式9-3を参照します。

オ 高齢者や障害者、乳幼児等、特別なニーズのある方には、個別に要望を聞くなどして対処します。

⑥ 様式9－2 「避難所物品受払簿」の記載方法及び使用方法

⇒ 様式9－2

ア 避難所の食料・物資班は、要請した物資・食材が搬送されたら、該当する物資・食材に対応する様式9－2「避難所物品受払簿」に必要事項を記入します。

- ・ 「品名」中の大分類、中分類、小分類について、様式9－3参考にして記入します。
- ・ 「単位呼称」は、ダース、個等、品名に応じたものを記入します。
- ・ 「商品コード」は、後日の不良品の交換等で必要になることがあることから、確認します。
- ・ 「受入先」は、通常は災害対策本部ですが、寄付があったときは、寄付者名を記入するなど、出所を明示します。
- ・ 「受入」には、受け入れた数量を記入します。
- ・ 現在数量と受払簿の残数が一致しているか確認します。

イ 物資・食材を避難者に配布した場合は、配布した数と残数を記入しておきます。

(ア) 「払出手」には、全避難者に配布した場合は「全避難者」、個別に配布した場合は避難者氏名等を記入します。

(イ) 「払出」には、配布した数量を記入します。

(ウ) 現在数量と受払簿の残数が一致しているか確認します。

⑦ 食料の管理

ア 避難所の市担当者は、食料・飲料水（ペットボトル等）を受領した際に災害対策本部にその旨を連絡します。

イ 食料・物資班は、要請した食料等が搬送されたら、これを受け取り、数量を確認し、速やかに被災者に配布します。

ウ 食料保管場所に保管する場合は、消費期限又は賞味期限を梱包している箱に明記します。

エ 腐敗など食品の衛生管理には十分注意するとともに、配布時には、消費期限や管理方法について周知し、食中毒などの防止に努めます。

オ 飲料水は、衛生上の観点から、びん・缶入りの保存用のものやペットボトル等を優先して配布します。

カ 飲料水が確保できない場合で、断水している時は、給水車等からの給水所等の場所を確保します。

※ 飲料水は、1人当たり、1日3リットルを目安に確保します。

キ 食料等は、組の代表者（代表者が不在の場合には、あらかじめ委任された者）を通じて、避難者に配布します。

ク 高齢者や障害者、乳幼児等、特別なニーズのある方には、個別に対応することに努めます。

ケ 飲料水の安定的な供給ができるようになったら、洗顔、洗髪等の生活用水の利用について、衛生班、総務班と調整します。

コ 生活用水の確保等については、衛生班が主に担当します。

※ 原則として、衛生、防疫上の観点から、避難所内での調理は行わないようになります。ただし、やむを得ない場合は衛生状態に十分注意して行います。

※ 施設内で調理を行う場合、設備・備品等の使用については施設管理者の了解を得て、調理者が責任をもって行います。

#### 4-2-(4) 消灯

総務班

⇒ 3-2-(3)-② (22P)、3-3-(3)-② (29P)

- ① 夜は、\_\_\_\_時に消灯します。
- ② 廊下は点灯したままとし、体育館等は照明を落とします。
- ③ 職員室や事務室等、管理に必要な部屋は、点灯したままとします。

#### 4-2-(5) 秩序維持

市担当者、総務班、施設管理班

⇒ 3-2-(1)-⑤ (19P)、3-2-(3)-② (22P)

3-2-(6) (24P)、3-3-(1)-④ (28P)

3-3-(3)-② (29P)、3-3-(5) (30P)

- ① 施設管理班と総務班は協力し、避難所内の秩序を維持するため、腕章、名札をつけて施設内外の巡回パトロールを行います。
- ② 避難所内でトラブルが発生したときは、次の点に注意し、速やかに対応します。

- ・自分から声をかけます。
- ・相手（当事者）の言い分をよく聞きます。
- ・あくまでも冷静に、論理的に説明します。
- ・できること、できないことを明確に説明します。
- ・納得するまで説明します。

- ③ トラブルの解決は、お互いが理解し合うように対応します。
- ④ 災対本部は開設中の避難所を警察署へ知らせ、警察官によるパトロール等を依頼します。
- ⑤ 市担当者は、盗難等の犯罪防止のため、不審者がいると判断される場合は、施設管理者、避難所運営委員会に伝達するとともに、避難者に注意を呼びかけます。また、必要に応じて警察と連携を図ります。

- ⑥ 市担当者は、必要に応じて、消防団や自主防災組織に対して夜間巡回の協力等を求める。

4-2-(6) 報道機関対応

市担当者

⇒ 3-2-(1)-⑥ (20P)、3-3-(1)-⑤ (29P)

- ① 報道機関等から、被災者の安否に関する問い合わせがあった場合には、災害対策本部が一括して対応する旨を伝える。
- ② 取材の申し込みがあったときは、氏名、所属、取材目的、発表日時、発表内容等を聞き取り、記録に残します。
- ③ 取材は、時間及び区域を決めて対応します。避難者が寝起きする場所への立ち入り取材は、その部屋の避難者全員の同意を得てから対応します。
- ④ インタビューは、避難所運営に支障のない共用スペース等で対応します。

4-2-(7) トイレに関する対応

市担当者、衛生班

⇒ 3-2-(1)-② (19P)、3-2-(9)-① (26P)  
3-3-(7)-① (30P)

- ① 既設トイレの状況確認と使用制限

- ア 市担当者は、施設管理者と協力し、断水、停電、避難所内のトイレの破損などの状況を調査し、使用の可否を張り紙等で掲示します。
- イ 使用不可については、施設内のそれぞれのトイレに貼り出し、避難者への周知を徹底します。
- ウ 避難者の状況に応じ、避難スペースから近いトイレを災害時要援護者用に指定します。また、複数トイレがある場合は、女性専用のトイレを決めます。

- ② トイレが不足する場合の応急措置

- ア トイレが不足すると判断する場合、施設管理者と協議の上、必要数の仮設トイレの設置を災害対策本部に要請します。

- ③ 仮設トイレの設置

- ア 仮設トイレが搬送されてきたら、次の要件を満たす場所に設置します。

- ・車両が進入でき、避難スペースの出入口から近い場所
- ・照明等が確保され、夜間でも使用できる場所
- ・在宅避難者も容易に気づく場所

- イ 性別、災害時要援護者用に区分し、入口等に使用者の別を掲示するとともに、使用方法を貼り出し、避難者への周知徹底を図ります。

- ④ トイレの防疫、衛生、清掃対策

- ア 市担当者及び衛生班は、施設内トイレや仮設トイレの消毒、殺菌等について、災害対策本部及び保健所と連絡、調整して対応します。

- イ 食料・物資班は、トイレ用品（トイレットペーパー、生理用品、紙おむつ等）、手洗い消毒液、清掃用具、清掃溶剤などの手配を行います。
- ウ 衛生班は定期的にトイレを巡回し、使用状況や衛生管理について点検します。
- エ 避難所施設、トイレ等の清掃は、避難者自身に当番を割り振り、毎日実施するように周知します。
- オ 手洗い消毒液の交換等の衛生管理は、避難者が当番を決めて、毎日行うことを周知します。
- カ トイレの清掃時には、放送等で周知します。
- キ 簡易トイレについても、衛生管理に留意します。

- ※ 仮設トイレの汲み取りは、状況を見て早めに災害対策本部に要請します。
- ※ 学校施設の避難所において水道が断水している場合、水洗トイレ用水は、仮設トイレが設置されるまで、プールの水を使用します。
- ※ 施設管理班と総務班は、事故や犯罪防止のため、トイレ付近も巡回パトロールを行います。

#### 4-2-(8) 災害対策本部への連絡

市担当者

⇒ [3-2-(1)-②] (19P) 、 [3-3-(1)-①] (28P)  
 様式6-2、様式7、様式9-1、様式10

- ① 市担当者は、様式6-2「避難所状況報告（第 報）」を使用して、毎日定時に災害対策本部に避難者数、世帯数や生活環境の状況を連絡します。
- ② 市担当者は、様式9-1「物資依頼伝票」、様式10「食料供給関係受信票兼処理票」を用いて、食料・物資班の取りまとめた必要物資、食料等の内容を災害対策本部に連絡します。
- ③ 食料・物資は、受領時、配布時には依頼伝票の記載内容と突合するとともに、伝票を保管します。
- ④ 市担当者は、様式7「派遣職員等依頼書」を使用して、避難所運営に不足している人員について、災害対策本部に派遣を要請します。

#### 4-2-(9) 組の代表

組長

⇒ [3-2-(1)-③] (19P)

##### ① 組長、班員の選出

- ア 各組から、組の取りまとめを行う組長と委員会の活動班の班員をそれぞれ選出します。
- イ 負担が過度にならないように、定期的に組長や班員の交代を行います。

##### ② 委員会の構成員

- ア 組長は避難所運営委員会の構成員になり、委員会の会議に出席します。

イ 委員会の会議に出席する組長が多数となる場合は、部屋ごと、階ごと等に応じて互選し、会議に出席する代表者を決定します。

③ 組長の役割

ア 組の避難者の意見を取りまとめ、委員会に報告します。

イ 委員会の決定事項を組の避難者に伝達します。

ウ 食料や毛布など、配給された物資を受領し、組の避難者に配布します。

エ 室内、避難所周辺の清掃等の活動の中心となります。

4-2-(10) 避難所内での場所移動

避難所運営委員会、総務班

⇒ 3-2-(2)-⑤ (21P)、3-2-(3)-② (22P)

① 居住スペースの移動

ア 避難者の減少や学校等の再開等のため、必要に応じ避難所居住スペースを移動します。

イ 移動に際しては、総務版画作成した計画案を避難所運営委員会で検討し、承認された計画を各組長が避難者に説明の上、移動を要請します。

ウ 避難所開設後、おおむね7日後に退所者の状況を踏まえながら、居住スペースの統廃合と移動を行います。

エ 移動の際は、避難者に部屋の掃除やゴミの片付けを必ず行うことを周知します。

② 移動計画の作成

ア 総務班は、避難所運営委員会に移動の計画案を提出して承認を受けます。

イ 移動の計画案の作成は、避難所施設本来の機能回復に進展に合わせ、避難所スペースと施設本来の機能として活用するスペースとを階ごと、棟ごとに分ける等の工夫を行います。

ウ 計画案の作成の際、1人当たりの避難スペース（面積）を、原則2m<sup>2</sup>としますが、介護等が必要な災害時要援護者や今後の荷物の増加等を考慮し、適切なスペースの確保と公平性に配慮します。

エ 移動に際しては、組などの従来のまとまりをできるだけ崩さないように配慮します。

4-2-(11) ボランティアの受入れ、対応

市担当者、ボランティア班

⇒ 3-2-(1)-② (19P)、3-2-(10) (27P)

3-3-(1)-① (28P)、3-3-(8) (31P)

様式7、様式17-1、様式17-2

① 市担当者は、避難所運営状況を判断し、災害対策本部に対し、ボランティアの派遣を要請します。なお、避難所に直接来訪して申し入れのあったボランティア

に対しては、市社会福祉協議会に設置された「災害ボランティアセンター」で受け付けることを伝えます。

- ② 要請は、様式7「派遣職員等依頼書」を用いて、ボランティアの活動内容、必要な人員数等を災害対策本部に連絡します。
- ③ ボランティア班は、総務班と連携して災害ボランティアセンターから派遣されたボランティアの様式17-1「避難所ボランティア受付表」を作成し、管理します。
- ④ ボランティアに依頼する業務は、原則として以下に挙げる避難生活に関する業務とし、ボランティア班が的確にボランティアの配備を行います。

- ・災害・安否・生活情報の収集、伝達への協力
- ・高齢者介護、看護活動の補助
- ・清掃及び防疫活動への応援
- ・物資・食料・資材等の搬送及び配分活動への協力
- ・避難所周辺の交通整理
- ・手話、筆話、外国語通訳による情報伝達への支援、協力
- ・その他危険を伴わない作業への協力

- ⑤ 経験や知識を有したボランティアは、災害ボランティアセンターで業務内容を指示されている場合があるので、その指示された業務に就いてもらいます。
- ⑥ ボランティアは、様式17-2「ボランティア活動時の注意事項等」の内容を災害ボランティアセンターで説明を受けることとされていますが、再度、ボランティア班が説明します。
- ⑦ 業務ごとにリーダーを決めてもらい、業務が終了したときは、リーダーがボランティア班の担当に連絡するように依頼します。
- ⑧ ボランティアの活動を必要としなくなった場合は、市担当者が災害対策本部に連絡し、災害対策ボランティアセンターに移動してもらいます。

#### 4-2-(1) プライバシーの確保

総務班

⇒ 3-2-(3)-② (22P)、3-3-(3)-② (29P)  
4-1-(4) (34P)

- ① 居住スペースには、各世帯単位でパネル等の間仕切りを用意します。パネル等がない場合は、ダンボールなどを活用し、プライバシーの確保に努めます。特に、一人暮らしの女性のほか、障害者や乳幼児のいる家族等のプライバシーの確保に配慮します。また、部屋を確保できる場合は、乳幼児の家族の部屋を準備します。
- ② 施設管理者と協議の上、避難者のプライバシー保護のため、男女別の更衣室又は更衣スペースを確保し、貼り紙等により避難者に周知します。
- ③ 洗濯物干し場についても女性専用の場所、スペースを確保します。
- ④ 授乳場所が確保できない場合は、女子更衣室と兼ねて使用します。

- ⑤ 原則として、避難者以外の者は、避難者が寝起きする部屋への立ち入りを禁止します。
- ⑥ 避難所への来訪者は、情報収集班に受付、避難者の呼び出しを依頼し、所定の場所で面会をしてもらいます。
- ⑦ 郵便物については、郵便局員の避難所の室内への立ち入りを認め、直接、避難者に手渡すようにしてもらいます。

**4－2－(13) 飲酒・喫煙場所の指定と火気の管理**

施設管理班

⇒ **3－2－(6)－②** (24P)、**3－3－(5)** (30P)

- ① 施設管理者と協議し、飲酒・喫煙コーナーをそれぞれ設置し、貼り紙等により避難者に周知します。
- ② 喫煙コーナーは、原則として屋外に設置し、灰皿、消火用水バケツを配置するとともに、吸い殻の処理や清掃は、喫煙者自ら責任を持って行うよう要請します。
- ③ 飲酒による風紀の乱れや避難者間のトラブルがないよう、厳重に注意を払います。
- ④ 無断で、施設の石油ストーブ等の暖房器具を使用することや移動することを禁止します。
- ⑤ 許可なく、避難者自身のストーブ等の暖房、加熱器具を持ち込むことを禁止します。
- ⑥ 屋内での暖房器具の使用に当たっては、換気に注意するとともに、火災予防のため、十分注意を払うよう避難者に周知します。

**4－2－(14) 避難者名簿の作成、管理**

被災者管理班

⇒ **3－2－(4)－①** (23P)、**様式5－1**、**様式5－2**、**様式6－2**

- ① 新たな避難者や在宅避難者等があるときは、様式5－1を使用し、名簿に登録してもらいます。
  - ア 様式5－1「避難者名簿」の①～③を、受け入れる避難者すべてに記入してもらいます。
  - イ 様式5－1の④は、退所時に記入してもらいます。
  - ウ 様式5－1の＊「登録」、「退所」の欄は、被災者管理班が様式5－2に転記した際のチェック欄として活用します。
  - エ 屋外避難者のうち、やむなく車中泊をしている避難者には、車の登録番号・車種等を記入してもらいます。
  - オ 「注意点」の欄には、特に支援等を要する事項など、避難生活を送る上で、特別なニーズ全般について記入してもらいます。
- ② 退所する世帯があるときは、転出先を確認し記録します。

- ア 退所の際には、退出日と転出先を、様式5－1の④に記入してもらいます。
- イ 退所者が一度に多くいる場合は、付箋等に記入してもらい、後で整理するなどの方法により、常に避難者数の概数を把握できるように対応します。
- ③ 被災者管理班は、名簿の整理、集計を行い、様式5－2、様式6－2に集計結果を記入し、避難者数などを所定の時間までに市担当者に伝達するとともに、避難所運営委員会に報告します。
- ④ 市担当者は、名簿の集計結果を災害対策本部に報告します。
- ⑤ 被災者管理班は、避難者が住所、氏名の公表を承諾したときは、その旨を避難者名簿に記入しておきます。
- ⑥ 在宅避難者や車中泊の避難者が、食事等の救援物資の確保が必要な場合には、避難者やボランティアの協力を得て、名簿を提出してもらい、概数の把握に努めます。
- ⑦ 退所者の名簿等は、後日必要となるので保存します。
- ⑧ 避難者名簿等は、パソコンにより作成すると、その後の修正作業等を容易に行えるので、できるだけパソコンの活用に努めます。

#### 4－2－(15) 高齢者、障害者等への支援

救護班

⇒ **3－2－(8)－②** (26P)、**3－3－(7)－②** (31P)  
**様式13**、**様式14**

- ① 高齢者、障害者、乳幼児、傷病者等の災害時要援護者に対して、様式14「災害時要援護者の避難行動などの特徴と主な配慮事項」を参照し、できるだけ環境のよい場所に受け入れられるよう配慮するとともに、併せて他の避難者にも協力を求めます。
- ② 避難所施設内において、障害者や高齢者が生活する上での障害をできるだけ取り除くように努めます。
- ③ 災害時要援護者をケアするために必要と判断する場合は、専門の職員の派遣を市担当者を通じて災害対策本部に要請します。
- ④ 介護を必要とする高齢者、障害者等については、避難所内に福祉避難室として、専用のスペースを設けて受け入れます。
- ⑤ 福祉避難室には、間仕切りパネル等を設置し、プライバシーを確保するとともに、簡易ベッド、障害者用仮設トイレ、車いす等など、必要とする器具等の配置に努めます。
- ⑥ 仮設トイレの設置に当たっては、視覚障害者の利用を考慮し、数基（最低1基）を壁沿いに配置するか、ロープにより誘導できるようにするなどの措置を講じて、視覚障害者に周知します。
- ⑦ 障害の程度や体力、病状等の状況から判断し、避難所内の福祉避難室での生活が困難な避難者については、福祉避難所等の適切な施設へ移動できるよう、市担

当者を通じて災害対策本部に要請します。

- ⑧ 視覚障害者、聴覚障害者には、様式13「情報伝達における災害時要援護者への対応」を参考して、情報伝達手段の確保について配慮します。
- ⑨ 必要に応じて、ボランティアの支援を求めます。

#### 4-2-(16) 外国人への対応

救護班

⇒ [3-2-(8)-③] (26P)、[3-3-(7)-④] (31P)、**様式13**

- ① 通訳や外国語のできる人が避難所内にいないか確認し、いる場合には協力を求めます。
- ② 外国人への情報提供については、様式13を参考にして、その手段や言語等にも配慮します。
- ③ 日本語が不自由な外国人の避難者がいる場合は、災害対策本部に連絡し、通訳又は通訳ボランティアの派遣等を要請します。なお、外国人が多く避難している避難所への移動についても、災害対策本部と協議します。

#### 4-2-(17) ゴミに関する対応

衛生班

⇒ [3-2-(9)-②] (26P)、[3-3-(7)-①] (30P)

- ① 施設管理者と協議の上、ゴミ集積所を指定し、貼り紙等により避難者への周知を徹底します。ゴミ集積所は、屋外の直射日光が当たらない場所を選びます。
- ② ゴミは、避難者各自が可燃・不燃ごみ等に分別し、所定の場所に整然と置くよううに要請します。
- ③ 組ごとにゴミ袋を用意し、避難者が交替でゴミ集積所に運ぶように協力を要請します。
- ④ 簡易トイレで発生したゴミは、場所を指定し、特に衛生状態に注意してゴミ処理を行います。

※ 避難所内や空き地でのゴミの焼却は、禁止します。

#### 4-2-(18) 防疫に関する対応

衛生班

⇒ [3-2-(9)-③、④] (26P)、[3-3-(7)-①、③] (30P、31P)

- ① 手洗い

ア 衛生確保のため、手洗いの励行を呼びかけます。

イ 手洗い所には、消毒液を配置します。また、消毒液は定期的に補充します。

ウ 衛生班は、消毒液、トイレットペーパーの供給を定期的に食料・物資班に要請します。

## ② 食器

- ア 衛生確保の観点から、食器はできるだけ使い捨てのものを使用します。
- イ 食器を再利用する場合は、各避難者の責任で行います。

## ③ 風呂

- ア 情報広報班と連携して、地域の公衆浴場の営業情報等を提供します。
- イ もらい風呂を奨励します。
- ウ 仮設風呂が利用できる場合には、利用計画を作成します。

## ④ 洗濯

- ア 生活用水が確保できるようになったら、洗濯場や洗濯干物し場を確保します。
- イ 洗濯物干し場は、女性専用のスペースを設けるようにします。

## ⑤ 体の健康

- ア 風邪や下痢など、体調を崩している人の有無を組長を通じて把握します。
- イ 避難所生活の長期化に伴う運動量の減少や社内での避難生活による生活不活発病（廐用症候群）やエコノミークラス症候群（深部下肢静脈血栓症）、トイレの未整備により水分の摂取を控えたことによる脱水症状等の発生に注意します。
- ウ 必要に応じて、市担当者を通じて医師や保健師等の応援を求める。
- エ 保健所等と協力し、健康管理のための広報をします。

## ⑥ 生活用水の確保

- ア 飲料水の安定的な供給が可能となったら、トイレ、手洗い、洗顔、洗髪、洗濯等の生活用水の確保に努めます。
- イ 生活用水の確保については、衛生班、食料・物資班、総務班が協議して進めています。
- ウ 生活用水の保管や利用方法を検討します。

### 4-2-(19) 避難所内の掃除、整理整頓

衛生班

⇒ 3-2-(9)-⑥ (27P)

衛生班は、避難所内の掃除等について、避難者自身で行うよう要請します。

### 4-2-(20) 避難所内の子どもたちへの対応

衛生班

⇒ 3-2-(9)-③ (26P)、3-3-(7)-⑤ (31P)

- ① 衛生班は、地域の子ども会やボランティア等の協力を得て、避難した子どもたちの保育等の支援を行います。
- ② 避難所において、子どもたち自身がボランティア活動を積極的にできるよう支援します。

- ③ 可能であれば、子どもたちの遊び部屋を確保し、夜間は中高生の勉強部屋として利用できるように配慮します。

4-2-(21) 避難所のペット対策

衛生班

⇒ 3-2-(9)-⑦ (27P)、3-3-(7)-⑥ (31P)

様式15、様式16

- ① 避難所のペットの管理責任は、飼育者であることを原則とします。
- ② 避難所にペットを連れてきた避難者に対して、窓口で届け出るよう呼びかけ、  
様式15「避難所ペット登録台帳」に記載します。
- ③ 大型動物や危険動物は他の避難者に危害を及ぼすおそれがあるので避難所への連れ込みは断ります。
- ④ ペットの飼育場所（屋外）を決定し、様式16「ペットの飼育ルール」とともに、飼育者及び避難者に通知し、ルール遵守の徹底を図ります。
- ⑤ 補助犬を利用する身体障害者等については、できる限り一緒に生活できるよう配慮することが必要であることから、周囲の避難者の理解を得られるよう勤めます。

4-2-(22) 電話の問い合わせ、呼び出し

被災者管理班、情報広報班

⇒ 3-2-(4)-②、③、④ (23, 24P) 3-3-(4) (30P)

- ① 避難者管理班は、問い合わせ担当者を設置し、午前\_\_\_\_時から午後\_\_\_\_時まで、問い合わせ電話への対応、避難者の呼び出し、伝言を担当します。  
下線部は【別記】「避難所における共通ルール」で設定した時間とします。
- ② 原則として、避難所内の電話は受信専用とし、避難者の発信用電話は、臨時設置の公衆電話や避難者自身の携帯電話等を使用するよう、避難者に周知します。
- ③ 電話で問い合わせがあったときは、避難者名簿と照合し、放送による呼び出しや掲示等により該当者に伝言し、折り返し避難者から連絡する方法を原則とします。なお、受信状態のままで呼び出しをしないように注意します。
- ④ 問い合わせ担当者は、次の要領で問い合わせに応じながら、メモを取ります。

- 1 誰をお探しですか。捜している人の住所と名前を教えてください。
- 2 (いらっしゃいます。) (いらっしゃいません。)
- 3 ここでは放送等により呼び出しをして、あなたからの連絡を伝えるだけです。
- 4 あなたの連絡先と名前、捜している方との関係を教えてください。
- 5 ご本人にあなたから連絡があったことをお伝えしますが、あなたに連絡がないかもしれません、それ以上の対応はできませんのでご理解ください。

⑤ メモについては、次のように取り扱います。

- 1 メモは、付せん紙等を利用し、受信日時、問い合わせのあった避難者の氏名と住所、問い合わせをしてきた相手の氏名と連絡先等を記載します。
- 2 メモの記載が終わったものから、放送による呼び出し等により連絡があつたことを伝えます。
- 3 放送による呼び出しが終了したら、メモを掲示板の「お問い合わせ」欄に貼付します。
- 4 呼び出しに応じた避難者や相手に連絡した避難者は、メモを掲示板から取り除くように呼びかけます。

⑥ 避難所への来訪者は、情報広報班の広報窓口で避難者の呼び出しを依頼し、所定の場所で面会するようにします。

⑦ 郵便物等については、原則として郵便局員等が直接避難者に手渡すようにします。

#### 4－2－(23) 情報の提供

市担当者、情報広報班

⇒ 3－2－(1)－⑦ (20P)、3－2－(5)－①、② (24P)  
3－3－(1)－⑤ (29P)、3－3－(4) (30P)  
様式12、様式13

① 情報広報班は、災害発生直後におけるデマ情報に注意しながら、避難者に対して次に挙げる内容の情報提供を行います。

- ・医療・救護に関する情報
- ・ライフライン等の復旧状況
- ・食料・飲料水等の生活物資供給情報
- ・長期受入れ施設に関する情報
- ・住宅修理等に関する情報
- ・生活再建に関する情報
- ・雇用等に関する情報
- ・子どもの教育に関する情報 など

② 情報広報班は、総務班、被災者管理班とともに、長期受入れ施設（公営住宅や応急仮設住宅等）の応募等に関して、被災者に対する情報伝達、資料配布等を迅速・的確に行います。

③ 施設内放送や掲示板等のほか、様式12「避難所における情報伝達資機材等の例」、様式13「情報伝達における災害時要援護者への対応」等を参考にして、あらゆる手段を用いて避難者に情報提供します。

④ 情報広報班は、定期的に市担当者と連携しながら、災害対策本部や他の行政機関、他の避難所等から情報を収集します。

- ⑤ 班員は、テレビ、ラジオ、新聞等の情報を分担して収集します。
- ⑥ 収集した情報を整理し、避難者に伝達が必要な情報を、時刻や収集先を明示して掲示板に掲示します。
- ⑦ 委員会で決定された事項も、掲示板に掲示して周知します。
- ⑧ 掲示板には、避難者同士が情報交換できる「伝言板コーナー」も設けます。
- ⑨ 不要となった情報は掲示板から削除しますが、その不要となった情報についても、記録・整理しておきます。
- ⑩ 最新のライフラインの復旧状況の情報収集、提供に努めます。
- ⑪ 電気やガス等の復旧作業に、避難者の立会いが必要な場合は、掲示板等を通じて、日時・作業区域などを避難者に伝達します。
- ⑫ 市担当者は、避難者のための情報提供の手段として、避難所にテレビ、ラジオ等を確保するよう努めます。また、施設に機器がない場合は必要に応じて災害対策本部に設置を要請します。

**4－2－(24) 長期受入れ施設等に関する対応**

**市担当者、情報広報班**

⇒ **3－3－(1)－⑦ (29P)**

- ① 市担当者は、長期受入れ施設（公営住宅、応急仮設住宅等）について災害対策本部からの指示を受けて、情報広報班と連携しながら避難者に周知します。
- ② 情報収集班は、総務班、被災者管理班とともに、長期受入れ施設の情報を収集し、避難者に配布する資料の作成や相談等について迅速、的確に行います。

**4－2－(25) 避難所間での避難者の振り分けに関する対応**

**市担当者**

⇒ **3－2－(1)－① (19P)**

- ① 市担当者は、避難所の安全性から判断して施設等に危険性がある場合は、他の避難所への避難者の振り分けを災害対策本部に要請します。
- ② 避難所スペースに余裕がある場合には、追加受入れ可能の避難者数を災害対策本部に報告します。
- ③ 実際に避難所を移動することとなった場合には、混乱を避けるため、ハンドマイクや放送設備等を用いて避難者に状況を説明し、理解を得られるよう努めます。  
※ できるだけ自治会や町丁目単位等、まとまった移動となるよう配慮します。

**4－2－(26) 事務の引継**

**市担当者**

⇒ **3－2－(1)－⑧ (20P)、様式8**

市担当者は、交代する時は次の事項について最新の状況を様式8「事務引継書」

に記入し、交代者に引き継ぎます。

- 1 避難収容者の移動状況
- 2 避難者の要望に関すること
- 3 市の対応状況、経過
- 4 ボランティアの活動状況
- 5 施設管理者との打合せ内容
- 6 避難所運営委員会の活動状況
- 7 その他必要な事項

### 3 撤収期

4-3-(1) 災害対策本部への定期的連絡

市担当者

⇒ 3-4-(1)-① (31P)

市担当者は、避難所の状況について、定期的に災害対策本部に報告するとともに、ライフラインの復旧状況等を見ながら、避難所の閉鎖時期等について協議します。

4-3-(2) 避難所の閉鎖時期、撤収準備等の避難者への説明

市担当者、避難所運営委員会

⇒ 3-4-(1)-③ (32P)、3-4-(3)-① (32P)

- ① 市担当者は、災害対策本部からの指示を受け、避難所撤収の準備に取り掛かります。
- ② ライフラインの回復状況の把握に努め、避難所の閉鎖時期の概ねの目安を立てることにより、避難生活が慢性的に継続されることを回避します。
- ③ 市担当者は、避難所運営委員会と協力し、避難所の閉鎖時期、撤収準備について避難者に説明し、理解されるよう努めます。

4-3-(3) 避難所閉鎖後の正常業務体制の準備

施設管理者

⇒ 3-4-(2) (32P)

施設管理者は、避難所撤収の準備とともに、避難所閉鎖後の施設の本来業務の実施体制の準備を始めます。

※ 学校においては、授業の再開を最優先に考え、避難所機能の縮小・統合を進めます。

#### 4-3-(4) 避難所集約に伴う移動

市担当者、施設管理者、避難所運営委員会

⇒ **3-4-(1)-②** (32P)、**3-4-(3)-①** (32P)

- ① 市担当者、施設管理者は、避難所運営委員会と協議し、避難所の縮小、撤収の時期を調整します。
- ② 全体的な避難者の減少等に伴い、災害対策本部から他の避難所への移動の指示があった場合は、市担当者、施設管理者、避難所運営委員会は、避難者に対して避難所の移動に関する理解と協力を得るよう十分に説明を行います。
- ③ 市担当者は、他の避難所への移動が決定した場合には、移動の日時、荷物等搬送のための車両、人員の確保等について災害対策本部と協議、調整を図ります。

#### 4-3-(5) 避難所撤収準備

市担当者、避難所運営委員会

⇒ **3-4-(1)** (31P)、**3-4-(2)** (32P)、**3-4-(3)-②** (32P)

- ① 市担当者は、避難所の閉鎖に当たり、使用されなかった物資等があった場合は、その種類、数量を災害対策本部に連絡して移動、処分等を要請します。
- ② 市担当者は、避難所管理に使用した記録・台帳等を災害対策本部に引き継ぎます。
- ③ 避難所運営委員会は、避難所閉鎖をもって解散します。