

第 1 章

マニュアル作成モデルの目的・構成

第1章 マニュアル作成モデルの目的・構成

1 目的

地震・津波、風水害等の大規模災害が発生し、住民が避難を余儀なくされる場合に、市町村は、避難所の運営が円滑に行われるよう、あらかじめ運営基準などを定めておく必要があります。このマニュアル作成モデルは、避難所に関する基本的な考え方、避難所運営組織のあり方や活動内容をまとめたものであり、市町村が地域の実情に合った避難所の運営に関するマニュアルを策定する際の参考としていただくよう作成したものです。このマニュアル作成モデルを参考として、市町村において、地域の実情に合った避難所運営マニュアルが策定され、住民と連携した避難所運営訓練が行われるなど、円滑な避難所運営体制の構築につながることを目的としています。

2 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、業務を実施する人の負担を軽減するために、できるだけ交替で実施することが望まれます。こうした状況を踏まえて、本書では、できるだけわかりやすく避難所運営のあり方をまとめました。

次章以降では、読む人の立場に応じて、5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、避難所で行われるべき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（行政担当者）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、事前対策（平常時からの対策）について、第6章は、避難所運営において配慮すべき点について、避難者も含めて、避難所運営に関わる全ての人が共通に理解しておくべきことを記載しています。

巻末には、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

このマニュアル作成モデルでは、どのタイミングで、どのような業務を実施すればよいか分かりやすいよう、以下のような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 週間程度）

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。

3 利用方法等

避難所運営に関わる主な組織及び人は、(1)～(9)のとおりです。

このマニュアル作成モデルは、事前に通読することによって、避難所のあり方について理解できるよう、作成しています。実際に、業務で利用する場合には、立場に応じて、必要となる情報を得やすいような構成にしています（図1参照）。

(1) 避難所運営本部

避難所運営の主要な業務を担い、かつ業務実施を決定する機関です。避難者の中から互選された方々（自主防災組織や自治会の代表者・役員の方々）が、避難所担当職員（行政担当者）や施設管理者の協力のもと、自主的に避難所運営を行う組織です。

(2) 避難所担当職員

避難所に参集する行政職員です。

(3) 施設管理者

避難所となる施設（避難所となる学校、公民館など公共施設）の職員です。

(4) 初期避難者（その代表）

避難所の開設時に、応急的に避難所開設・運営を行うために避難者を取りまとめる役を担う方々で、自主防災組織や自治会などの代表者や役員の方々です。本格的な避難所運営の組織（避難所運営本部）が確立した後は、避難所運営本部がその役を引き継ぎます。

(5) 避難所運営本部幹部（本部長・副本部長）

避難所運営本部の業務を総括又はこれを補佐するために選任された方です。

(6) 活動班

避難所運営本部の下部組織で、総務班、避難者管理班などの役割を持つ実施組織で、名簿作成や炊き出しなど避難所運営に係る様々な業務を行います。

避難者の方々が交代や当番で担当することになります。事前に避難所運営について、地域住民が共同で当たることになっている場合には、必ずしも避難者だけでなく、周辺住民が参加する場合もあります。

(7) 班長

避難所運営本部内に設ける活動班ごとに、各班員の互選により選任された業務の実施責任者です。

(8) (居住区) 区長

避難所の部屋ごとに編成されたグループ（居住区）の代表者で、避難所運営本部からの指示を避難者に連絡したり、避難者の意見を避難所運営本部へ提出するために、又は居住区からの当番（共有空間の清掃当番等）など避難所運営への避難者の参加を円滑に行うために、避難者の互選により選任された方です。

(9) 避難者

避難所に避難している者です。

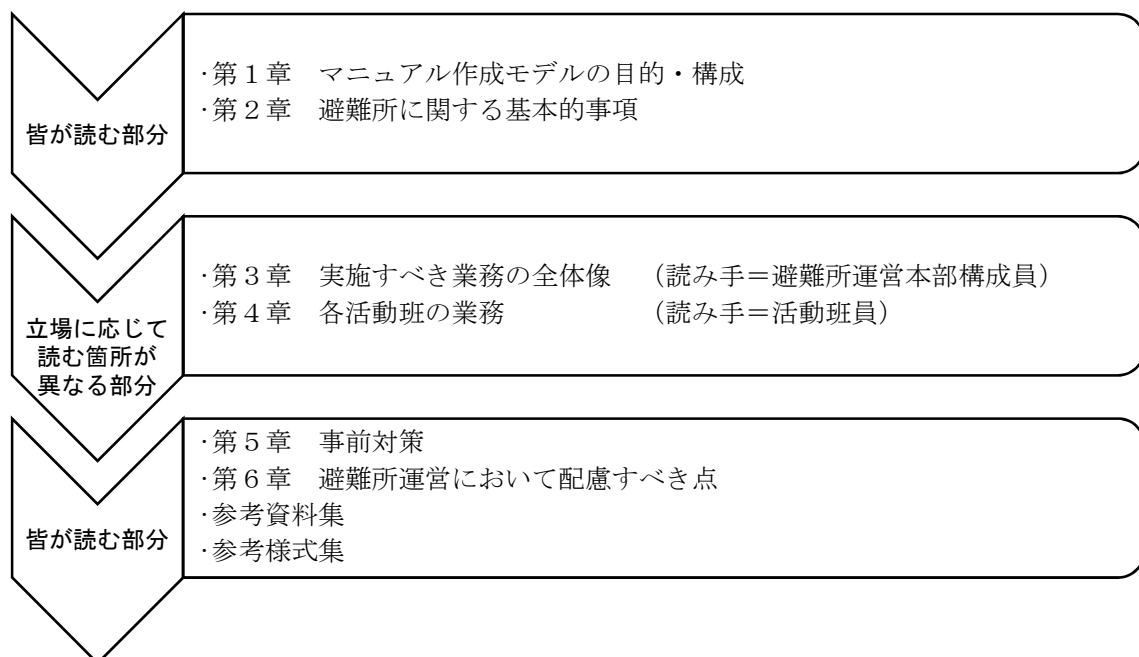


図1 【マニュアル作成モデルの構成】

第2章

避難所に関する基本的事項

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

(1) 避難所運営に関する基本的な考え方

避難所は、本来、市町村が開設し、運営するものです。しかし、阪神・淡路大震災や東日本大震災津波での経験を省みると、大規模災害時には、行政自身も被災し、また、災害対応業務に追われるため、市町村の職員だけで避難所運営に当たることは非常に困難です。こうしたことから、円滑な避難所運営を行うためには、行政と避難者が力を合わせて対応していくことが必要となります。

なお、避難所は、避難者自らによるお互いの助け合いや協働の精神に基づき、自主的な運営を目指すことが重要であることから、行政や施設管理者は、後方支援的に協力するものとします。

(2) 避難所担当職員の配置と役割

避難所開設時には、市町村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、初動対応を図ります。

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。

〈避難所担当職員の主な役割〉

	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・周辺の被害状況の把握 呼びかけ（安心して指示に従ってほしい旨） 	<ul style="list-style-type: none"> 市町村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"> 要配慮者へ優先的に避難場所割当て 	<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市町村災害対策本部への伝達 市町村災害対策本部、施設管理者、他機関との調整 マスコミ対応 （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（避難所運営本部設置）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

※要配慮者：要介護高齢者、医療的ケアが必要な者、障がい者、妊産婦、乳幼児等特別の配慮を要する者

(3) 避難所の目的

このマニュアル作成モデルにおいて、「避難所」は、災害時に、市町村長が避難者に安全と安心の場を提供し、また、避難者自らがお互いに励まし合い、助け合いながら、生活再建に向けて次の一步を踏み出す場を創出することを目的とした施設として位置付けます。

(4) 避難所の役割

避難所が担うべき主な役割は、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、避難者同士が安否の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、新たにコミュニティを形成すること。

2 対象とする避難者

(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避難指示等の対象となる者
- ②避難指示等の対象ではないが、緊急に避難する必要のある者

(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は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来している者（在宅避難者）等を含みます。

(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、駅や空港等に滞留せざるを得ない者

(5) その他市町村災害対策本部長が認めた者

3 「避難所」に関する基本的な用語

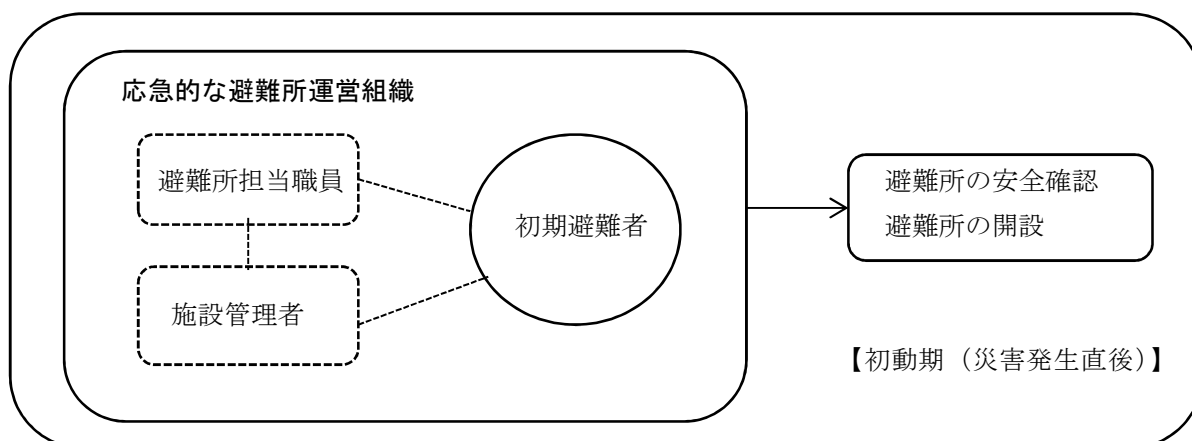
指定一般避難所
市町村が指定した学校、公民館等の既存の施設で、災害により被害を受けた者又は被害を受ける恐れのある者を一時的に又は必要な期間、滞在させるための施設です。 在宅避難者にとっては支援拠点として、観光客や地域内の企業等で働く従業員などにとっては一時的な避難所としての側面も持ちます。
指定福祉避難所
主に指定一般避難所での避難生活が困難な要配慮者（要介護高齢者、医療的ケアが必要な者、障がい者、妊産婦、乳幼児等特別の配慮を要する者）の滞在を想定した設備や体制の整った施設です。
指定緊急避難場所
市町村が指定した公園や緑地等の場所や体育館等の施設で、災害が発生した場合や発生する恐れがある場合に、避難者の安全が確保できる広さを持った場所のことです。 洪水・地震・津波等の災害の種類ごとに指定されます。

高齢者等避難
災害が発生するおそれがある場合に、市町村長が高齢者や障がい者等の特に避難行動に時間を要する者に対して、早めの避難を促すことです。
避難指示
災害が発生するおそれがある場合に、市町村長が住民に対し、避難を指示することです。
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、市町村長はその地域を「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。
避難所担当職員（行政担当者）
災害時に避難所に参集する行政職員です。
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。
市町村災害対策本部
災害時に市町村長を指揮者として市町村役場に設置され、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後方支援に当たる組織です。

4 避難所運営の流れ

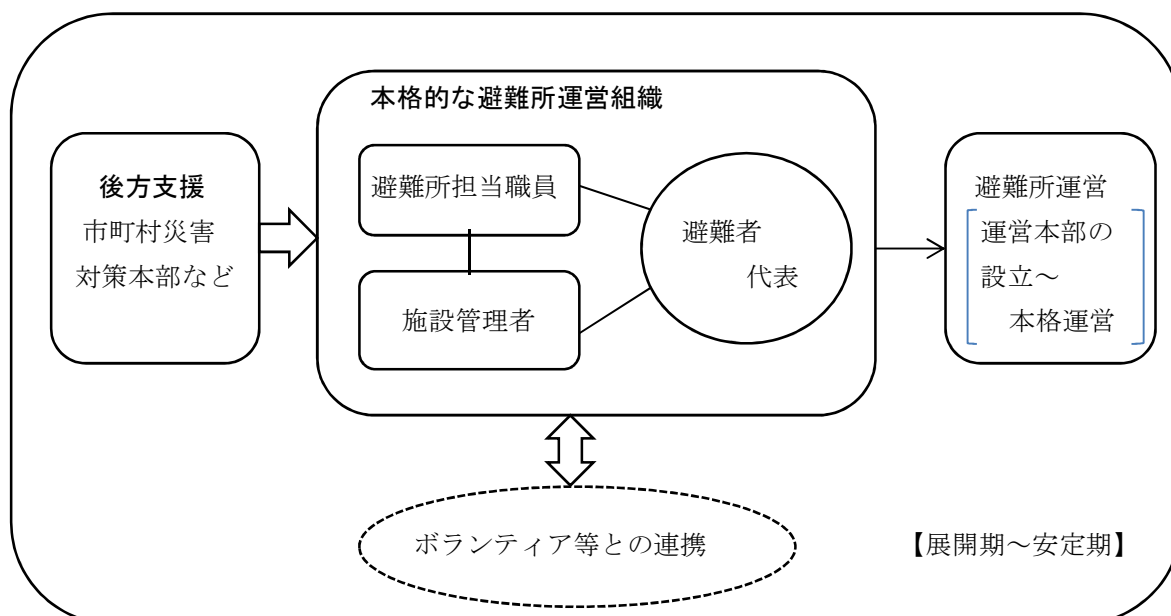
(1) 初動期の避難所

大規模で突発的な災害の場合、さらに休日の夜間や早朝などの場合、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の不在の場合でも、無秩序な施設への侵入を防ぎ、避難施設の安全確認後に、避難者の施設内への誘導を行います。



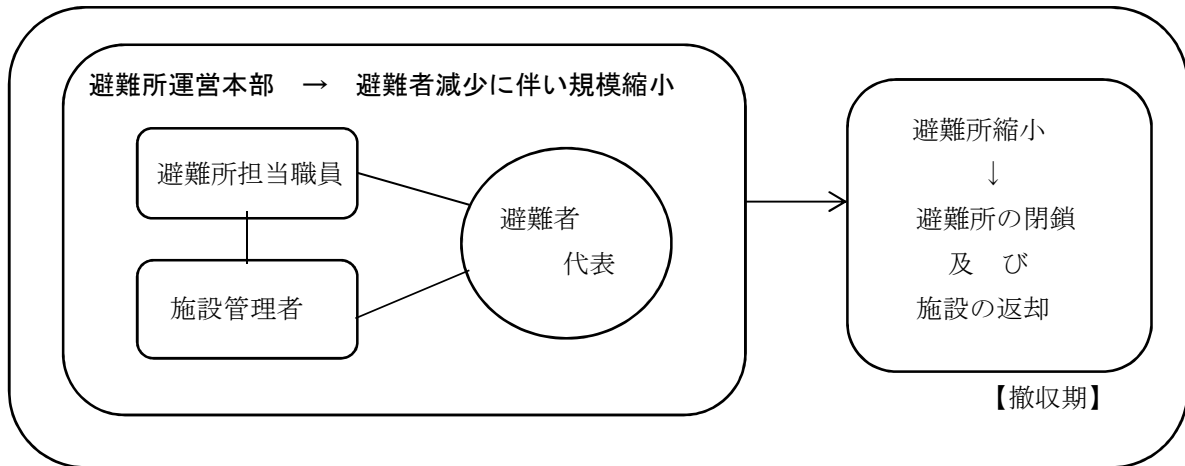
(2) 展開期～安定期の避難所

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、市町村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、避難者のみならず、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処が必要です。



5 避難所の空間配置

避難所で多くの人が共同生活するためには、様々な共有空間が必要となります。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。

そのため、あらかじめ施設の管理者と調整し、感染症対策も考慮した避難所内の空間配置図、レイアウト図などの施設の利用計画を作成します。

(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、段ボールや仕切板を用いて個人の空間を確保します。その際、防犯のために見通しを確保することに留意します。・段ボールやカーテンによる仕切りは、感染性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、備え付けの机や椅子などを仕切板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">・避難者の減少に伴って、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、児童生徒が伸び伸びと学校生活を送ることができるようみんなで協力するようにしてください。

(2) 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
・発災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
・避難所内の人々に伝えるべき情報を貼ります。避難者の目にふれるよう、正面玄関近くへの設置が望まれます。古くなった情報は、その都度外し、見やすくします。
受付
・避難所の正面玄関近くに設けます。来訪者には用向きを確認し、面会場所や立ち入り禁止区域など避難所でのルールを簡単に案内します。 ・特に女性や子ども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。 ・避難者受付、問い合わせ対応（安否確認対応）、取材対応、郵便物等受付、保健衛生支援対応（救護班、こころのケアチーム等受入れ対応）、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。
食料・物資置き場
・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、市町村職員へ相談しましょう。
食料・物資の配給所
・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。
調理室
・調理室（給食室）等がある場合、施設管理者と協議し、炊出しや自炊のための調理室として活用を考えましょう。使用できない場合は、屋外に調理場を設置します。
医務室
・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、その疑いのある者の隔離のためのスペース（必ずしも隔離部屋でなくてもよい）も確保するよう努めましょう。
要配慮者スペース
・要介護高齢者、医療的ケアが必要な者、障がい者、妊産婦、乳幼児、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、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、静寂の保てる場所が望まれます。

相談室（相談スペース）
<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、医療的ケアが必要な者、障がい者、乳幼児や妊産婦、外国人など特別の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（相談スペース）を設けます。 ・専門的な対応を要する相談については、市町村災害対策本部に専門家等の派遣を要請し、対応します。
授乳室・子どもの遊びスペース
<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、特に母親は大きな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。
更衣室
<ul style="list-style-type: none"> ・更衣のための空間として、男女別に、離れた場所で中をのぞくことができない個室を設けます。 ・性別に関わりなく一人ずつ使用できる個室や時間帯も設けます。
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。物干し場については、物干し台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。 ・多様な人に配慮して、誰でも使用できる洗濯機の設置や時間帯の区分も設けます。
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、防犯のため、暗がりにならない安全で行きやすい場所に男女を離して設置することや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にすることも必要です。 ・なお、女性や子どもの防犯や、高齢者の急病など緊急通報のため、仮設トイレ内に防犯ブザーを設置するなどの工夫も必要です。
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。

<ul style="list-style-type: none"> ・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になります）。 ・性別に関わりなく個人で（又は付き添いを受けながら）入浴できる風呂を設置することが必要です。また、できるだけ男女別の風呂を設置することや時間帯で区別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、種類別に集積所を区別します。
喫煙場所
<ul style="list-style-type: none"> ・受動喫煙防止の観点から、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。
ペット飼育スペース
<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。 ・ペット滞在の可否や滞在ルールを事前に周知するとともに、ペットの居場所が確保できない場合は、ペット同行避難者の受入れができる避難場所やペットの預け先を紹介できるように各避難所から到達可能な範囲の施設に関する情報を整理しておきましょう。

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

食堂
<ul style="list-style-type: none"> ・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）を設置するとよいでしょう。
子ども学習室
<ul style="list-style-type: none"> ・昼間は子ども達の遊び場として、夜間は中高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
<ul style="list-style-type: none"> ・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よいでしょう。なお、1部屋の確保が困難な場合は、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よいでしょう。

6 生活ルールづくり

多くの避難者が避難所で共同生活していくためには、様々なルールが必要となります。避難所での共同生活には、以下のような生活ルールが必要です。

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・運営本部会議：○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。・居住空間は土足禁止とし、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に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は入れません。
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するようにします。・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、避難所入所者全員が協力し清掃します。・清掃時など、1日に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、長時間の専有を避けるなど、他人の迷惑にならないようにします。たとえば、洗濯機は必要最小限の運転時間（全自動の場合、標準又はそれ以下の洗濯時間）とし、使用する際は運転時間を把握し、洗濯物を放置しないようにします。

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、感染症等の疑いがある場合は、速やかに市町村災害対策本部で設置している医療救護班、保健活動班等に相談・受診するようにしましょう。 ・感染症予防のため、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への擦り込みを行い、うがいや歯磨き、入浴に努めるようにします。 ・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、市町村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（商品名：ハイター、ブリーチ等） ◇屋外消毒：消石灰 ・動線計画を含めた施設の利用計画や感染症対策等の実施状況について、専門家に確認を要請します。
プライバシーの保護
<ul style="list-style-type: none"> ・世帯単位の世帯スペースは、一般の「家」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、それ以外の人は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、周囲の迷惑になるので、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、通話は禁止とします。
火災防止
<ul style="list-style-type: none"> ・屋内は、原則として禁煙とします。 ・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。 ・室内で火器（ガスコンロ・ストーブなど）を使用する場合にも、使用箇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、ルールの変更が必要となった場合には、適宜、避難所運営本部会議で検討します。

第3章

実施すべき業務の全体像

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。

このマニュアル作成モデルでは、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、原則として市町村長が判断し、避難所の開設は、市町村の避難所担当職員が、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が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、万が一の場合には、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（風水害等で避難指示等があるとき）

- 市町村は、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（市町村職員の勤務時間内）に突発的な災害が発生したとき

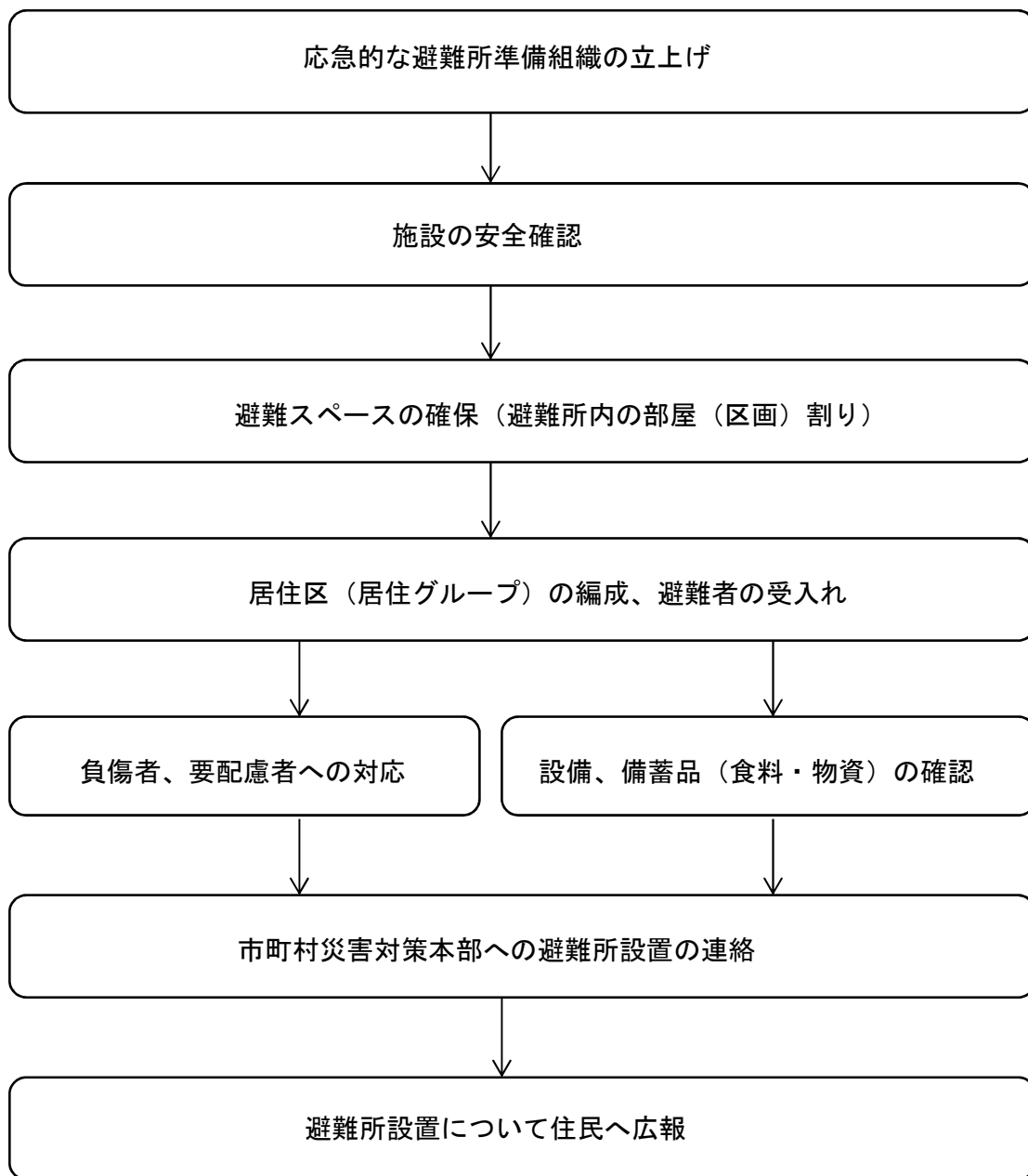
- 市町村は、施設管理者等に応急的に避難所開設を要請するとともに、直ちに避難所担当職員を避難所に派遣します。

ウ 早朝・夜間・休日（市町村職員の勤務時間外）に突発的な災害が発生したとき

- 市町村は、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) 初動期の業務実施の全体の流れ

初動期には、次のような業務の流れが想定されます。



(4) 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

- ・避難所の開設は市町村長がその要否を判断し、原則として、市町村の避難所担当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とりかかります。

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（本部長1名、副本部長2名）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（避難所内の区域設定）を行います。
- ・応急的な避難所準備組織のリーダーとしては、次のような人物が考えられます。
 - ①自主防災組織の役員（会長、副会長、防災委員など）
 - 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することが望ましいですが、すぐに決まらない時は、市町村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、被災建築物応急危険度判定及び被災宅地応急危険度判定を行うなど、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。
- ・周辺の二次災害のおそれ（火災、土砂災害等の危険性）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。

〈スペースの決め方の例〉

①居住空間

屋内で広いスペースが確保できる場所から居住空間を決めていきます。

（例） 体育館 → 講堂・ホール → 教室

②避難所の管理・運営に必要な空間

避難所の管理に必要な場所や避難者の共有空間（共通利用スペース）とする場所については、居住空間とはしません。規模が大きな避難所の場合、管理・運営に必要な空間の割合が、大きくなります。

〈避難所の管理・運営のため、避難者の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、給食室・調理室、放送室・会議室、物資保管場所など施設を管理する上で重要な部屋

〈避難者の共有空間（共通利用スペース）として占有を避ける場所の例〉

玄関、廊下、階段、トイレ、水場の周辺等、皆が共用する設備周辺

③立入禁止のスペース

理科室など、危険な薬品や施設がある部屋は立入を禁止します。

④状況に応じて設ける必要があるスペース

遺体の収容がある場合、安置所を居住空間と別に設けます。

ペットを連れた被災者のある場合、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飼育場所を設けます。

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て同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、できるだけ顔見知り同士で安心できる環境を作ります。
- ・居住区の区長（リーダー）の目の行き届く範囲を考慮すると、1つの居住区の人数は、最大で40人程度と考えられます。必要に応じて、居住区を細かく分けます。
- ・観光地や商業地域では、地域住民以外にも避難所に避難して来る可能性があります。これらの避難者は、長期にわたって避難所に留まらないと考えられるため、地域の避難者とは分けて、居住区を編成します。

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2-1】」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は禁止します。
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」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を確認します。要配慮者については、P70～P79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、市町村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、市町村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（ストーマ用器具等）のニーズを把握し、市町村災害対策本部へ確保を要請します。

設備、備蓄品（食料・物資）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・シャワー等の設備の確認をします。
- ・備蓄品（食料・物資）の確認をします。
- ・備蓄品の配付に備え、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、市町村災害対策本部へ要請を行う準備をします。

市町村災害対策本部への連絡

- ・避難所の開設と状況について、市町村災害対策本部に報告します。
- ・市町村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（避難者の代表者）が行います。
- ・この報告により、避難所が市町村災害対策本部からの後方支援を受けるきっかけとなるので、可能な限り速やかに市町村災害対策本部に連絡を入れます。
- ・避難所からの報告は、市町村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被害状況によっては、応急危険度判定士の支援要請等
- ③通信手段、ライフライン状況等の報告
- ④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
- ⑤負傷者等の報告と救護支援要請等
- ⑥備蓄品等の配布状況及び過不足状況の報告
- ⑦各派遣職員の参集状況の報告
- ⑧その他の報告

広 報

- ・避難所からの広報は、避難所の存在を地域に周知すると同時に、在宅避難者に対しても避難所を中心とした支援の開始を周知するための大切な手段です。
- ・避難所が開設されたことを、避難者や避難所の周辺に広報します。受付までの道順なども、貼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期間です。

このマニュアル作成モデルでは、災害発生から 24 時間目～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・協働の精神と自力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、体制的には変更する必要はありません。

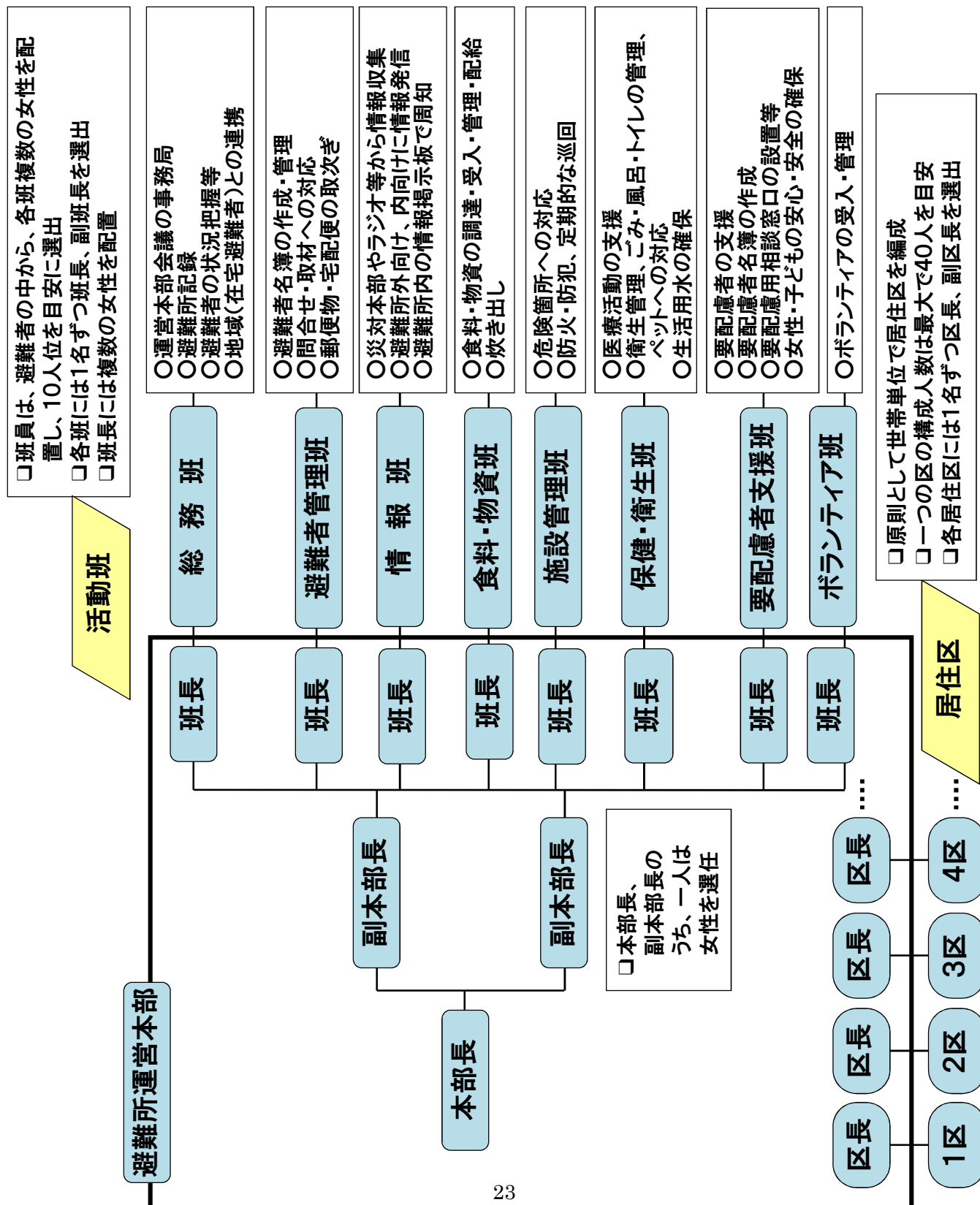
(3) 避難所運営本部の設置

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。
- ・男性と女性の双方のニーズに対応した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、男性と女性の両方を配置します。
- ・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。
- ・特定の活動が特定の性別に偏るなど、役割を固定化しないように配慮します。
- ・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、職を離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。

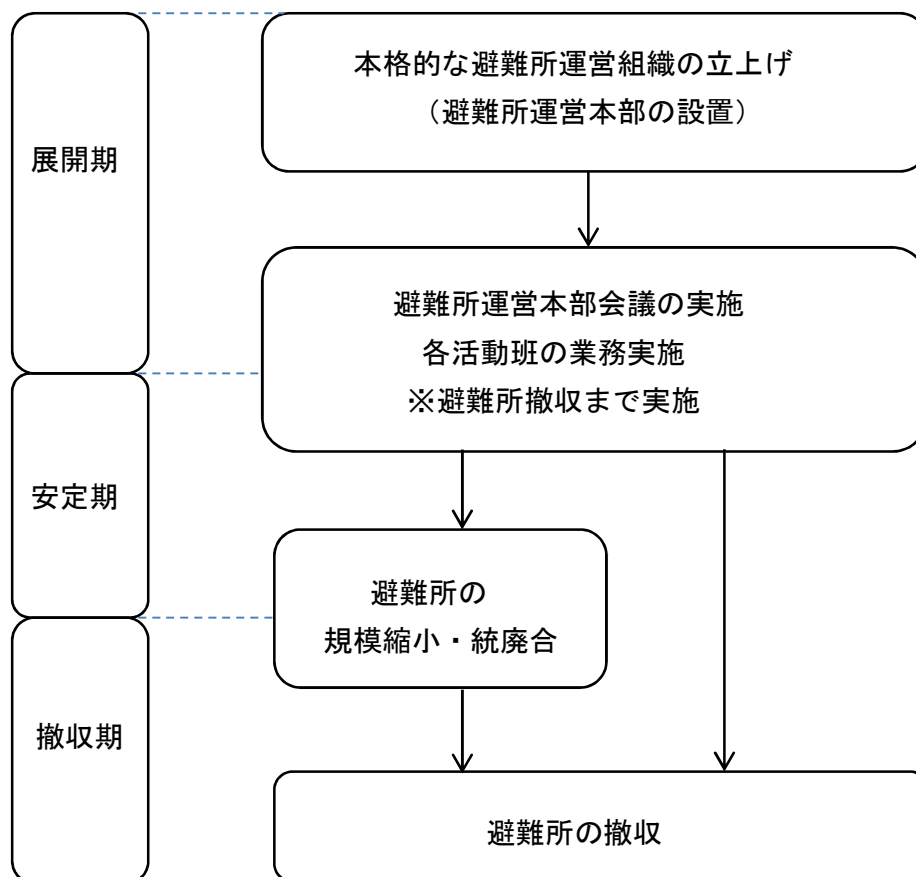
また、班長職の人が避難所を離れる場合、事務引継書を作成し、後任者に業務内容や注意点等伝える体制も整えておきます。

避難所の運営体系



(4) 展開期～撤収期までの業務実施の全体の流れ

展開期から撤収期には、次のような業務の流れが想定されます。



(5) 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。
- ・ 発災直後の会議の開催頻度は、1日2回、朝食前及び夕食後に開催します。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、食料など必要なものを市町村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、速やかな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食料配付窓口（食料・物資班）：食料、水の配付
- ③物資配付窓口（食料・物資班）：物資の配付
- 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）：救護班、こころのケアチーム等の受入
- ⑧要配慮者相談窓口（要配慮者支援班）：要配慮者への対応
- ⑨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

（6）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、市町村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
- ・避難者の状況把握等（避難所内のアンケート調査、相談スペースの設置等）
- ・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、P32～P35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2-1】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・宅急便の取り次ぎ

※具体的な業務については、P 35～P 39 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、掲示板に掲載する情報の管理、行政への情報発信、地域の情報拠点としての役割）

※具体的な業務については、P 39～P 42 を参照してください。

食料・物資班の業務

- ・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、不用物資への対応）
- ・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、P 42～P 46 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・喫煙への対応、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、P 46～P 48 を参照してください。

保健・衛生班の業務

- ・医療活動の支援（救護所・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、P48～P55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、要配慮者用の相談窓口の設置、要配慮者スペースの設置・運営、福祉避難所等への移送に関する市町村との調整）
- ・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、避難所内巡回等）

※具体的な業務については、P55～P57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、P57～P58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。

このマニュアル作成モデルでは、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、食料など必要なものを市町村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などに、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（※P32～P35を参照）。
- ・避難所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（※P35～P39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（※P39～P42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增大する時期です。これまでの情報収集に加え、重点的に以下の情報の収集や広報の充実に図ります。

<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被災住宅の応急修理
- 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（※P42～P46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、市町村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、市町村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（※P46～P48を参照）。
- ・高度な要望（バリアフリー等）に対応します。
- ・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（※P48～P55を参照）。
- ・被災者の精神的なケアについて、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、市町村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（※P55～P57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いっそうの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、一般の方の障がいに対する理解も十分ではないことから、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（※P57～P58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

撤収期とは、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) 避難所運営本部の業務

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、市町村災害対策本部と避難所閉鎖時期について協議します。
- ・市町村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、いつまでに何をやる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、回収、処分などを市町村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付け、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、資料を市町村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。

避難者管理班の業務

- ・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、市町村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。

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、市町村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。

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

第4章 各活動班の業務

本章では、各活動班の業務について、班ごとにまとめています。
総務班に所属している場合、総務班の部分だけを読めばよいような構成としています。

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、各活動班からの報告に基づき、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。

市町村災害対策本部との連絡調整

- ・市町村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、新規入所者数、退所者数
- ③運営本部会議での内容
- 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の作成

・避難所では、多くの人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。
・概ね避難所開設から7日目毎に移動を行います。
・居住区の区長（リーダー）や自治会長などの協力のもと、避難者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、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。障がい者、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、専門家等の派遣を市町村災害対策本部へ要請します。
- ・県・市町村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。避難所から市町村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は困難です。
- ・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行う」という意識を持ち、自主防災組織（町内会等）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、自主防災会（町内会等）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【様式2-2】の記入を依頼し、集計等を行います【様式3-2・様式4-2】。
- ・市町村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け入れる場合は、避難者と部屋を別にするなど、配慮します。
- ・遺体を受け入れる場合は、情報班を通じて、市町村災害対策本部へ市町村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 避難者管理班の業務〈展開期～撤収期〉

（1）避難者名簿の管理

避難者名簿の作成・整理

- ・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、安否確認や食料・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2-1】」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。作成した名簿の取扱いには、十分注意します。

運営本部会議への避難者数の報告

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

入所者の管理

- ・新たに入所者が現れた場合は、次のとおり管理します。
 - ①避難者名簿記入用紙【様式2-1】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、居住空間の割り振りを行います。
 - 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、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〉

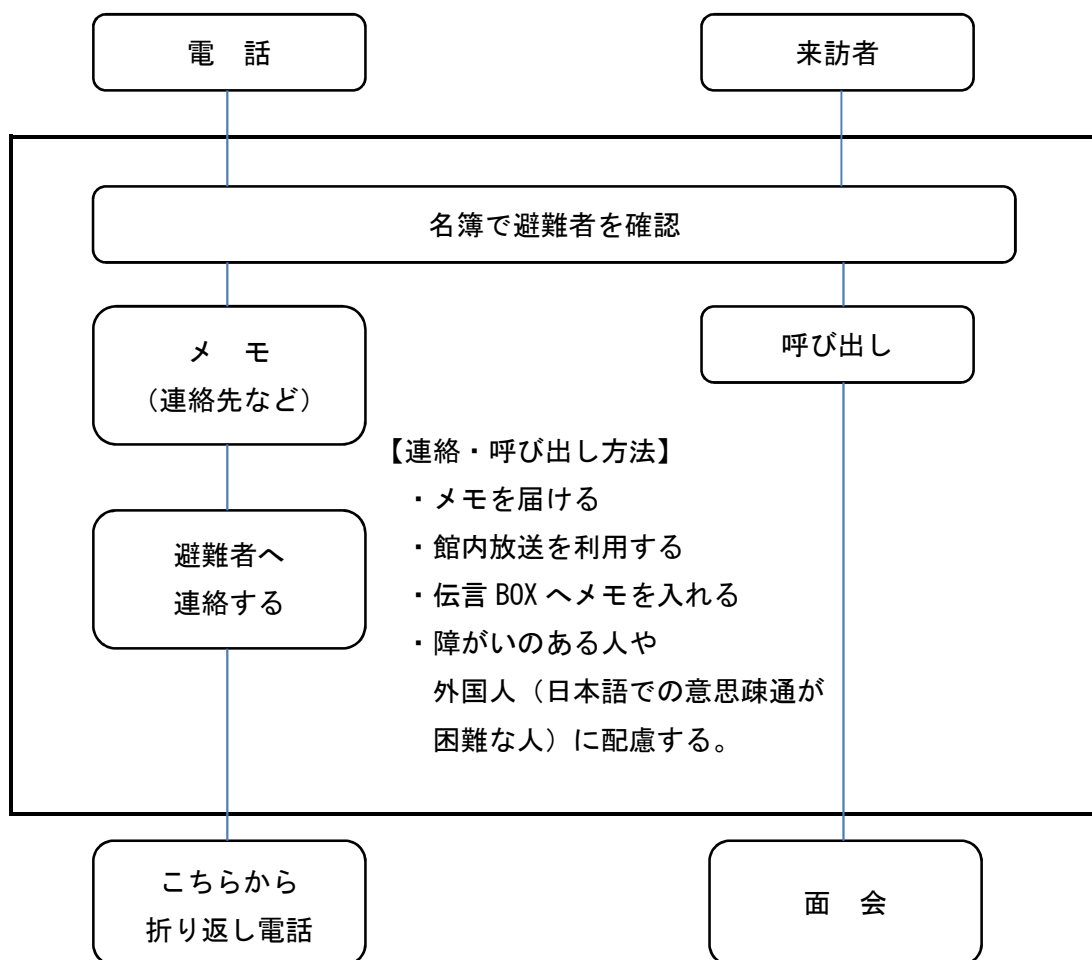
- ①氏名 ②居住区 ③外泊先、外泊期間 ④同行者 ⑤緊急連絡先

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。避難者を明らかにするという目的に限り掲示・閲覧する場合でも、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、掲示をとりやめ、個別に対応します。

(2) 問い合わせへの対応

【問い合わせへの対応】



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NTT 災害伝言ダイヤル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伝令要員を置く
 - 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（日本語での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、居住空間には立入禁止とします。避難所の入口近くに面会場所を確保したり、スペース的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

- ・マスコミや研究者等からの取材や調査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。
- ・取材及び調査等に対しては、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。

取材者等への対応

- ・避難所で取材・調査などを行う人には、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、それが判別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・宅急便業者への対応

- ・避難者への郵便物等の取り次ぎのため、郵便物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取り、呼出し等を行い、避難者に渡します。「郵便物等受付簿【様式９】」を作成する等、紛失には十分注意します。

郵便物発送への対応

- ・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、通信手段が絶たれた場合には、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、情報も錯綜することから、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町村職員からの情報を第一に取り入れます。
- ・県や市町村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市町村災害対策本部
- 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をします。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。
- ・使用可能な井戸の情報や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、近隣の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、地元 FM 局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施設・機関の情報
- ④国・都道府県・市町村の大まかな災害対応、復旧・復興対策の動き
- 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（貼り紙など）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。

〈掲示板上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・市町村からのお知らせ（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、応急仮設住宅関連情報など）
 - 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（N T T災害伝言ダイヤル171の登録方法など） など
- ・情報の伝達漏れを防ぐため、出入りの際に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。

- ・放送設備がある場合は、発災直後にはそれを利用することも有効です。ただし、放送は一過性のものにすぎず、居住環境の快適性を損なうこともあるので、緊急の場合以外は、使用を控えます。
- ・避難者個人あての伝言は、連絡用の伝言ボックスを活用します。伝言ボックスは、居住区ごとに設け、区長（リーダー）が受け取りに来る体制を作ります。伝言の内容は個人あての情報であるので、取扱いに注意し、トラブルを防止します。

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

- ・行政との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、避難所担当職員が定期的（2～3時間おき）に、「避難所状況報告書【様式6】」で市町村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、非常に役に立ちます。

〈市町村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、情報班が市町村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、できるだけ書面で行います。FAX、パソコンや携帯電話のメールなどで報告する場合は、市町村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。

- ・在宅避難者など避難所外の被災者が、正確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。

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、市町村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・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。
- ・避難者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、市町村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。
- ・栄養士の活用等により、特別の配慮を要する者の食事ニーズの把握やアセスメントの実施に努め、メニューの多様化、適温食の提供、栄養バランスの確保等に配慮します。
- ・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、仕出弁当等の活用も検討し、市町村災害対策本部と相談します。
- ・物資の調達にあっても、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、配付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。居住区単位で配付し、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・物資を受け入れる際に、受入簿に日時や送付元、受入時担当者を記入します。

荷下ろし専用スペースの設置

- ・車両の乗り入れがしやすい場所で、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・物資の受入れの人員を確保します。食料・物資の受入れには、多くの人手を必要とし、トラックからの荷下ろし、倉庫への搬送、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「食料管理簿【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付せず、すべて廃棄します。廃棄の際は、食料が余っているなどの誤解が生じないように適切に処分します。

食料配付窓口の設置

- ・食料、水を配付するため、食料配付窓口を設置します。

食料の配給

- ・食料を避難者、在宅避難者へ配付します。
- ・発災直後は、備蓄食料を有効に活用し、全員に配付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、重篤な食物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14】」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。

〈物資の分類例〉

- ①全員に平等に配付するもの（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（トイレトペーパー、ウェットティッシュなど）
- ・物資の用途に応じて、次のような分類も考えられます。

〈用途に応じた分類例〉

- ①衛生用品（おむつ、生理用品、トイレトペーパー、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）

物資配付窓口の設置

- ・物資を配付するため、物資配付窓口を設置します。
- ・女性用下着や生理用品などの配付にあたっては、女性を配置する等の配慮をします。
- ・性自認に応じた物資を配付できるように配慮します（身体上の性と性自認や性表

現が異なるため、周囲に人がいる中で物資を受け取りにくい方もいます。本人の意向も確認しながら、個別配付等に配慮するようにします。

物資の配給

- ・物資を避難者、在宅避難者へ配付します。
- ・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、各自に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、平等に配付します。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付するなど、配慮します。

不用物資への対応

- ・大量の不用物資がある場合は、その取扱いを市町村に委ねます。市町村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。

〈炊き出しに必要な主な道具〉

- 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、必ず避難所運営本部会議で協議、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、避難者の中からできる限り調理師・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、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、市町村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) 危険箇所への対応

危険箇所への対応

- ・被災建築物応急危険度判定や被災宅地応急危険度判定などにより、危険と判定（判断）された場所（箇所）は、貼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、直ちに市町村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・防犯

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。
- ・避難所内で使用する毛布、シーツ等については、状況に応じて、燃えにくい素材のものを使用するなど、適切な防火対策に努めます。

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。学校など、敷地内禁煙とされている施設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とし、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、同一施設内で長期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、市町村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、市町村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、市町村があらかじめ設定した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ことが考えられるため、避難所内に医務室を開設します。
- ・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、市町村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。
- ・避難者の中に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

- ・避難所を巡回する医療救護班、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、慎重に取り扱い、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市町村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、心的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」対策を市町村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敷地内に確保します。
- ・応急対策にあたる市町村職員や自主防災組織（町内会等）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、水分をこまめにとる、適切に換気するなど、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、手洗いの徹底を励行します。手洗い用の水を確保できる場合は、感染症予防のため、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、市町村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調達できない場合は、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。

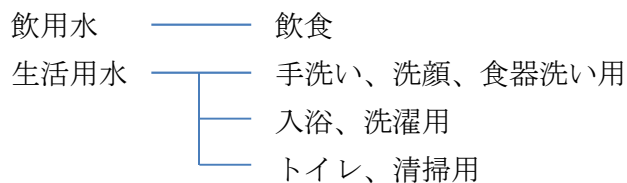
感染症の予防

- ・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、市町村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》

用途 水の種類	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

×：使用不可

※1：飲料水を造る浄水装置を使用した場合に限りです。

飲食用の水の確保

- ・飲食用の水は、原則として、避難者が持参したものや市町村の備蓄、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、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離れた場所
 - ③居住空間からある程度離れ、臭気などが避けられる場所
 - 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。
- ・市町村やボランティアなどによる入浴ツアーが開催される場合には、必要に応じて参加者を募ります。

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、居住組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、貼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、毎日実施する体制とします。
- ・浴槽水の換水頻度、消毒方法について、市町村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、貼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、ゴミ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市町村災害対策本部に要請します。その際、女性、高齢者、障がい者等のニーズを把握して、必要個数を要請します。感染症等を発症した避難者には、専用トイレを確保することが適切です。
- ・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、市町村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〉

- ①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防犯のため、夜間照明があり、昼夜問わず安全で行きやすい場所に設置します。

- ④安全な場所に男女別に離れた場所に設置します。男女共用トイレも設置します。女性用トイレは、男性用トイレの数に比べ多くします。女性用トイレと男性用トイレの割合は3：1が推奨されています（「スフィアハンドブック 2018」より）。
- 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、貼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。
- ・定期的に消毒・殺菌について、市町村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（人とペットの災害対策ガイドライン（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、「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情報提供を行います。
- ・県や動物愛護団体等の支援が必要な場合は、情報班を通じて、市町村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、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、市町村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

要配慮者の避難状況の把握

- ・市町村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、市町村災害対策本部や在宅避難者組織と連携して、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一人異なります。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、要配慮の内容等、個人情報が含まれるため、慎重に取り扱い、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、必要な支援を市町村災

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（P57～P58を参照）。

避難所内への要配慮者スペースの設置・運営

- ・要介護高齢者、医療的ケアが必要な者、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、**要配慮者スペース**を設置します。
- ・要配慮者スペースは、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別する仕切りを設けるなど、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、市町村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、市町村災害対策本部に一時入所などの手配を要請します。
- ・市町村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、市町村災害対策本部に受入を要請します。

災害派遣福祉チームの活用等

- ・高齢者や障がい者などに対し、福祉専門職による応急支援などが必要な場合は、市町村災害対策本部を通じて「岩手県災害派遣福祉チーム」の派遣を要請します。
- ・チーム到着後は、活動に必要な情報を提供するなど、チームに協力します。

※岩手県災害派遣福祉チームの派遣：

市町村（災害対策本部）からの要請等により、岩手県災害福祉広域支援機構（本部長：岩手県知事）が派遣

(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。巡回警備は、男女ペアで行うようにします。女性用トイレや女性用更衣室は女性が巡回します。
- ・女性相談員や女性専用相談窓口を設置します。
- ・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

ボランティアの派遣要請

- ・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、避難所内の安全・安心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け入れます。
- ・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

事前对策

第5章 事前対策

1 安全な避難のための予備知識（地域住民による事前対策）

（1）安全で安心な避難のために日常から知っておくべきこと

- ①地域で想定されている災害とその被害想定
- ②避難所の場所、避難経路、避難にかかる時間
- ③近所の要配慮者（高齢者・障がい者など）の居場所と移動能力及び移動手段
- ④地域の潜在能力（看護師など特殊な技術・免許を持っている人、駐車場や宿泊施設などスペースを持っている人や組織、バール・ツルハシなどの工具やトラックを持っている人、町の歴史を知っている人など）
- ⑤「災害伝言ダイヤル」や「災害用伝言板」の使い方
- ⑥津波は何回も来ること（一時的に波が引いても海岸や川に出て行かないこと）
- ⑦警報が解除されるまで避難場所から動かないこと

（2）安全で安心な避難のために日常から工夫・心がけておくべきこと

- ①家具を固定しておくこと
- ②家屋の耐震性を確保しておくこと
- ③駐車違反をしないこと、通行の妨げになるようなものを道路に出さないこと
- ④地震により避難経路が塞がれてしまう可能性（ブロック塀や家屋の倒壊、崖などの崩壊）を排除しておくこと
- ⑤非常時の持ち出し用品、必需品を準備しておくこと
- ⑥避難時に適切な支援が受けられるよう、身体障がい者手帳やお薬手帳などの各種手帳の携帯や、病気や障がいなどの情報、服薬情報等を記載したメモを非常時持ち出し用品の中に入れておくこと（別表参照）。

（例） おねがいカード：

家族等の連絡先や自身に必要な支援等を記載したカード。
災害時等に備え、障がい者に「おねがいカード」への記入と携帯を呼びかけています。



(例) ヘルプマーク・ヘルプカード：
外見からは配慮を必要とすることが分からない方が配慮を必要とすることを周囲に示すために携帯しています。
ヘルプマークの裏面や、ヘルプカードには、必要とする配慮などを記載する欄があります。

【ヘルプマーク】



【ヘルプカード】



〈適切かつ円滑な支援のために、避難の際に携帯を推奨する手帳・カード等〉

名 称	対象者	交付目的、内容等	交付団体等	避難所での支援 (主なもの)
おねがい カード	障がい者	自分の情報や支援してもらいたい事柄を伝えるためのカード。災害時、適切な支援に繋げることを目的としている。	岩手県・ 岩手県社 会福祉協 議会	・カードに記載されている「手助けしてもらいたいこと」に対する支援
身体障がい者手帳	身体障がい者	身体障がい者が各種支援を受けやすくするために交付される手帳。氏名、住所、障害名、等級（1～6級）等が記載されている。	都道府県	・障がいの種類に応じた日常介護 ・補装具・日常生活用具の確保（白杖、T字杖つえ、ストーマ装具など）
療育手帳	知的障がい者	知的障がい者が各種支援を受けやすくするために交付される手帳。氏名、住所、等級（A・B）等が記載されている。	都道府県	・気持ちを落ち着かせるための生活環境の確保
精神障害者保健福祉手帳	精神障がい者	精神障がい者が各種支援を受けやすくするために交付される手帳。氏名、住所、等級（1～3級）等が記載されている。	都道府県	・気持ちを落ち着かせるための生活環境の確保
自立支援医療受給者証（精神通院）	精神障がい者	精神障がい者の通院医療費助成のために交付されるもの。		
小児慢性特定疾患児手帳	小児慢性特定疾患児	小児慢性特定疾患児に一貫した治療や指導、症状急変時の対応、関係者が症状を正しく理解し適切に対応が図られることを目的とした手帳。健康状態の記録やかかりつけ医療機関の連絡先等が記載されている。	都道府県	・医療の確保（診察、服薬等） ・症状急変時の対応 ・緊急連絡先への連絡 ・かかりつけ医への連絡
小児慢性特定疾患医療受診券	医療費助成対象疾患の児童	小児慢性特定疾患児に対する医療費助成のために交付されるもの。		・受診手段の確保 ・衛生管理

名 称	対象者	交付目的、内容等	交付団体等	避難所での支援 (主なもの)
特定疾患 医療受給 者証	医療費助成 対象疾患の 難病患者	難病患者に対する医療費助成 のために交付されるもの。	都道府県	・症状に応じた医薬 品、医療器具、生活 環境等の確保
母子健康 手帳	妊娠の届出 をした者	健康診査や保健指導を受けた 際の記録、予防接種の摂取状況 が記録された手帳。妊娠期から 乳幼児期までの必要な情報が 記載されている。	市町村	・妊婦の健康状態、 安心・安全な出産の ための医療の確保 ・育児支援に係る生 活環境の確保 ・乳幼児の健康診 査、予防接種の確保
被爆者健 康手帳	原爆被爆者	原爆被爆者の健康状態が記録 された手帳。指定医療機関での 治療が無料で受けられる。	都道府県	・健康状態に応じた 医療の確保等
結核服薬 支援手帳	結核の治療 を受けてい る方	服薬している薬の記載と、毎日 の服薬状況をチェックするた めの手帳。	都道府県 ・保健所 設置市	・服薬している医薬 品の確保 ・服薬のチェック
お薬手帳	医療機関で 治療を受け ている者	使用している薬の名前・量・日 数・使用法、副作用歴、アレル ギーの有無、過去にかかった病 気、体調の変化などについて、 記載された手帳。	薬局	・服薬している医薬 品の確保
オストメ イトカー ド	オストメイ ト（ストー マ保有者）	使用しているストーマ装具の 種類や製造メーカー、サイズ等 が記載されている。	（公社）日 本オスト ミー協会 が作成・携 帯を推奨 している もの	・ストーマ装具の供 給支援
ヘルプ マーク・ ヘルプ カード	配慮を必 要とする ことが外 見から分 からない 方	外見から分からなくても配慮 を必要としている方が身に付 けています。マークの裏側や、 ヘルプカードに、必要とする 配慮等について記載していま す。	都 道 府 県、市町 村等	・マークの裏側や カードに記載され ている必要とする 配慮に関する配慮

- ⑦初期消火や断水時の生活用水のために風呂に水をためておくこと
- ⑧「わが家の安全メモ」を作り、家族全員の行動を申し合わせておくこと
- ⑨家族の連絡方法や一時避難場所を決めておくこと
- ⑩ペットを飼っている場合、同行避難の準備を整え、ケージ等の用品や当面の餌などのペット用品を準備しておくこと

2 避難所運営のための事前対策（市町村による事前対策）

（1）避難所の指定及び周知

- ・避難所として指定する施設は、原則として、耐震、耐火、鉄筋構造を備え、想定される災害に対して、安全が確保される施設で、できる限り生活面での物理的障壁が除去（バリアフリー化）された学校、公民館等の集会施設、福祉センター、スポーツセンター、図書館等の公共施設とします。
- ・やむを得ず、災害が発生するおそれのある区域内に避難所を指定している場合には、必要な水害・土砂災害対策等を行います。
- ・災害時には、救護所、救援物資の集配拠点、遺体安置所、応援部隊の駐屯場所など、避難所以外にも確保すべき施設が多数必要となるので、それらについても事前指定しておき、当該施設は避難所にならないことを住民に周知する必要があります。
- ・市町村は、広報誌やホームページ、防災マップ、看板、訓練等を通じて、避難所の位置、避難方法、避難経路等を住民に周知します。

（2）避難所行政担当者の配置、避難所運営体制の整備

- ・市町村は、避難所ごとに災害時に派遣する避難所担当職員をあらかじめ決めておき災害が発生し、又は発生するおそれのある場合には、職員が決められた場所に自発的に参集できる体制を整備します。また、体制の整備に当たっては、職員の家庭環境を考慮した上で、出来るだけ女性を含む多様な職員を配置します。
- ・市町村の防災関係部局、福祉関係部局、保健衛生関係部局などが中心となり、男女共同参画部局等の関係部局が協力して、避難所の開設、運営が円滑にできる体制をあらかじめ整備しておきます。
- ・避難者名簿の集計や避難所から市町村災害対策本部への避難者名簿等の渡し方についての仕組みをあらかじめ決めておきます。
- ・市町村は、他の地方公共団体等からの応援職員の受入調整等をする体制をあらかじめ整備し、応援職員に依頼することが可能な業務内容を決めておきます。

(3) 避難所運営組織の編成及び役割分担の明確化

- ・自主防災組織等や施設管理者の協力を得て、避難所ごとに避難所運営のため、個別のマニュアルを作成するなど、災害時の円滑な避難所運営を目指した取組を進めます。
- ・各避難所で避難所運営組織を編成し、施設管理者、自主防災組織（自治会、町内会等）、周辺事業所、ボランティア等と、避難所運営に係る事項を事前に協議するため、平時から避難所運営委員会（仮称）を設置し、避難所運営会議を開催するなど日頃からの協力関係を構築します。また、避難所運営に関する委員会及び会議には女性の参画を促進します。
- ・避難所開設・運営に必要な班構成を決定し、それぞれの役割を確認しておきます。
- ・在宅避難者への食料の配給方法、ルール、必要な情報の提供方法等を決めておきます。

(4) 避難所施設の鍵の保管等

- ・避難所施設の鍵について、誰が、どこの鍵を保管するのか、鍵の保管・管理方法など事前に決定しておきます。
- ・突発的に災害が発生し、緊急に避難所を開設する必要がある場合を想定し、避難所施設の鍵について、自主防災組織（自治会、町内会）及び避難所担当職員が保管しておきます。
- ・各避難所施設の鍵の保管場所等についての一覧表【様式 23】を作成しておきます。

(5) 避難所受入れスペースの確認

- ・避難所として利用する施設の施設管理者と、避難所として利用する範囲について、あらかじめ協議し、災害時における施設利用計画を策定します。
- ・避難所を運営するために、就寝場所のほか、避難所運営、救援活動、避難生活等のために必要なスペースを避難所内外で確保します。

(6) 物資の確保体制の整備（備蓄管理計画等）

- ・避難所には、あらかじめ応急的に必要と考えられる食料、飲料水、毛布、段ボール仕様等の簡易ベッド等の生活必需品を備蓄します。指定した避難所に備蓄しない場合は、避難所が開設された場合に備えて、食料、飲料水、毛布等の生活必需品の供給計画を作成しておきます。
- ・避難所等への備蓄のほか、市町村において他の自治体との災害援助協定や事業者団体等との物資供給協定の締結等を図り、物資の確保体制を整備しておきます。
- ・食料の備蓄においては、高齢者や乳幼児、食物アレルギーの人など、特別な配慮を必要とする避難者に対応した食品のほか、炊き出しや弁当の提供等についても、備

蓄や協定の締結等により、準備しておきます。

- ・ 仮設トイレ（バリアフリーに対応したトイレを含む）、マスクや手指消毒液等についても、備蓄や協定の締結等により、準備しておきます。
- ・ 紙おむつ、ストーマ用装具等の介護用品、粉ミルク・哺乳ビンなどの乳幼児用品など、高齢者、障がい者、難病患者、乳幼児、妊産婦など特別な配慮を要する方のための用品や生理用品などの女性用品等の物資について、速やかに避難者へ届けられる仕組みを整えておくことが重要です。
- ・ 生活必需品等の品目については、地域、時期等により、様々なものが考えられるが、次のようなものを備蓄しておくことが望ましいです。

〈備蓄の品目例〉

- ア タオルケット、毛布、布団等の寝具
- イ 洋服上下、子ども服等の上着、シャツ、パンツなどの下着
- ウ タオル、靴下、靴、サンダル、傘等の身の回り品
- エ 石鹸、歯磨用品、トイレットペーパー、生理用品等の日用品
- オ 炊飯器、鍋、包丁、ガス用具等の調理道具
- カ 茶碗、皿、箸などの食器
- キ 給水用ポリタンク
- ク 保温シート、カイロ等の保温用品

- ・ 物資等の搬送体制の構築を図るとともに、物資等の集積基地の設置についても、あらかじめ検討し、決定しておきます。
- ・ 発災時から灯りのある生活及び通信環境を確保するため、避難所には、自家発電装置、再生可能エネルギー設備を含む非常用発電機等及び衛星電話を設置しておくことが望まれます。
- ・ 避難所の運営管理や被災者個々の情報収集・伝達手段の確保等のため、各避難所にラジオ、テレビ、電話、ファクシミリ、パソコン、Wi-Fi等の通信・情報機器を確保する方法等をあらかじめ定めておきます。
- ・ 無線機や避難所の衛星電話の使用については、定期的に確認しておくとともに、避難所に備え付けのその他の物品についても使用が可能かを確認しておきます。
- ・ 避難所運営用の事務用品等を保管しておきます。

〈避難所運営事務用品等の例〉

事務用品	ボールペン、カッター、カッター台、セロテープ、ガムテープ、マジック、クリップ、画びょう、コピー用紙、模造紙、電卓 等
清掃用品	ほうき、ちりとり、モップ、ごみ袋、石けん、洗剤、ゴム手袋、軍手等
その他	自転車、トランシーバー、懐中電灯、台車、テント、消火器 マッチ、使い捨てライター、プロパンガス、固形燃料等の燃料 等

(7) 福祉避難所の整備・指定

- ・要配慮者（一般の避難所では生活することが困難な高齢者、障がい者など）が、状態に応じて安心して避難生活ができるよう、専門的な知識を有する者（生活相談職員）の配置、施設のバリアフリー化、介護等に必要な物資等の配置など、特別の配慮をした「福祉避難所」を整備・指定しておきます。

なお、指定にあたっては、市町村施設のほか特別支援学校や民間の福祉施設等の活用を図り、当該施設等を有する事業者と協定を締結するものとし、福祉避難所の量的な確保に努めます。

- ・福祉避難所を指定したときは、受入対象者とその家族のみが避難する施設であることを明確化し、その施設の情報（施設の名称、場所、特定した受入対象者、収容可能人数、提供可能な支援内容、設備内容等）や避難方法について、分かりやすいパンフレット等を作成したり、福祉団体・福祉事業所・医療機関とも連携を図ったりするなど、要配慮者やその家族を含む地域住民に対し周知します。
- ・災対法第 49 条の 14 に基づく個別避難計画等により、避難する要配慮者が想定されている福祉避難所等においては、あらかじめ必要な受入準備を検討します。併せて、入院・入所が必要となった場合に備えた医療施設・社会福祉施設等との連携体制を構築します。
- ・希望する要配慮者全員を、福祉避難所に直接の避難をさせることができない場合などには、まず一般の避難所に要配慮者スペースを設置して一時的に避難し、その後、福祉避難所に移送する方法も個別避難計画等の作成時に検討します。

(8) 避難所運営シミュレーションの実施

- ・避難所担当職員は、日頃から施設管理者と、避難所開設時の対応方法について協議し、感染症対策を含めた開設訓練を行います。
- ・自主防災組織等地域住民や地域の赤十字奉仕団をはじめとするボランティア団体、避難所となる施設と連携して、地域ぐるみで、感染症対策を含めた避難所の開設・運営の訓練を積んでおくことが大切です。
- ・避難所とはどんなところなのか、避難所運営に当たっての行政、施設管理者、地域住民の役割をお互いに理解し、確認し合うため、避難所運営に関する研修会（ワークショップ等）を実施することも効果的です。
- ・避難所の開設・運営訓練や研修会などの機会を通じて、避難所開設時に必要となる関係機関連絡先一覧表（市町村災害対策本部、警察・消防、病院、ライフライン等）や避難所生活ルールについて、予め準備しておくことにより、災害時の円滑な避難所開設・運営につながります。

(9) 避難所運営事例（東日本大震災津波における避難者支援活動状況資料から）

○膨大な避難者の発生

- ・計画以上に、多くの場所が避難所として使用された。多くの避難所に、市職員を配置することができなかった（人員不足）。
- ・収容人数をはるかに超える避難者で、座る場所もないほどあふれ、混雑がしばらく続いたため、避難者1人1人について、調査・把握ができなかった。避難所として受け入れられるだけの体制が整っていなかった。



○多様な避難者が同一避難所に入所

- ・余震を心配して避難してきた住民やライフラインが途絶したため避難してきた住民（自宅で生活可）と、津波によって自宅が流された住民が、同じ避難場所に入ることになってしまったため、対応が困難となった。
- ・災害発生直後は、高齢者や障がい者などの特別な介護が必要な住民も、健常者と同じ避難所に収容された。
- ・発災初日から数日は市民だけでなく、出張等で足止めとなった方、ホテルから出された方、沿岸被災地に帰れず留まった方、逆に沿岸からの避難途中の方など多様な避難者が集まり、一人ひとり聞き取り・支援をするための時間を要した。
- ・家族はテントで仕切ったが、単身者は雑魚寝状態でプライバシーが守れなかった。夜間不眠を訴える人もあった。また集団生活が苦手な障がい者の方が入るとまわりの人から苦情が出たが、部屋が限られており、部屋を分けることもできず我慢してもらった。
- ・避難所設置の判断、対象者、運営等について、日頃から確認されていないことから、医療を必要とする者とそうでない者の2者が同じ避難所に入所することとなった。
- ・避難指示がある世帯ではなく、「夜、一人でいるのが不安」などを訴え、日中自宅に戻り夜間のみ避難所を利用する方もあり、個別の相談対応を行った。

- ・避難所では3食食事の提供があるが、自宅に戻ると自分で食事の準備をしなければならぬので、帰るのを渋る人がいた。

- ・連絡せず外出する人がいて、食事の準備など管理に支障がでた。

○情報収集、情報共有が困難

- ・避難所への情報伝達が確立しておらず、配置職員も情報が得られない状況が続いた。

- ・電話が不通となったため、市と避難所との情報共有が困難だった。

- ・地震直後の情報把握ができず、順次入る避難所設置に見合う職員確保が困難だった。

○避難者名簿の作成、管理

- ・避難者名簿を作成した後、日々変わる避難者を把握するも集中管理する部署がなく有効活用ができなかった。

- ・避難者名簿や移動記録が作成され、安否確認に役立った。

○避難所運営方法が不明確

- ・避難所の運営は、誰が主体となっていくのか、その方針が曖昧であった。

- ・避難所運営が市職員及び他市町村からの応援職員に任せきりになっていた。

- ・食料、水などの物資を全て職員が運ぶ形をとっていたために、避難所というよりも宿泊施設のようにってしまった。

○避難者による避難所運営

- ・地震発生翌日に避難所運営委員会を立ち上げ、避難者の代表者とともに、「避難所の過ごし方」を作成し、自主的な運営を図り、避難所担当職員の役割は、助言・指導等及び緊急時の対応とした。

○地域差のあった避難者による避難所運営

- ・規模の大きい避難所では、避難所運営に対する避難者の協力を得にくいところもあった。

- ・避難所生活が長期化することにより、食事担当者の負担が増大し、食事を作る意欲が低下した。食事を作ることを拒否し、個々に食事を用意することにした避難所もあった。

○避難所の集約に対する反発

- ・避難所の集約計画に対して避難者の反発が大きかった。

○食料・物資の不足

- ・食料の備蓄がなかった。被災直後は、各避難所がそれぞれで食料の確保や寒さ対策

などについて、独自に対応せざるを得なかった。

- 被災直後は、ストーブや毛布が不足した。
- 津波の被害があった家庭では、粉ミルクや紙おむつの買い置きも流出し、避難所へ行っても備蓄はなかった。近くの保育所や近所の乳幼児のいる家庭より粉ミルクを少しずつ分けてもらい、薄めて哺乳を行なった。紙オムツもクッキングペーパーを切って、現在使用しているオムツに当てて使用したりと工夫して支援物資が届くまで生活した。支援物資が届くまで待てない母子は、母親や父親の実家や親戚宅へ避難した。

第6章

避難所運営において配慮すべき点

第6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は、特に要配慮者、女性、性的マイノリティ（LGBT等）、子どもに対し、十分配慮した避難所運営となるよう、想定を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、必要なとき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

東日本大震災津波では、避難所運営の様々な場面で、男女共同参画の視点が不十分であったことが報告がされています。避難所のリーダーに女性が少なかったため、女性が必要とする物資の要望を出しにくく、また、女性用の物資（女性用下着、生理用品等）が届いても、男性が配布していたため、もらいにくいという状況があり、女性の要望に応じた物資の供給ができなかったという事例が報告されています。また、避難所に授乳や着替えの場所、女性専用の物干し場がなく、プライバシーが確保されなかったことや、固定的な性別役割分担意識から、当然のように女性が食事準備や清掃等を割り振られたなどの事例も報告されています。

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。少なくとも3割以上が女性となることが望ましいです。
- ・避難所で生活のルール作りを行う際には、女性の意見を反映します。
- ・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。
- ・居住スペースの間仕切り、男女別の更衣室・授乳室・トイレ・洗濯物干し場・相談窓口等を設置し、プライバシーや安全に配慮した空間配置とします。トイレ・更衣室・風呂は昼夜問わず安心して利用できる場所を選び、照明をつけるなど、安全に配慮します。

- ・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。
- ・避難者の中には、DVやストーカー等の被害者が含まれている可能性もあることから、避難者名簿に個人情報の開示・非開示について本人確認を行う欄を設け、個人情報の管理を徹底します。
- ・性的指向・性自認の多様性も念頭において、相談や支援等を実施する際のプライバシーに配慮します。

2 介護・介助が必要な高齢者への配慮

東日本大震災津波では、被害の甚大さから、避難所は収容人数をはるかに超える避難者であふれ、認知症や身体的支援が必要な高齢者と健常者が同じ避難所に入らざるを得ない状況となりました。そのような中、避難所の環境の悪さ等により、心身の機能が低下したり、健康状態が悪化する高齢者がいたとの事例も報告されています。

高齢者に配慮した避難所運営が求められます。

- ・介助・介護者の有無を確認し、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市町村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、ひとり暮らし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。
- ・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 月災害時要援護者対策ガイドライン

〈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
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、嚥下しやすく温かい食事、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

※参考：日本赤十字社 平成 18 年 3 月災害時要援護者対策ガイドライン

3 障がい者への配慮

東日本大震災津波では、被害の甚大さから、避難所は収容人数をはるかに超える避難者であふれ、特別な支援や配慮を要する障がい者も健常者と同じ避難所に入らざるを得ない状況となりました。避難所では、障がい者に必要な補装具（補聴器、車椅子等）や日常生活用具（ストーマ用装具等）、ポータブルトイレ等がないために、生活に支障を来す方や、障がいへの理解が得られないために、肩身の狭い思いをした方がいたとの報告もなされています。

障がい者に配慮した避難所運営が求められます。

- ・介助・介護者の有無を確認し、必要に応じ、専門知識を持った医師・看護師・ホームヘルパー等の派遣や、福祉避難所・医療機関等への移送を市町村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。
- ・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。
- ・避難者の中に「おねがいカード」「ヘルプカード」等を所持している方がいますので、提示を求め、支援内容等を確認します。また、「おねがいカード」等を所持していない方のために、あらかじめ避難所にカードを備え置くなど、配慮します。
- ・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紙などの文字情報、盲ろう者に対しては指点字、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紙、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はないことから、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が必要であり、介助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。

区 分	特 徴	災害時のニーズ
内部障がい	ほとんどの人が自力歩行でき、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、船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	多くの人は自分で判断し、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ことが必要となる。
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 月災害時要援護者対策ガイドライン

※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に配慮する。

〈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	身体に障がいのある人	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（ストーマ用装具、たん吸引器等）	必要とする医療や薬剤等の判断、災害時に代替する医療機関の紹介（人工透析、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（聴覚障がいの場合のみ）、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、広報紙等文字による情報伝達
	知的障がいのある人	携帯電話、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、ルビ付き広報紙等による情報伝達
	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 月災害時要援護者対策ガイドライン

※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。

※盲ろう者など重複障がい者については、重複する障がいに応じた支援が必要となる。

4 難病、慢性疾患等を持つ方への配慮

東日本大震災津波では、被害の甚大さから、避難所は収容人数をはるかに超える避難者であふれ、医療を必要とする者も健常者も同じ避難所に入らざるを得ない状況となりました。その一方で、人工透析患者の避難所として、市の保健施設が開放されたなどの報告もなされています。

また、市町村において要支援者のリストアップはできていたものの、どのように支援すべきかの判断に苦慮したことや、在宅酸素患者や人工透析患者の対応について、住民の要望を受けてから問題の重大さを知り、対応が後手となったこと、避難所に医薬品の備蓄がなく、避難者自身もどういった治療を受けているか把握していない方が多く、対応に苦慮したなどの報告もなされています。

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・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市町村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機を使用できる環境を整備する必要があります。
- ・ 人工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。処方薬を内服しているか、栄養管理が継続できているかを確認し、必要な治療が継続できるよう、主治医、保健師、看護師等への相談が必要です。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、血圧上昇、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保健師、助産師、管理栄養士等の専門職やボランティア等の派遣や、医療機関等への移送を市町村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要です。
- ・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、場合によっては車椅子等や、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、養護が必要である。	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、保護者等が児童等を養育することが困難または不可能な場合、保育所等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 月災害時要援護者対策ガイドライン

〈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、液体ミルク、お湯、ミネラルウォーター、離乳食、皿・スプーン、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 月災害時要援護者対策ガイドライン

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、勉強する時間、遊ぶ時間等の時間割りを作り、生活リズムを整えます。
- ・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。外国人観光客の場合には、地域とのつながりが薄く、地震等の災害の経験がない方もいます。

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持つ国際交流協会等との連携が必要不可欠となります。

また、外国人観光客に対応するため、平常時から、市町村は、県、観光協会、ホテル・旅館等の経営者、旅行業者等と、災害が発生した際の支援体制を構築しておくことが望まれます。

- ・外国人が必要とする情報を入手しやすいよう、国際交流協会等の多言語で情報提供している窓口やホームページ、各国大使館、入国管理局などの情報について、市町村災害対策本部を通じて収集し、外国人へ提供するなど、配慮します。
- ・避難者の母国語に対応できる通訳ボランティア等の派遣について、市町村災害対策本部を通じて依頼をします。
- ・「災害時多言語表示シート」や「やさしい日本語」を活用します。

※災害時多言語表示シート（サンプル版）：下記 URL を参照

<http://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/sheet.html>

- ・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 月災害時要援護者対策ガイドライン

〈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
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

※参考：日本赤十字社 平成 18 年 3 月災害時要援護者対策ガイドライン