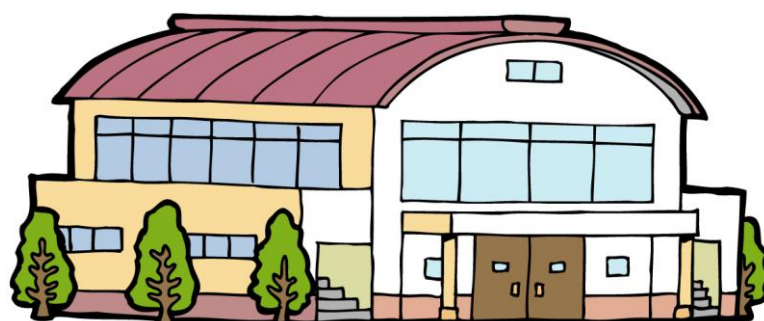


# 避難所運営マニュアル



平成29年10月

徳島市

## 目次

I	避難所運営マニュアルについて	1
II	避難所の状況想定	2
III	避難所における基本的事項	6
1	避難所の開設・点検	6
2	避難所運営組織の立ち上げ	6
3	居住グループの編成	7
4	部屋（区画）割り	7
5	避難者名簿の作成	8
IV	避難所の空間配置	9
	居住空間の管理	9
	共有空間の管理	9
V	避難所の生活ルール	13
VI	避難所の運営体系	15
1	避難所の運営主体	15
2	運営協議会議	17
3	運営役割分担	18
VII	避難所内の仕事	20
	<b>総務班の仕事</b>	
1	避難所運営協議会の事務局	20
2	避難所運営情報の記録	20
3	生活ルール作成	21
4	地域との連携	21
5	その他	22
	<b>被災者管理班の仕事</b>	
1	避難者名簿の管理	23
2	問い合わせへの対応	25
3	取材への対応	26
4	郵便物・宅配便の取り次ぎ	26
	<b>情報班の仕事</b>	
1	避難所内外の情報収集	27
2	避難所外向け情報発信	28
3	避難所内向け情報伝達	30
	<b>食糧・物資班の仕事</b>	
1	食糧・物資の調達、受入れ、管理、配給	32
2	炊き出し	36
	<b>施設管理班の仕事</b>	
1	危険箇所への対応	37
2	防火・防犯	37
	<b>保健・衛生班の仕事</b>	
1	衛生管理	39
2	ごみ	39
3	風呂	40
4	トイレ	41
5	清掃	43
6	ペット	43
7	医療・介護活動	44
8	水の管理	46
	<b>要配慮者班の仕事</b>	
	要配慮者の支援	48
	<b>ボランティア班の仕事</b>	
	ボランティアの受入れ・活動調整	49
VIII	避難所の統廃合・撤収	51
	資料編	52

# I 避難所運営マニュアルについて

## 1 概要

本市において、地震・津波、風水害等の大規模災害が発生し、市民が避難生活を余儀なくされる場合に、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。そのため、本市では、地震対策検討会議避難所部会において、先進都市の避難所運営マニュアル及び本市の「女性の視点からみた避難所運営会議」の意見等を参考に議論を重ねて、この避難所運営マニュアルを策定しました。

今後は、市民と連携した避難所運営訓練や図上訓練を行うなどにより、円滑な避難所運営体制の構築を図っていくこととします。

## 2 指定緊急避難場所及び指定避難所について

### (1) 指定緊急避難場所

緊急避難のための「緊急避難場所」として、市長が安全性等の一定の基準を満たす施設又は場所として、あらかじめ指定したものです。

具体的には、津波から緊急的に避難する津波避難ビルや緊急避難場所が該当します。

### (2) 指定避難所

被災者が一定の期間滞在する「避難所」として、市長が生活環境等を確保するための基準を満たす施設をあらかじめ指定したものです。

具体的には、小学校、中学校、コミュニティセンター等が該当します。

なお、災害発生後に必要に応じて指定避難場所以外の避難所を開設する場合があります。

### (3) 避難拠点施設

上記(2)の指定避難所のうち、地域の避難拠点として機能するために、通信機器、備蓄食糧等を整備した小学校・中学校、コミュニティセンター等を73箇所指定しています。

レベル2津波浸水想定区域に位置する避難拠点施設は、上記(1)の指定緊急避難場所を兼ねている場合があります。

### (4) 災害対策連絡所

(3)避難拠点施設のうち、大規模災害発生時に、地域の防災拠点として被害情報を収集し、災害対策本部へ連絡するため、コミュニティセンターや公民館等を28箇所指定しています。

本マニュアルでは、指定避難所及び災害発生後に必要に応じて開設される臨時的な避難所における運営を想定しています。

## II 避難所の状況想定

大規模災害発生時の避難所の状況は、時間経過に伴って大きく変化します。そのため、そのことを踏まえて時系列に沿った対応を検討することになります。

時系列

時期	避難所の状況想定
<b>【初動期】</b> 災害発生直後～ 3日程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>市職員や施設管理者が避難所に到着する前に、避難者が鍵を壊して施設内に入ることもある。</li> <li>避難者が殺到し、精神的にも不安定な状況。</li> <li>災害対策本部は、指定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。</li> <li>余震による二次災害のおそれ、火災の延焼拡大、危険物漏洩等により、避難者が混乱。</li> <li>食糧や物資の不足による配布調整の必要が生じ、トラブルが発生しやすい。</li> <li>各種情報の不足で、避難者の不安が拡大。</li> <li>要配慮者の状況把握が困難。</li> <li>安否確認の問い合わせが殺到。</li> </ul>
<b>【展開期】</b> 3日～ 1週間程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>食糧や物資はおおむね供給されるようになるが、避難者数が流動的な段階。</li> <li>避難者が落ち着きを見せ始める一方で、エコノミークラス症候群の発生等健康状態の悪化や衛生環境の悪化。</li> <li>ライフラインの回復が遅れている場合、飲用水や生活水の確保、入浴の機会といった要望が、避難者のみならず在宅の被災者も含めて拡大。</li> <li>ボランティアの人数や物資等については、避難所間で格差が生じる。</li> </ul>
<b>【安定期】</b> 1週間～ 2週間程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>被災地外からの支援活動が本格化し、マンパワーが期待できる段階。</li> <li>避難者の退所が増え、避難所の運営体制の見直しが必要となる。</li> <li>臨時開設や民間施設を利用した避難所は、統廃合の検討を開始。避難生活の長期化に伴い、プライバシーの確保等対策が必要となる。</li> <li>避難者の通勤通学が始まり、避難所は生活の場としての性格が強まってくる。</li> <li>学校が避難所となっている場合、学校再開の目途がつくと避難空間の整理等の動きがある。</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</li> </ul>

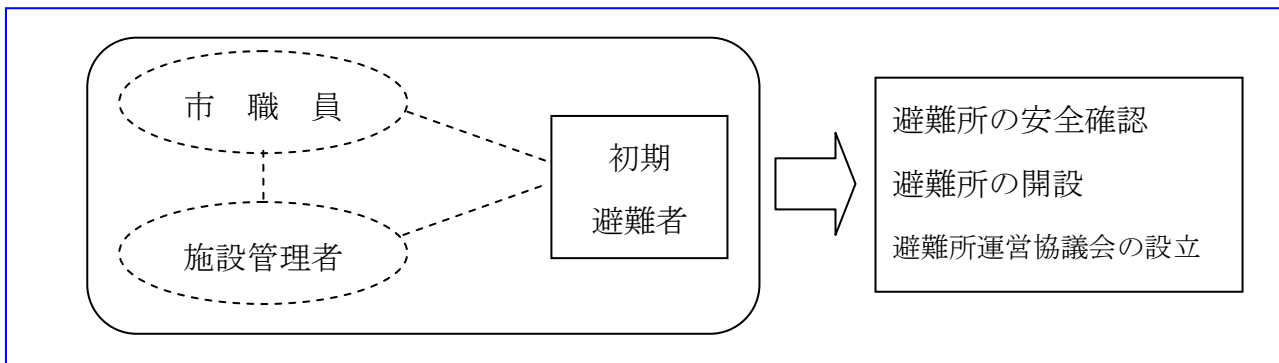
	始める。
<b>【撤収期】</b> 2週間～ 3ヶ月程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 避難所の状況はおおむね落ち着いた状態。</li> <li>・ ライフラインの復旧に伴い、避難所に残るのは住まいを失って行き場のない被災者に絞られてくる。</li> <li>・ 避難者の減少に伴い、避難所の統廃合が一層進み、避難者の不満や不安が強まる段階。</li> <li>・ 避難者の住まい確保が最重要課題となる。</li> <li>・ 避難者に対するこころのケア等の保健・医療サービスの一層の充実が求められる。</li> <li>・ ボランティアも減少し、運営体制の維持が困難となる。</li> <li>・ 季節の変化に伴い、それまでと異なった対策が求められる。(※下記参照)</li> <li>・ 仮設住宅の提供等により、災害対策本部は避難所の撤収に向けた調整等を開始。</li> </ul>

※季節を考慮しての対策

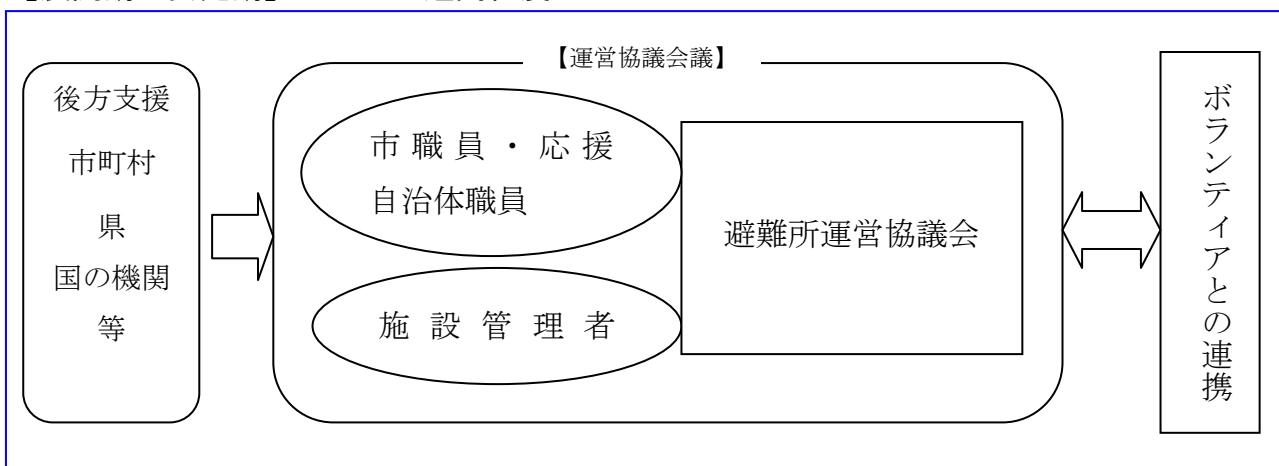
- 冷暖房設備の整備  
避難所内の温度環境に配慮するため、冷暖房機器等の整備を検討する。
- 生鮮食糧品等の保管設備の整備  
梅雨や夏期の高温多湿期の食品衛生を確保するため、冷蔵設備・機器の整備を検討する。
- 簡易入浴施設の確保  
避難者の衛生・健康保持のため、簡易入浴施設の整備を検討する。

# 避難所運営のフロー

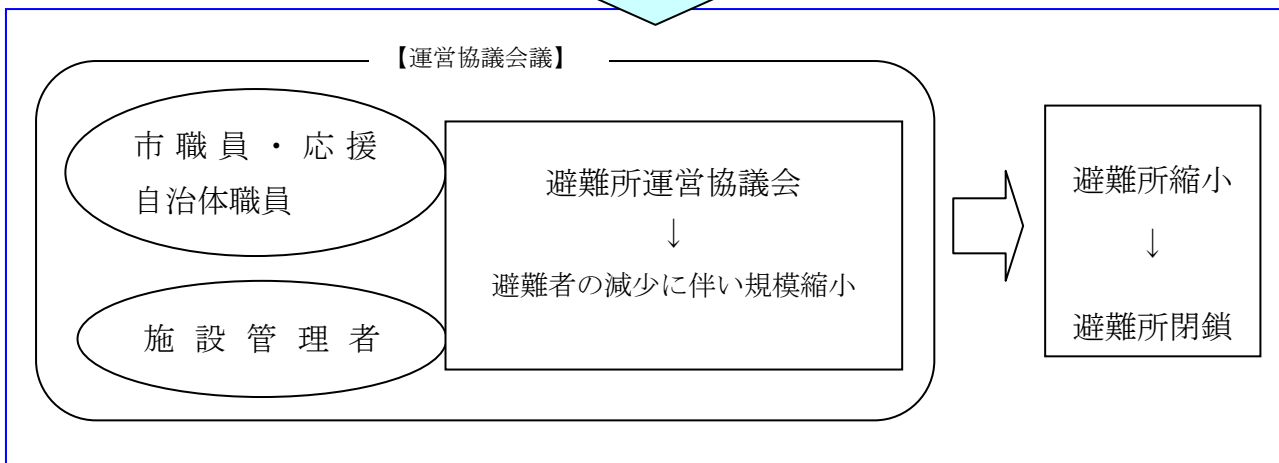
## 【初動期】災害発生直後～3日程度



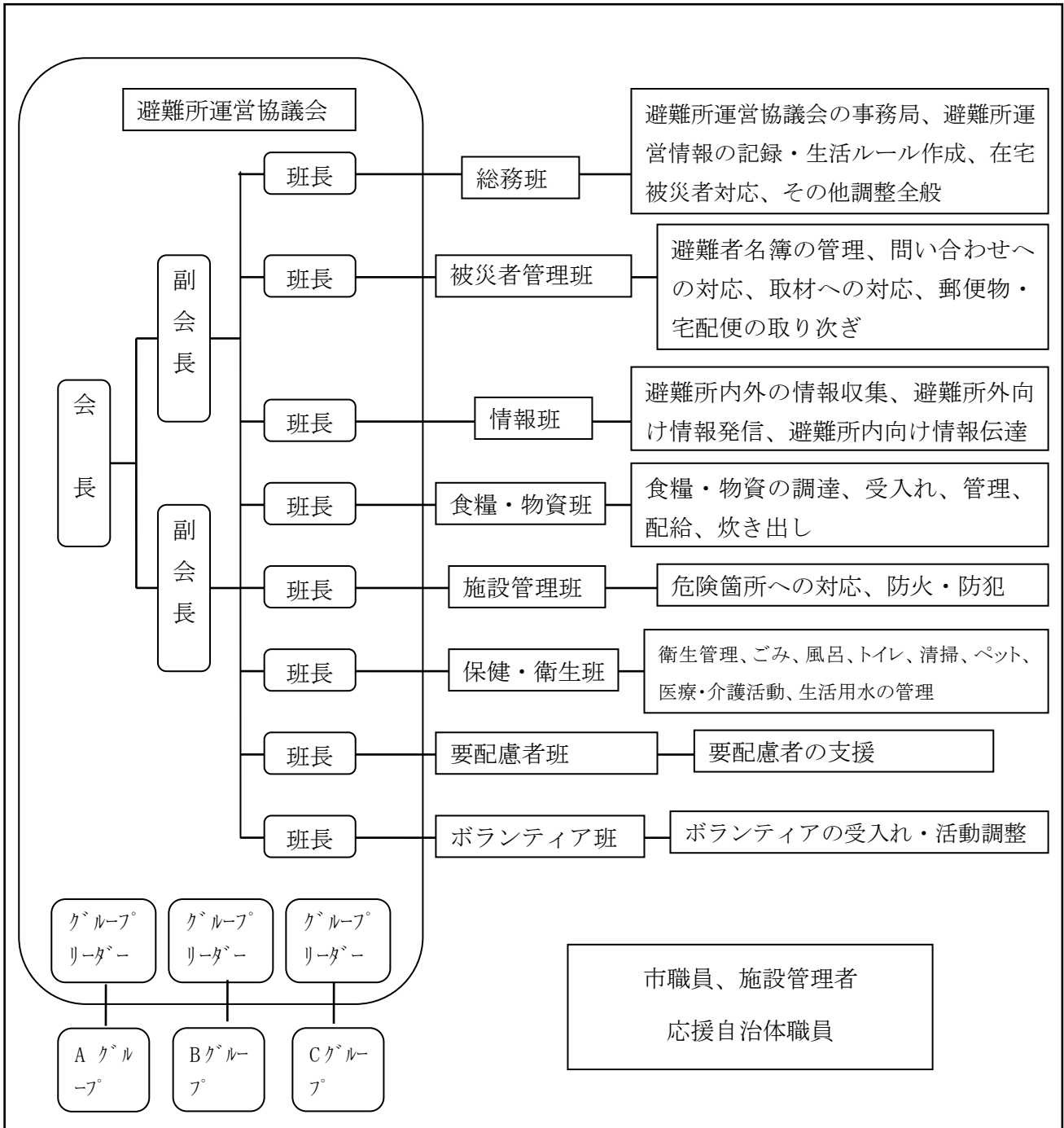
## 【展開期～安定期】3日～2週間程度



## 【撤収期】2週間～3ヶ月程度



【避難所の運営体系】



### Ⅲ 避難所における基本的事項

#### 1 避難所の開設・点検

##### 避難所の開設

避難所は、徳島市が指定している避難施設と、災害発生後に必要に応じて開設される避難所があり、ともに避難してきた地域住民等が使用します。

##### ライフラインの確認

避難所内で使用できるライフライン（電気、放送設備、水道、電話、FAX、インターネット、下水道等）を確認します。

##### 鍵の保管について施設と協議

夜間や休日に、南海トラフ巨大地震等の大規模な災害が発生した場合は、鍵を所有する施設管理者の被災も懸念され、避難所の開設がスムーズに行われなことも想定されます。このような場合に備えて、自主防災組織（町内会等）の会長も鍵を保管できるよう施設管理者と事前に協議します。

なお、津波浸水区域内の避難拠点には、迅速な津波避難ビル開放のため、地震動に連動した「かぎ保管庫」を設置しています。

##### 建物内への立ち入りには注意

建物内への立ち入りについては、倒壊等による二次災害の危険があるため、有資格者による被災建築物応急危険度判定を実施します。

それができない場合は、施設管理者と避難者の代表が目視による点検を行い、明らかに使用できると判断できる部分のみ応急的に使用します。

市職員や施設管理者が到着しない場合を想定し、当該避難所の使用範囲や使用方法について、あらかじめ当該施設の所有者（管理者）と協議しておきます。

P54 資料 2

#### 2 避難所運営組織の立ち上げ

##### 避難所運営の中心人物を選出

避難所運営の中心となる人物については、自主防災組織（町内会等）などを中心に事前に決めておきます。

また、その人物の事故に対し、代理の選出方法も検討しておきます。

なお、人物の選出にあたっては、女性等様々な避難者の意見が反映できるよう配慮します。



避難所運営の中心となる人は次のような人物です。

- ① 自主防災組織や町内会等の会長、副会長
- ② 避難住民の意見で推薦された人など

#### **立ち上げ当初の避難所運営**

本格的な避難所運営組織（避難所運営協議会）が形成されるまでは、特にこれらの人物が中心となって、避難所の運営にあたります。

### **3 居住グループの編成**

#### **世帯を基本単位に居住グループを編成**

居住グループのグループリーダーの目の行き届く範囲を考慮すると、一つの居住グループの構成人数はおおよそ30～40人が適当です。

#### **居住グループ編成への配慮**

世帯の異なる家族、親戚なども必要に応じて同じ居住グループの中に編成します。

その他にも、従前住んでいた地区を考慮して、できる限り顔見知り同士で安心できる環境を作ります。

また、身寄りのない高齢者や子どもなどがいることにも気づき、配慮することも必要です。

#### **観光客や帰宅困難者等への対応**

観光施設や駅など交通施設がある地域では、地域住民以外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、長期に渡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グループを編成します。

### **4 部屋（区画）割り**

#### **施設の利用方法を明確に**

避難所として指定された施設の全てを避難所として利用できるとは限りません。

事前に施設管理者と協議し、利用する部分を明確にしておきます。避難所として利用する部分以外の施設（敷地）へは、避難者の立ち入りを禁止します。

#### **避難者の居住空間を確保**

避難者の居住する空間については、可能な限り屋内を使用します。

特に、学校施設が避難所になっている場合は、体育館などの利用が考えられますが、教育活動の再開を考慮しながら設定します。

また、校長室、事務室、職員室、保健室などは避難所運営上必要となるため、居住空間としては使用を控えます。

### **要配慮者を優先**

災害発生直後は、多数の避難者による混乱が予想されますが、高齢者、障害のある人、乳幼児、妊婦、難病患者等要配慮者を優先して室内に避難させます。その際、和室や空調設備がある部屋などを一般の居住エリアと区分した身近な福祉避難所として設置し、要配慮者のニーズに応じて割り当てます。

災害対策本部が、別の場所に拠点的な福祉避難所を設置した場合は、要配慮者の状態などに応じて優先順位をつけ移送します。

## **5 避難者名簿の作成**

### **避難者に記入してもらう事項**

記入項目は、主に次のような項目です。

- ① 氏名（ふりがな）
- ② 性別
- ③ 年齢
- ④ 続柄（例：妻・息子・娘・父・母・・・）
- ⑤ 住所（小字・〇丁目程度）
- ⑥ 緊急時の連絡先（例：親戚、知人、担当民生委員・・・）
- ⑦ 家屋の被害状況
- ⑧ 特に申告しておく必要があると思われること（例：持病、障害、必要薬・・・）

その他必要と思われる事項は独自に付け加えます。

例：介護保険の要介護認定者であれば、担当ケアマネージャーの連絡先など

**P56 資料3**

### **緊急を要する要望を同時に調査**

病院・社会福祉施設などへの搬送希望など、緊急を要する要望については、名簿記入時に同時に聞き取りします。

### **世帯ごとに記入**

居住グループのグループリーダーが中心となり、各世帯に記入用紙を配布し、記入してもらいます。

本マニュアルや名簿などの様式類は、各避難拠点に事前に準備し、各施設の備蓄庫等に保管します。

## IV 避難所の空間配置

### 【居住空間の管理】

#### ■居住空間の区画整理

居室内の通路は、各世帯の区画の一边が必ず通路に面するような形で設定します。通路や世帯同士の区画境界は、敷物で区別する他に、可能であればビニールテープ等で分かりやすく表示します。

#### ■落ち着いてきたらプライバシーを確保

避難所内の様々なルールが軌道に乗るようになれば、段ボールなどを用いてプライバシー空間を確保します。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様々な視点により配慮します。

#### ■居室の再編

避難者の減少に伴って、居室の移動、居住グループの再編などを行います。その実施については、運営協議会議で決定します。

また、居室の移動に伴う混乱を防ぐため、あらかじめ避難者に周知を図るとともに、決定から実行まで十分な期間をおきます。

また、学校が避難所となっている場合は、学校の教育活動の早期再開のため、避難者全員が協力します。

### 【共有空間の管理】

★避難所には居住空間のほかに、避難者が共同で使用する様々な空間が必要となります。

#### [運営協議会室]

災害発生直後は、避難所となる施設の一部を避難所運営協議会の活動スペースとし、施設職員と連絡を密にとりながら対応策を講じていきます。電話やパソコン機器が使用可能な場所を確保します。

#### [情報掲示板]

避難所内の人々に伝えるべき情報の貼り紙などを行います。より多くの避難者の目に触れるように、施設の入口付近に設置します。聴覚障害のある人への対応のためにも、伝達事項はできる限り掲示します。

## [受付]

避難所の入口近くに設けます。外来者へは用件を確認し、面会場所や立入禁止区域など避難所でのルールを簡単に説明します。

特に、女性や子どもの安全確保の観点から、外部からの不審者の侵入を防ぐことが大切です。

## [仮設電話]

N T Tでは、災害時に避難所に特設公衆電話を設置する場合があります。そのときは、長電話や夜間の通話の自粛など使用ルールを設定して、避難者に周知徹底します。

## [食糧・物資置場]

救援物資などを収納、管理するための場所が必要であり、直射日光が入らない冷暗所で、駐車場からの搬入が便利である施設可能な場所が最適です。特に、食糧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するほか、生鮮食糧品等の保存のための冷蔵庫も可能な限り準備します。

## [食糧・物資の配給所]

食糧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も、屋根のある場所、もしくは屋外の場合にはテントを張って対応します。

## [調理室]

調理室（給食室）などがある場合は、炊き出しなどのために利用できるか施設管理者と協議します。使用できない場合は、できる限り衛生管理に配慮した屋外に調理場を設置します。火気を扱う場合は、火の元には十分に注意を払うよう呼びかけを行います。

## [医務室（保健室）]

すべての避難所に応急救護所は設置されないため、施設の医務室（保健室）を利用するなどして、応急の医療活動ができる場所を設置します。医務室（保健室）がない場合は、巡回や応急の医療活動ができるようなスペースを確保します。

また、感染症患者の隔離のためのスペースも確保する必要があります。

## [要配慮者への配慮]

避難所に要介護者や在宅療養者などの要配慮者がいる場合には、できる限り専用の居室を設けます。1階で出入口に近く、日当たりや換気が良く、医務室やトイレに近い部屋を選び、床に断熱材を敷くなど、要配慮者に配慮した部屋にします。

## [授乳室・育児室]

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に

気遣うなど、特に母親は大きなストレスを抱えがちです。落ち着いて授乳ができ、乳幼児の危険となる障害物がないような場所を用意します。

#### **[更衣室]**

プライバシーを保護することが困難な避難所生活においては、男女別に更衣のための空間を確保する必要があり、人目につく明るい場所や人の気配がある場所を選定します。

#### **[給水場]**

給水場の設置場所は、水の運搬や漏水を考慮し、かつ清潔さを保つために、屋根のあるコンクリート部分とします。

#### **[ペット飼育場]**

ペットの鳴き声や臭気が避難者の迷惑にならないよう、居住空間からある程度離れた学校のグラウンドの一角や避難所の隅などの屋外に飼育場を確保します。

#### **[洗濯場・洗濯物乾し場]**

生活用水が確保しやすい場所を選んで、共同の洗濯場を確保します。洗濯物乾し場は、日当たりの良い場所を選んで、共有場所と女性専用の場所を確保し、特に女性専用の場所は目隠しを検討することも必要です。

#### **[仮設トイレ]**

屋外の動線上安全な場所に男女別の仮設トイレを設置します。設置には居住空間から距離をあげ、臭気などの問題が起こらないよう注意し、高齢者や障害のある人専用、近くにバリアフリー対策をしたトイレを設けます。

また、日没後の利用も考慮して、通路等に十分な明かりを用意することも必要です。

#### **[風呂]**

風呂は、原則として屋外に設置します。場所については施設管理者を含めた運営協議会の中で十分に協議します。

また、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。

#### **[ごみ置き場]**

臭気や衛生の問題から、居住空間からある程度離れ、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。分別収集を徹底し、種類別に集積場を区分します。

#### **[喫煙場所]**

非喫煙者への配慮や火の元の管理を考慮し、屋内は禁煙とします。居住空間から離れた屋外に喫煙場所を設け、灰皿もしくは消火用バケツ等を設置します。

### [駐車場]

緊急車両や救援物資運搬車両の乗り入れに支障がない場所を駐車場として確保します。

また、長期間、車内に寝泊まりすることは健康管理の上で推奨するものではありませんが、災害発生直後で避難スペースが不足する場合は、一時的に認めることとします。

★避難者が減少し、スペースに余裕ができれば、施設管理者を含めた運営協議会議で協議し、避難者の要望に応じて次のような共有空間を設置します。

### [食堂]

衛生面を考慮し、居住空間と食事するための空間を別に設け、できる限り食事専用空間を設置します。

### [子ども部屋・勉強部屋]

昼間は子どもの遊び場として、夜間は中高生の勉強のために使用できる部屋を設置します。

### [娯楽室]

消灯時間の制限を比較的自由に設定し、使用できるスペースを設置します。

### [相談スペース]

避難の状況やスペースの都合により、個人のプライバシー等に配慮できる、相談スペースを設けることも重要です。

★★被災状況によっては、市内の遺体安置所が利用できない場合や安置場所が不足する場合が想定されます。その場合、避難所に一時的に遺体を安置する場合があります。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するとともに、心理面を考慮し、居住場所から距離をあけるよう留意します。

## V 避難所の生活ルール

多くの避難者が共同生活において心地よく生活を送っていくためには、避難者が互いにルールを守ることが必要です。避難所運営協議会で避難所の生活ルールを策定し、避難者に周知徹底を行います。

### [生活時間]

起床時間：○時○分

消灯時間：○時○分

食事時間：朝食○時○分

昼食○時○分

夕食○時○分

運営協議会議：○時○分

### [生活空間の利用方法]

- ・ 居住空間は、基本的には屋内とし、室内を世帯単位で区画を区切って使用し、その区画は世帯のスペースとして使用します。
- ・ 居住空間は、土足厳禁とし、脱いだ靴は各自が保管します。
- ・ 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、共有空間や屋外とします。
- ・ 屋内は禁煙とします。
- ・ ペットは身体障害者補助犬を除き原則居住空間への持ち込みを禁止します。

### [食事]

- ・ 食事の配給は、居住グループ単位で行います。

### [清掃]

- ・ 世帯の居住空間は、各世帯で清掃を行います。
- ・ 共通の通路などは、居住グループ内で話し合い、協力して清掃します。
- ・ 避難者全員で使用する共用部分については、保健・衛生班の指示に従って、全員が協力して清掃します。

### [洗濯]

- ・ 洗濯は世帯や個人で行い、運営組織の活動としては行いません。
- ・ 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、各人の良識で使用し、独占しないようにします。

### [ごみ処理]

- ・ 世帯ごとに発生するごみは、それぞれの世帯の責任で共有のごみ置き場に捨てます。
- ・ ごみは、必ず分別して捨てます。

### [プライバシーの確保]

- ・ 世帯の居住空間は、平常時の「家」同様、その世帯が占有する場所と考え、みだりに立ち入らないようにする必要があります。
- ・ 居住空間でのテレビやラジオは、周囲の迷惑になる可能性があるため、使用する場合はイヤホンを使用します。

### [携帯電話の使用]

居室での携帯電話での通話は禁止します。通話は屋外や定められたスペースでのみ可能とします。

また、居室ではマナーモードに設定し、他の避難者へ迷惑にならないようにします。

### [火災防止]

- ・ 屋内での喫煙は厳禁とします。喫煙は定められたスペースでのみ可能とします。
- ・ 屋内でストーブなどを使用する場合は、使用箇所と時間などを取り決め、責任者を決めて火の元の管理を行います。

★その他新しい生活ルールが必要となった場合やルールの変更が必要となった場合は、適宜、運営協議会議で検討を行います。

P57 資料 4



## VI 避難所の運営体系

### 1 避難所の運営主体

#### **避難所の運営は避難者自身で**

過去の災害時における教訓から、避難所の運営は、避難者が自ら行う方がスムーズで、復興も早い傾向があるため、自主防災組織（町内会等）や地域住民による自治を基本とします。

また、避難拠点施設においては、市職員や施設職員の協力のもとに、早期に自主的運営ができるような体制作りをします。

市職員や施設職員、ボランティアは、避難者が一日でも早く元の生活に戻ることができるよう、避難所運営のサポート役に徹します。

#### **避難所運営協議会を中心とした避難所運営**

避難所の運営組織は、避難所運営協議会と各活動班及び居住単位ごとの居住グループで構成します。

##### (1) 避難所運営協議会の構成

避難所運営協議会は、会長、副会長、各活動班の班長、各居住グループのグループリーダーで構成します。

また、女性の意見が十分に反映されるように、各班長を男女ペアで構成するなど女性の参加を促します。

##### (2) 避難所運営協議会の役割

避難所運営協議会は、避難所を運営する最高決定機関として避難所生活の運営全般に関わります。

##### (3) 避難所運営協議会の活動

避難所運営協議会は、主に次のような活動を行います。

- ・ 避難所内のルールの決定、変更とその徹底
- ・ 避難者の要望、意見の取りまとめ
- ・ 市や関係機関との連絡

#### **避難所運営のための活動班を設置**

一部の人に重い負担がかからないようにするため、各活動班を設置し、協力して避難所運営を行います。

ただし、避難所の規模や作業量によっては活動班を統合するなど、避難所に見合った組

織を編成します。

また、女性の意見が反映されるよう、各活動班の構成メンバーには必ず女性を選出します。

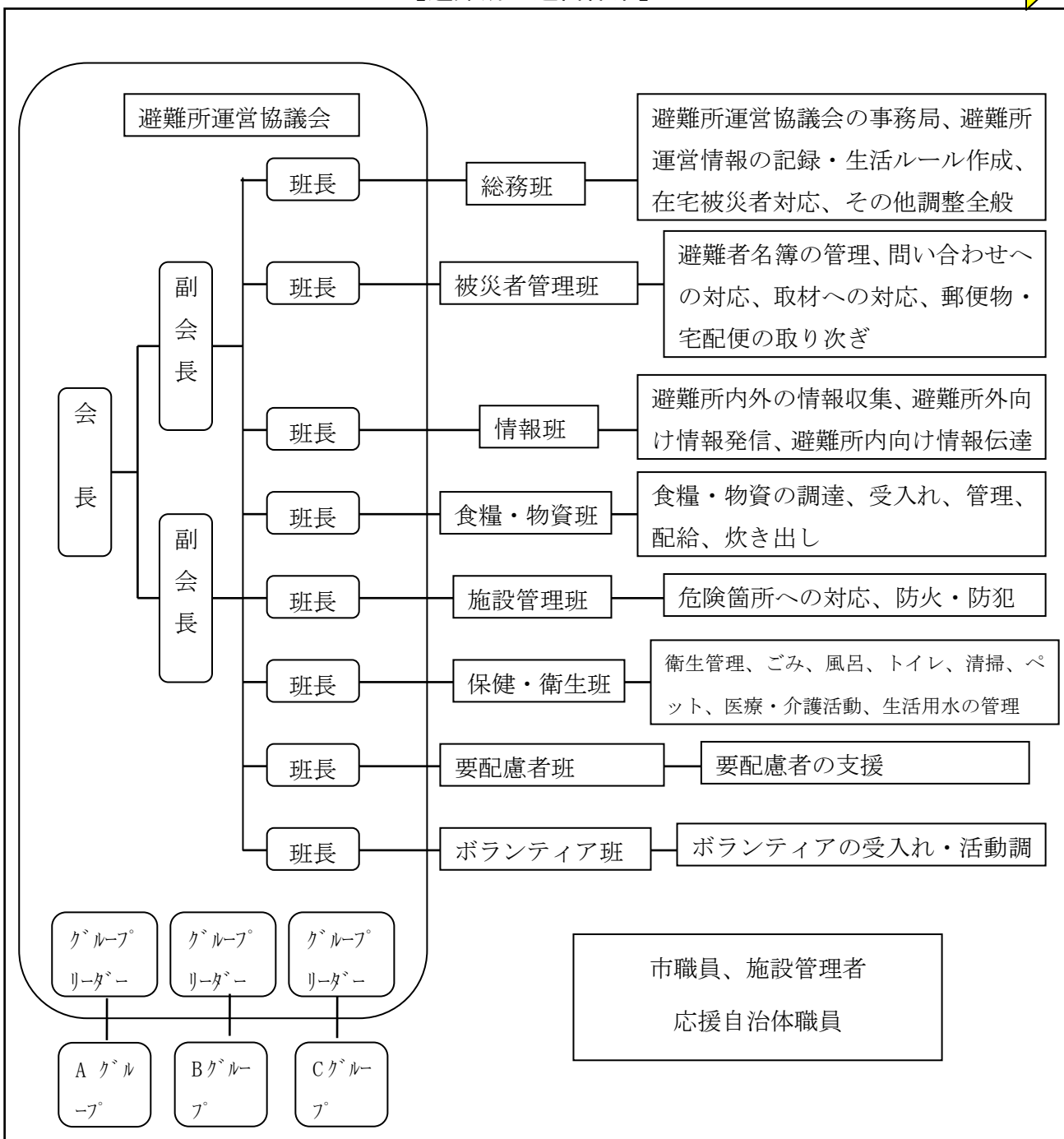
### 班長職の補助者の設置も大切

避難生活が長期化してくると、班長職に就いていた人が自宅や仮設住宅に移り、職を離れることが想定されます。その場合に備えて、班長の補助者を複数名指名しておきます。

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を伝えます。

P58 資料 5

### 【避難所の運営体系】



## 2 運営協議会議

### 定期的に運営協議会議を開催

避難所生活を円滑に進めるために、定期的に運営協議会議を開催します。

### 運営協議会議の開催頻度

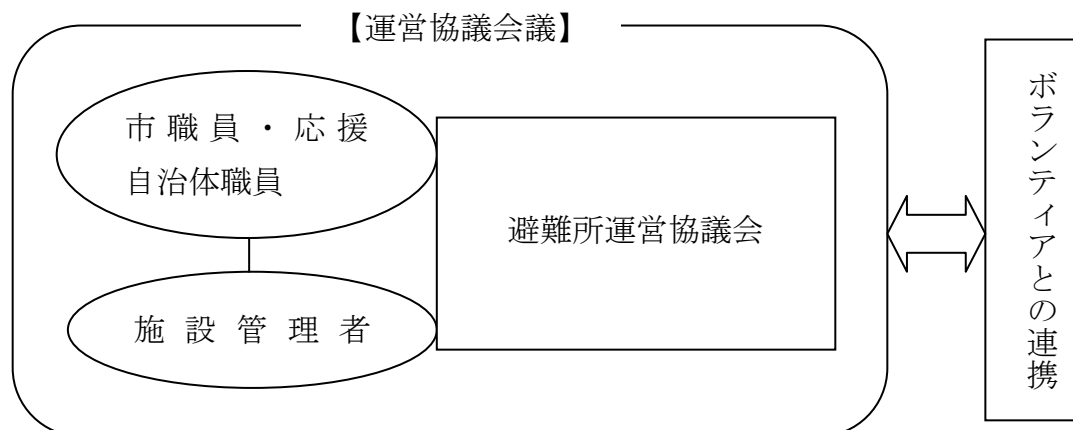
災害発生当初の会議の開催頻度は、1日2回、朝食前及び夕食後に開催します。朝の会議は、前夜以降の伝達事項を主にし、問題点についての協議は夕食後に行います。

時間が経過し、避難所の状態が落ち着いている場合は、朝の会議は省略してもよいですが、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、各班で情報を共有し、連携した対応を行います。

### 運営協議会議の参加者

この会議には、市職員や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。



### 3 運営役割分担

避難所における役割分担は、避難者をいくつかに分けた《居住グループ》単位と、避難所全体で行うべき作業をその種別で分けた《活動班》単位の2つに分類されます。

#### 《居住グループ》

##### 居住グループのグループリーダー、サブリーダー、各活動班員を選出

グループリーダーは、居住グループの総合的な監督を行うとともに、グループ内の意見等を取りまとめて、運営協議会議へ議題として提出する代表者の役割を担います。

また、グループリーダーを補佐するサブリーダー、各活動班員も選出しておきます。

なお、グループリーダー、サブリーダー及び各活動班員には可能な限り女性も選出し、女性の意見が十分反映されるよう配慮します。

##### 居住グループの目安は30～40人程度

グループリーダーの目の行き届く範囲を考慮すると、1居住グループの最大人数は40人程度と考えられます。必要に応じて居住グループを細かく分けることも可能です。

##### 居住グループ単位で行う仕事

避難所全体の活動の中で、居住グループを単位として公平で行わなければならない仕事もあります。

その例としては、次のようなものがあります。

- ① トイレなど公共部分の清掃
- ② 炊き出しの実施
- ③ 生活用水の確保など

このほかにも、避難所運営協議会で決定した当番作業などは、グループ単位で協力して行います。

## 《活動班》

### 避難所内で作業を行う活動班

避難所内で発生する様々な作業を行うために、次のとおり活動班を作ります。

**総務班**：避難所運営協議会の事務局、避難所運営情報の記録、生活ルール作成、その他調整全般

**被災者管理班**：避難者名簿の管理、問い合わせへの対応、取材への対応、郵便物・宅急便の取り次ぎ

**情報班**：避難所内外情報収集、避難所外向け情報発信、避難所内向け情報伝達

**食糧・物資班**：食糧・物資の調達、受入れ、管理、配給、炊き出し

**施設管理班**：危険箇所への対応、防火・防犯

**保健・衛生班**：衛生管理、ごみ、風呂、トイレ、清掃、ペット、医療・介護活動、生活用水の管理

**要配慮者班**：要配慮者の支援

**ボランティア班**：ボランティアの受入れ・活動調整

避難所の規模や作業量によって、これらの活動は統合することも可能です。

### 活動班の構成

各活動班には班長を置き、さらに各居住グループから選出された数名の班員で構成します。

## VII 避難所内の仕事

### 総務班の仕事

#### 1 避難所運営協議会の事務局

##### 事務局としての機能

運営協議会議の段取りや各種調整等、避難所運営協議会の事務局としての機能を果たします。

##### 災害対策本部との調整

災害対策本部との連絡調整に関する窓口となり、連絡調整事項の把握・整理を行います。連絡調整事項については、運営協議会議での決定を前提としますが、急を要する場合は、会長や各活動班の班長と協議し、後で運営協議会議に報告するなど臨機応変な対応をします。

#### 2 避難所運営情報の記録

##### 避難所運営記録簿を作成

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。

##### 記録する内容

次のようなものを記録します。

- ① 日付（曜日）
- ② 避難者数、新規入所者数、退所者数
- ③ 運営協議会議の内容
- ④ 行政との伝達調整事項
- ⑤ 避難所内の主な出来事

これらのほかにも、被害の状況を示す写真や生活の様子を示す写真を残すようにします。

##### パソコンなどを活用

パソコンなど電子データでの記録も、後々の整理を考えると有効です。ただし、データ等の管理には十分に注意します。

P59 資料6

### 3 生活ルールの作成

避難所では多くの人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、避難所運営協議会で避難所生活において必要となる基本的な避難所生活の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。

P57 資料4

### 4 地域との連携

#### 避難所は地域全体の拠点

災害発生直後の混乱の中、食糧・物資は在宅被災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、避難所から災害対策本部へ食糧や物資の必要量を報告する際には、把握できた在宅被災者の分も併せて報告します。

#### 避難所外の被災者も組織化を

避難所運営協議会で、在宅被災者についてまですべて把握することは困難です。

在宅被災者も、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糧・物資の配給を受けるなど、避難所運営に協力します。

在宅被災者のまとめ役としては、自主防災組織（町内会等）の役員が適役です。

#### 在宅被災者の組織と連携

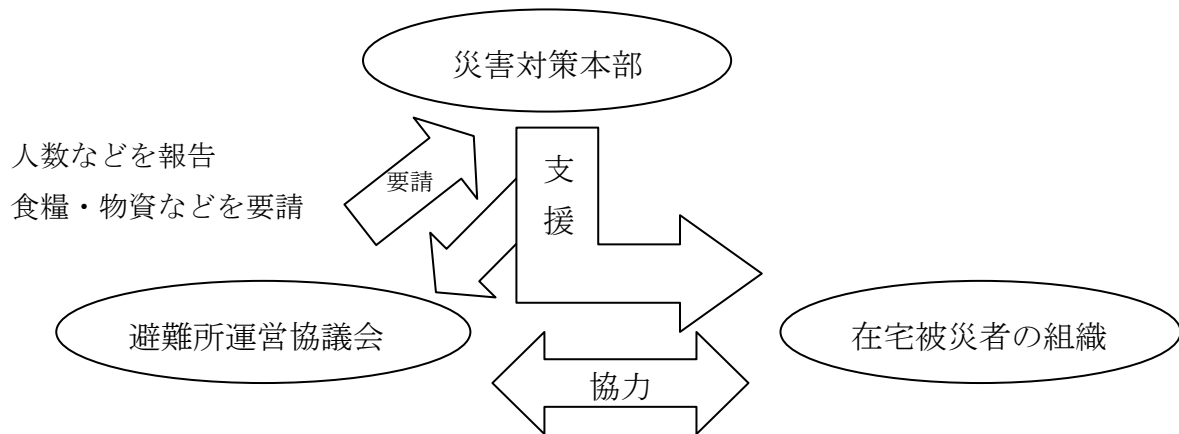
避難所運営協議会は、在宅被災者の組織に対して、次のような情報の取りまとめを依頼します。

- 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が必要か否か

また、災害対策本部からのお知らせ等についても、在宅被災者の組織を通じて情報伝達を行います。

#### 連絡窓口の設置

避難所運営協議会では、在宅被災者の組織のまとめ役と連絡をとる窓口担当者を決めておきます。



## 5 その他

### 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上での資料とします。

次のようなことを調査します。

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

なお、各種情報の取扱いには、十分に注意します。

また、外国人に対しては、通訳ボランティア等の協力を仰ぎます。

### 避難所外での活動

避難所運営協議会は、避難所の運営のみならず、地域全体で復旧・復興に向かっていくために、地域の自主防災組織（町内会等）と連携しての地域活動も行います。

具体的には、次のようなものが挙げられます。

- ① 単身の高齢者・障害のある人の所在把握、介護の必要性調査、安否確認、情報伝達
- ② 避難者の引越しの手伝い
- ③ 地域の復旧・復興計画への参加



# 被災者管理班の仕事

## 1 避難者名簿の管理

避難者名簿を作成



避難者名簿を管理＝入所者・退所者の管理、外泊者の管理、名簿の公開

### (1) 避難者名簿の整理

避難者名簿は居住グループ別に整理しデータベース化

避難者名簿の作成は、安否確認や物資・食糧の配給に利用するなど、避難所を運営する上で最も重要な活動の一つであるため、できる限り迅速かつ正確に作成します。

整理方法は、避難者が記入した避難者名簿を居住グループ別に整理します。その際にパソコンなどに入力し、データベース化して管理すると効率よく活用できます。

ただし、作成した名簿の取扱いには十分に注意します。

P56 資料3

運営協議会議への報告

避難者の状況（現在人数、異動（入所・退所）人数）を整理し、運営協議会議へ報告します。

平常時に避難予定者名簿を作成

事前に、自主防災組織（町内会等）単位で、避難予定者名簿を作成しておくことによりスムーズな名簿管理が行えます。

### (2) 入所者・退所者の管理

新入所者への対応

新たに入所者が現れた場合は、次のとおり管理します。

- ① 名簿記入用紙に記入してもらい、名簿に加えます。
- ② 「居住グループ」の考え方に留意しながら、居住空間の割振りを行います。
- ③ 入所の際に可能な限り避難所生活のルールや主な役員スタッフを説明・紹介します。
- ④ 居住グループのグループリーダーは、居住グループ内の役割について説明を行います。

### **退所者への対応**

退所者については、当初記入した用紙に、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。

### **(3) 外泊者の管理**

#### **各居住グループのグループリーダーが管理**

外泊者の管理は、物資や食糧の配給などの関係上必要となるため、各居住グループのグループリーダーは、外泊届を受理し外泊者を把握します。

外泊届には、次のようなことを記入します。

- ① 氏名
- ② 居住グループ
- ③ 外泊先、外泊期間
- ④ 同行者
- ⑤ 緊急連絡先



P60 資料 7

### **(4) 避難者名簿の公開**

#### **避難者の同意を得て名簿を公開**

災害発生直後は、安否確認に対応するため、避難者の同意を得て避難者名簿を掲示・公開します。掲示・公開する際は、世帯の代表者の住所・氏名程度にとどめ、個人情報保護の観点から注意を払います。落ち着いてきた場合は、運営協議会議に諮り掲示を取り止め、個別に対応します。

## 2 問い合わせへの対応

### 安否確認への対応

災害発生直後は、電話や来訪により避難者確認等の問い合わせが殺到することが予想されます。作成した避難者名簿により迅速に対応します。

なお、緊急の状況下においては、安否確認の問い合わせに回答することに対する本人の同意は不要です。

また、避難者にNTT災害伝言ダイヤル171等の利用を促します。

### 避難者へは取り次ぎず伝言で

避難所にかかってくる電話は、直接避難者へは取り次がないこととします。

次のような方法で、避難者へ伝言します。

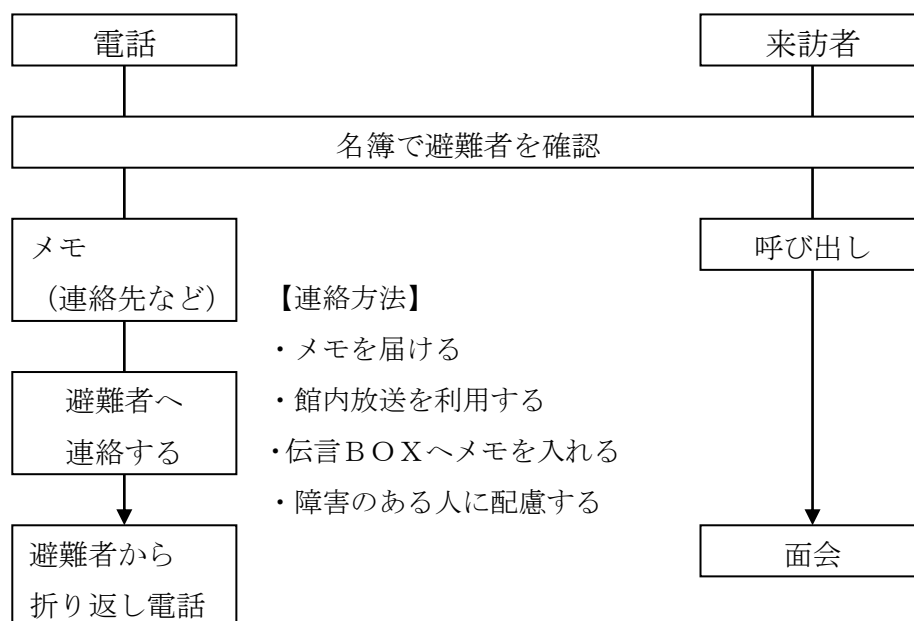
- ・ 伝令要員からの伝言
- ・ 伝言ボックスを利用
- ・ 掲示板を利用
- ・ 館内放送を利用（この場合、時間的な配慮が必要です。）など

また、障害のある人には、それぞれに配慮した連絡方法で対応します。

### 来客がきた場合の対応

避難所の居住者以外は、原則として居住空間には立ち入りを禁止します。面会場所として施設の入口近くに確保したり、施設的に余裕がある場合は、部屋を用意したりして対応します。

#### 【問い合わせへの対応】



### 3 取材への対応

#### 運営協議会議で取材等への方針を決定

取材を受けるかどうか、取材者に対してどのような対応をするかについては、運営協議会議に諮り決定します。

また、取材及び調査に対しては、避難所の代表（避難所運営協議会長など）が対応するか、又は専任のマスコミ担当者を配置します。

#### 取材者への対応

避難所で取材・調査などを行う人には、必ず受付への立ち寄りを求め、氏名・所属・連絡先・取材目的などを記入してもらいます。

また、許可を受けた取材者と容易に判別できるよう腕章等を着用してもらいます。なお、避難者への取材には、被災者管理班員が立ち会うこととします。

P61 資料 8

### 4 郵便物・宅配便の取り次ぎ

#### 郵便局員・宅配便業者への対応

郵便物や宅配便が迅速・確実に受取人に届けられるよう、郵便局員、宅配便業者は、避難所内への立ち入りは可能とします。

ただし、防犯上の観点から、受付で把握するようにします。

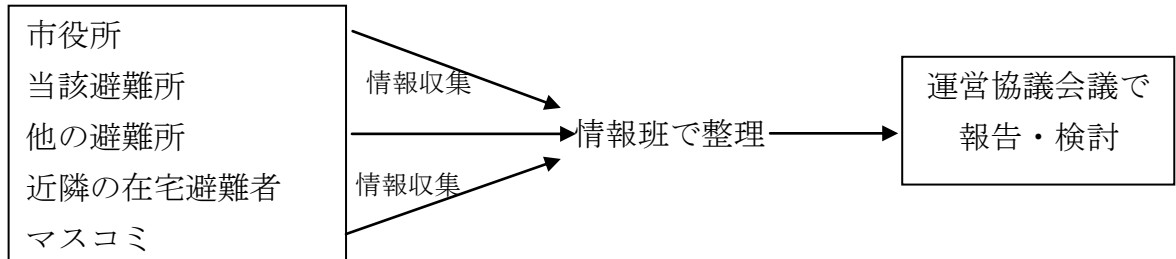
#### 取次ぎの注意点

避難者の人数が多い場合は、郵便物は受付で一括して受け取り、呼び出し等を行い避難者に渡します。この場合は、必ず郵便物等受付簿を作成するなど、紛失には十分に注意します。

P62 資料 9

## 情報班の仕事

### 1 避難所内外の情報収集



#### (1) 行政からの情報収集

##### 行政機関から必要な情報を得る

通信手段が絶たれた場合には、行政機関へ出向いたり、他の避難所と連絡をとるなど情報収集に努めます。

なお、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、市職員からの情報を第一に取り入れます。

##### 各種機関から情報を収集

各関係機関連絡先を一覧表にし、避難所運営協議会に備えます。一覧表はできる限り事前に作成します。

必要な連絡先は、次のようなものです。

- ① 災害対策本部
- ② 警察・消防
- ③ 病院・医院
- ④ ライフライン（電気・ガス・水道など）関連機関
- 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 町内会長・自治会長
- ⑨ 民生・児童委員
- ⑩ ボランティア受付本部など

## (2) 他の避難所との情報交換

### 地域内の避難所同士で情報を交換

使用可能な井戸の情報や開店している商店などのクチコミ情報、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。

また、情報を交換することで、地域の状況を把握することができます。

ただし、いつ・どこで・だれが発した情報かを的確に把握し、デマ等に十分に注意します。

## (3) マスコミからの情報収集

### 各メディアの情報を活用

災害発生直後はあらゆる情報が不足します。情報班員が手分けして、テレビ・ラジオ・新聞などから効率よく情報を収集します。

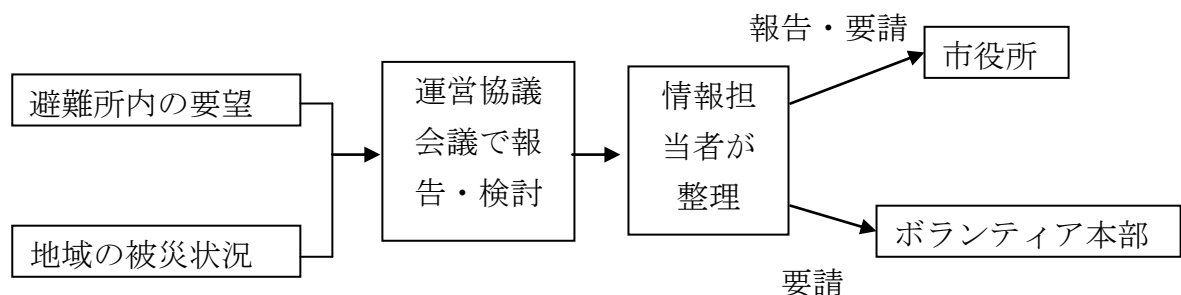
### 集まった情報を分かりやすく整理

集めた情報は、日時や発信源などを明記し、種類ごとに整理します。

集める情報は、次のようなものです。

- ① 被災状況
- ② ライフラインの状況
- ③ 道路、鉄道など交通機関の状況
- ④ 生活関連情報（スーパーの開店情報等）など

## 2 避難所外向け情報発信



### (1) 行政への情報発信

#### 情報発信の窓口を一本化

災害発生直後は非常に情報が錯綜します。情報伝達を効率よく、信頼性を高めるために、情報発信の窓口を一本化します。情報担当者を設置することによって、避難所内・外とのやりとりがスムーズになります。

### 避難所状況の報告

災害発生直後は、市職員が定期的（2～3時間おき）に避難所状況報告書で災害対策本部へ報告します。その際、地域の被害状況も併せて報告することで、行政機関が被害状況を把握する上で非常に役に立ちます。

P63 資料 1 0

災害対策本部へ報告する情報は、次のようなものです。

- ① 避難者数
- ② 避難所の安全確認
- ③ ライフライン
- ④ 避難所運営協議会の編成状況
- ⑤ 各班からの要望
- ⑥ 緊急を要する事項
- ⑦ 対処すべき事項など

### 食糧・物資についての要請

災害対策本部への食糧・物資の依頼は、食糧・物資班で食糧・物資依頼伝票に取りまとめ、情報班が災害対策本部に要請します。その際は、優先順位をつけておきます。

P64 資料 1 1

### 報告は書面で

情報の錯綜を防ぐためにも、できる限り書面で報告します。

避難所に市職員がいない場合は、巡回してきた市職員等に報告します。

FAX、パソコンや携帯電話のメールなどで報告する場合は、災害対策本部と発受信の確認方法について取り決めをしておきます。

## (2) 地域の情報拠点

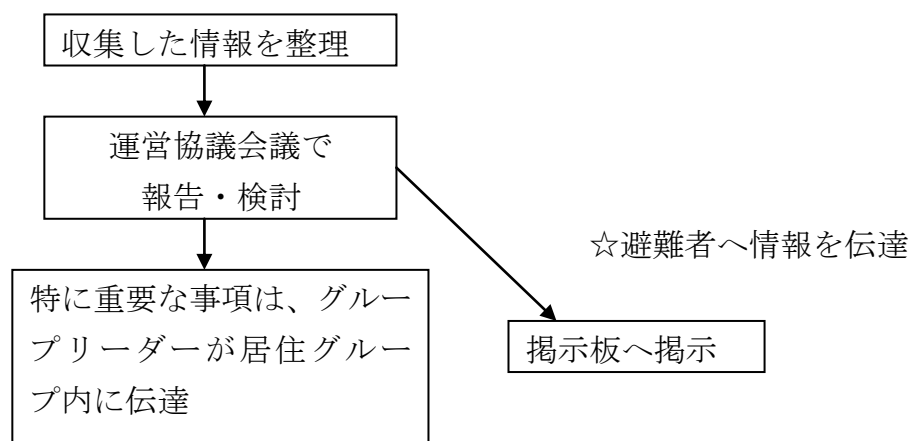
### 避難所は地域の情報拠点

災害発生直後の混乱状況の中では、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、在宅被災者の組織がある場合は、そちらに情報を伝達し、地域住民全体が情報を得られるようにします。

### 掲示板を活用した情報伝達

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 避難所内向け情報伝達



#### (1) 情報伝達方法

##### 避難所内での情報伝達は文字情報で

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。また、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工夫するとともに、掲示とは別の手段による伝達が必要な避難者へは、個別の対応をするなどの配慮が必要です。

掲示板に掲載する情報は、次のようなものです。

- ① 避難所生活のルール
- ② 最新情報（今日入った情報）
- ③ 県・市からのお知らせ（り災証明書発行、被災者生活支援制度など）
- 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、復興資金など）
- ⑥ 使用施設関連情報（避難所となった施設に関する情報）
- ⑦ 避難所ニュース（かわら版）
- ⑧ その他（NTT災害ダイヤル171の登録方法など）など

内容別に区分すると有効です。

##### 情報の伝達漏れを防ぐ

出入りの際に必ず掲示板を見るように伝えるなど、情報の伝達漏れが起きないようにします。特に、重要な情報については、運営協議会議でグループリーダーに連絡し、グループリーダーが居住グループの各避難者に伝達します。

また、視覚や聴覚に障害のある人や外国人など情報が伝わりにくい要配慮者に対しては、それぞれに対応した伝達手段をとるなど配慮します。



### **掲示板に掲載する情報の管理**

掲示板に掲載する情報には必ず掲載日時を記載し、いつの時点の情報であるかを明確にしておきます。

また、古い情報を削除するなどの情報の整理とともに、はがした貼り紙も分類して保管しておきます。

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。

### **放送設備の使用**

避難施設に放送設備がある場合には、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過ぎず、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。

### **個人への情報伝達**

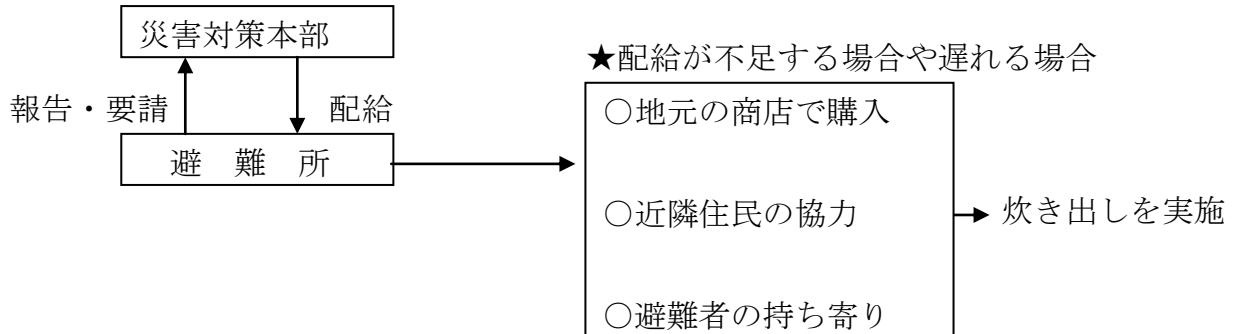
避難者個人あての伝言は、連絡用の伝言ボックスを活用します。

伝言ボックスは、居住グループごとに設け、グループリーダーが受け取りにくる体制を作ります。

伝言の内容は個人あての情報ですので、その取扱いに十分に注意し、トラブルを防止します。

## 食糧・物資班の仕事

### 1 食糧・物資の調達、受入、管理、配給



#### (1) 食糧・物資の調達

##### 食糧・物資の調達

食糧・物資の提供を受けるために、まず避難者数を把握した上で、災害対策本部に報告します。必要と思われる物資については、物資・食糧の区別を明記し、項目・数量をまとめて、情報班による連絡時に要請します。

P64 資料 1 1

##### 避難所としての対応策の検討

災害発生直後は、必ずしも避難者全員に行き渡るだけの食糧・物資が届けられるとは限りません。運営協議会議で対策を協議し、配布基準や優先順位を決めるなど、その時点での最善の方法をとるなど臨機応変に対応します。

##### 自主的な物資の調達

災害発生直後の混乱の中、道路の寸断等による孤立化により、食糧・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には買い出しに行ったりしながら調達します。

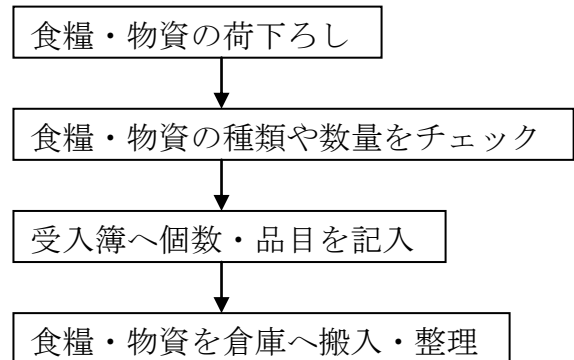
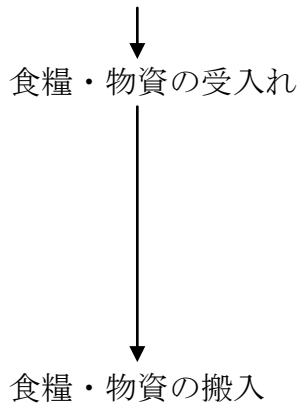
##### 避難者のニーズに対応

避難所生活が落ち着いてきたら、避難者のニーズに対応するため、食糧や物資に関する要望を取りまとめ、災害対策本部に要請します。

また、高齢者や乳幼児、妊産婦や食物アレルギー、食事制限のある人などのニーズには、特に配慮します。

## (2) 食糧・物資の受入れ

食糧・物資受入簿の作成



### 食糧・物資受入簿を作成して管理

食糧・物資を受け入れる際に、その品目別の個数を記入する受入簿を作成します。受入簿には、日時や送付元、受入れ時の担当者名も記入します。

P65 資料 1 2

### 荷下ろし専用スペースを設ける

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。

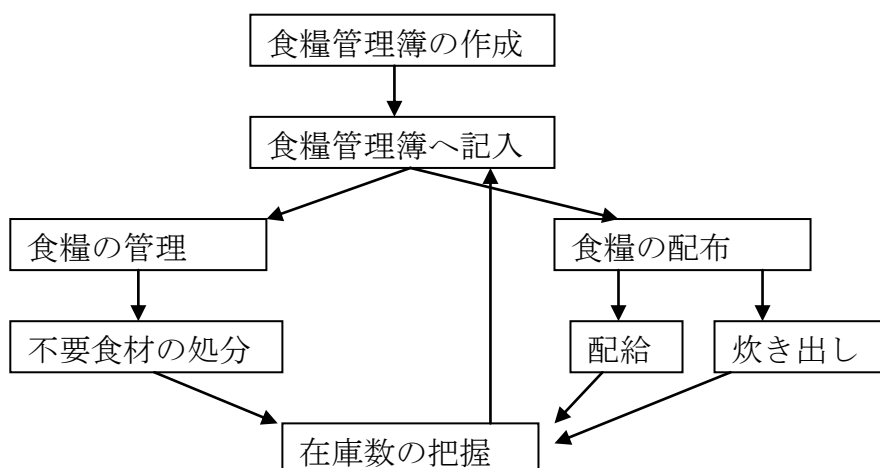
また、雨天時の作業も考慮し、屋根のある場所に設定します。ここでは、倉庫へ保管する際のおおまかな区別を行います。

### 食糧・物資の受入れには大量の人員が必要

トラックからの荷下ろし、倉庫への搬送、物資の分別は非常に重労働です。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。

特に災害発生直後は、昼夜を問わず24時間対応をすることもあるため、当番制で対応します。

## (3) 食糧の管理・配給



### **食糧の種類と在庫数を常に把握**

受入簿とは別に、食糧の種類と在庫を管理するために食糧管理簿を作成します。

可能であればパソコンなどで管理します。食糧置き場は、食糧の種類（アレルギー物質を含む場合は明示）ごとに整理整頓します。

P66 資料 1 3

### **食糧の保管には細心の注意を**

入庫する際に、消費期限や賞味期限を確認し、段ボール箱の見える位置に記入しておきます。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。

### **古くなった食品は処分**

弁当など消費期限が過ぎた食品は配給せず、すべて廃棄します。廃棄の際は、食糧が余っているなどの誤解が生じないように廃棄物に期限切れであることを示すなど、適切に処分します。

なお、食糧は消費期限と賞味期限には十分に注意を払い、なるべく避難者のもとに届くようにします。

### **災害発生直後は備蓄食糧を活用**

災害発生直後は、市が事前に備蓄している食糧を有効に活用し、配布することを心掛けます。

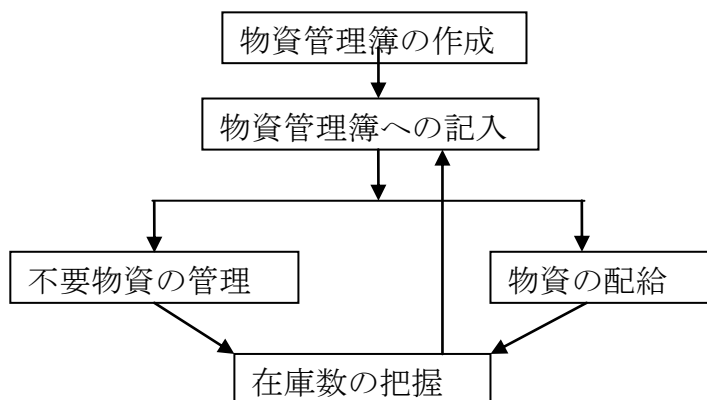
アルファ化米（五目御飯、わかめ御飯）、備蓄用パン、保存水（500ml）

### **必要数が確保できない場合の対応**

災害発生直後は、避難者数に対応した食糧が届かない場合もあります。運営協議会議で対策を協議し、配布する基準や子どもや高齢者を優先するなどの優先順位を決めて対応します。

また、居住グループ単位で配布し、世帯に配分を委ねることも有効です。

#### (4) 物資の管理・配給



#### 物资の種類と在庫数を常に把握

受入簿とは別に、物资の種類と在庫を管理するために物资管理簿を作成します。可能であればパソコンなどで管理します。物资置き場は、物资の種類ごとに整理整頓します。

P67 資料 1 4

#### 物资の分類方法

物资は次の3つに分類することができます。

- ① 全員に平等に配給するもの（衣類、毛布など）
- ② 必要な人が取りに来るもの（おむつ、生理用品など）
- ③ 全員が共同で使用するもの（トイレットペーパー、ウェットティッシュなど）

また、物资の用途に応じて次のような分類も考えられます。

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

#### 物资配给の考え方

全員が同じように必要とする物资は、平等に配给するのが原則です。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给するなどの配慮が必要です。

配给基準は、運営協議会議において決定し、避難者の理解を得るようにします。

また、女性用下着や生理用品などについては、女性が配布する等の配慮が必要です。

#### 物资の配给方法

物资の配给は、居住グループごとに行います。

また、全員に行き渡らない場合は、グループリーダーの調整により配布します。

ただし、物资が十分に行き渡る量になった場合や一部の人に必要な物资（おむつ・生理用品など）は、各自が取りに来る方式も有効です。

### **不用物資の取扱い**

大量の不用物資がある場合は、その取扱いを災害対策本部に委ねます。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。

## **2 炊き出し**

### **炊き出しに必要な道具を調達**

災害対策本部から食糧が届くまでの間やこころの安息を得るなどの目的で、炊き出しが行われることがあります。

炊き出しに必要な道具は、次のようなものです。

- ① 薪、プロパンガス・コンロなどの調理用熱源
- ② なべ、フライパン、炊飯器などの調理器具
- ③ 包丁、まな板、おたま、菜箸などの調理用具
- ④ 皿、深皿、割り箸、スプーンなどの食器（衛生状態が確保できない状況では、使い捨てが望ましい。）
- ⑤ ラップ、ホイル

### **炊き出し人員の確保**

炊き出しは多大な労力を要します。できる限り避難者全員に呼びかけて、一部の人に負担が集中することがないように配慮します。

また、人手が足りない場合は、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します。

### **炊き出しを行う際の注意点**

炊き出しは、必ず避難所運営協議会の了解を得た上で実施します。炊き出しの実施、管理に際しては、避難者の中から調理師・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。

炊き出しの注意点は、次のとおりです。

- ① 調理は衛生的な場所で行うこと
- ② 加熱調理を原則とし、生ものは避けること
- ③ 肉、魚などの鮮度管理

### **アレルギー物質を含む場合は食品に明示する**

小麦、そば、卵、乳、落花生、えび、かにの有無については、重篤な食物アレルギーを引き起こす可能性があるため、これらの材料が少量でも含まれている場合は該当食品に明示します。

## 施設管理班の仕事

### 1 危険箇所への対応

#### 危険箇所への立ち入り制限

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された箇所や危険と判断した場所については、立ち入り禁止の設定をします。貼り紙やロープを用いて対処します。

#### 災害対策本部や施設管理者へ補修を依頼

危険箇所については、直ちに災害対策本部や施設管理者に補修などの対応を要請します。

その際は、危険度や必要度に応じて、優先順位をつけて要請します。

### 2 防火・防犯

#### 火気の取扱いを制限

集団生活においては、火災の危険性も増大します。基本的に室内は火気厳禁・禁煙とします。ストーブなど生活に必要な火気の使用については、火元責任者を定め、必ず消火器や消火バケツを備えてから使用します。

#### 避難所内や避難所周辺の防犯対策

災害発生後には、被災地の治安が悪化することも懸念されます。避難所内では当直体制をとるなどして24時間対応します。

また、性的犯罪や窃盗等の発生も懸念されるため、警察官の立ち寄りを依頼し、避難所周辺地域を巡回するなど、避難所を含めた地域全体の防犯対策を実施します。

さらに、貴重品を自己責任において管理することは大原則ですが、盗難、紛失などへの備えも重要であることから、特に高齢者への注意喚起をすることが必要です。

#### 女性や子どもへの犯罪に対する対策

女性や子どもに対しては、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かけ合う、トイレに行くときには一人で行かないなどの注意喚起をすることが必要です。

#### 避難所内への出入りを制限

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。

また、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**

飲酒・喫煙は、定められた場所でのみ可能とします。

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います。

### **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となるため、避難者間でのトラブル等の発生が懸念されます。地域住民や警察と連携し、トラブルの未然防止や解消に努めます。



## 保健・衛生班の仕事

### 1 衛生管理

#### 手洗いの徹底

感染症予防の基本である「手洗い」を避難所施設内のすべての人に励行させます。特に、食事の準備時やトイレ利用後は徹底させます。

- ・ 可能であれば、流水とせっけんを使用し手洗いをする。
- ・ 流水が使用できない場合は、「擦り込み式アルコール手指消毒薬（速乾性手指消毒薬）」やウエットティッシュを用いる。
- ・ タオルの共用はしない。

#### 施設内の消毒の実施

施設内の必要箇所（特に調理スペース）などの消毒を実施します。

#### 食品の衛生管理を徹底

衛生管理の観点から、食器はできる限り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したり、工夫を凝らして対応します。

#### 施設の換気を実施

空気がこもると悪臭が発生するため、定期的に施設の空気を入れ換えるための換気を実施します。

#### 集団生活であるため風邪などの感染症に注意

定期的に、手を洗ったり、うがいをしたり、換気するなど、避難者自身で十分に予防対策を講じます。

また、マスクやうがい薬など予防のために必要なものは、適宜、災害対策本部に要望します。

### 2 ごみ

#### 避難所敷地内にごみ集積場を設置

ごみの集積場は、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

##### **ごみを分別収集し、集積場を清潔に保つ**

ごみ袋は居住グループを単位に配布し、分別収集を徹底します。

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ます。

ごみ集積場は、避難者全員の力で清潔に保つよう努めます。

非常時であることを考慮し、通常の家ごみの8分割は適用せず、次の4分割で実施します。

- ① 燃やせるごみ
- ② 燃やせないごみ（プラ容器を含む。）
- ③ 缶・びん・ペットボトル
- ④ 古紙類

なお、生活環境の保持、収集作業の効率を考慮し、①～③はごみ袋での排出を徹底します。

### 3 風呂

##### **入浴施設使用上の注意**

入浴については、衛生面に配慮することとし、感染症等に注意します。

《仮設風呂・シャワーの設置がない場合》

##### **もらい湯を奨励**

仮設風呂・シャワーが設置されていない場合で、可能であれば知人や親戚宅で入浴させてもらいます。

##### **地域内の公衆浴場などを利用**

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。

また、市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》

##### **男女別に利用時間を設定し居住グループ単位で利用**

- (1) 希望者が多い時期には・・・

- ・男女別に利用時間を設定し、居住グループ単位を基本に利用します。
- ・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の配慮をします。

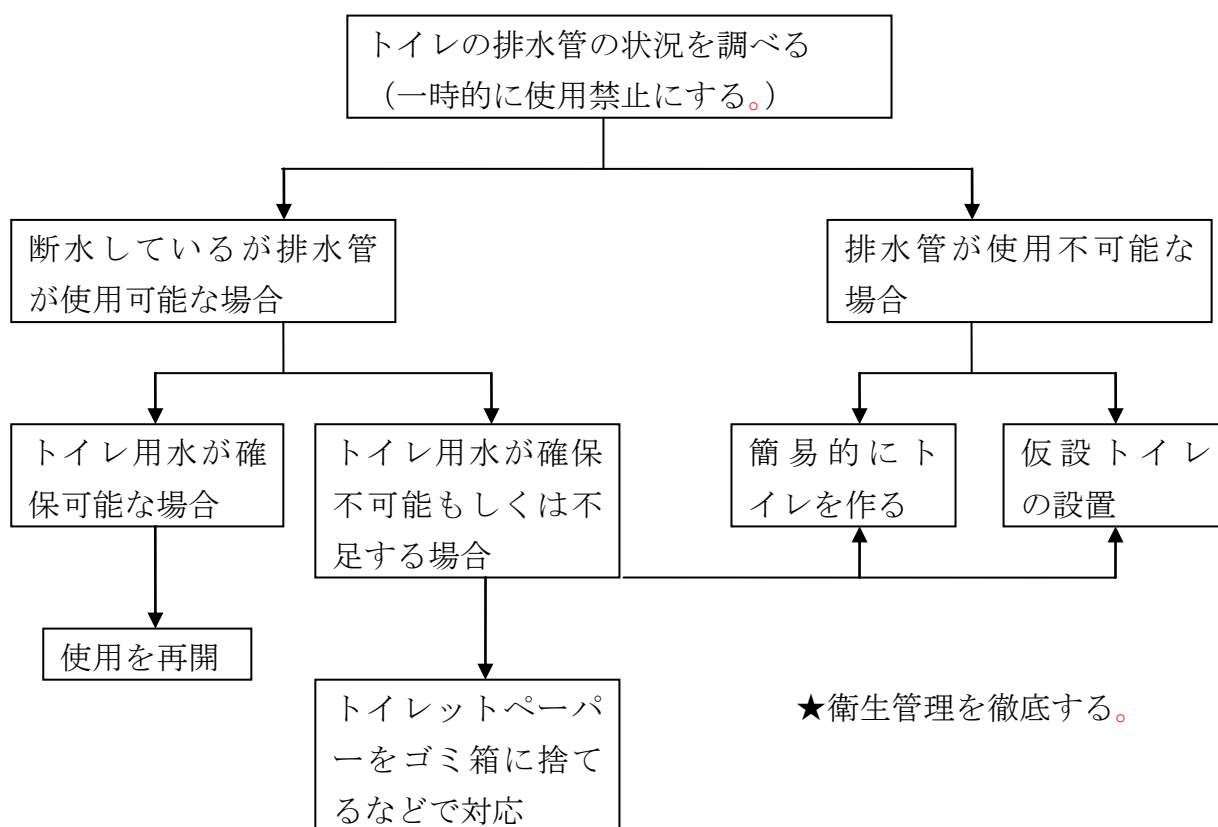
(2) 希望者がいる程度落ち着いてきたら・・・

- ・利用時間を区切った一覧表を作成し、希望者の自己申告を受け付けます。
- ・利用時間は、状況に応じて30分程度に延長します。

### 入浴施設の清掃

共同で使う入浴施設の清掃は、居住グループ単位など当番を決めて交代で行います。

## 4 トイレ



### トイレの使用可能状況を調査

トイレの排水管の漏れなどの状況を目視により調べます。排水管が破損している場合は、トイレの使用を禁止します。貼り紙をして使用不可を避難者に知らせます。

破損状況の判定が困難な場合は、ダンボール簡易トイレや1階のトイレを使用します。

### トイレの用水の確保と有効活用

断水等がある場合は、汚物を流すための用水を確保します。

また、トイレの用水が不足する場合は、トイレットペーパーをごみ箱に捨てるなどの工夫をします。

### **仮設トイレを設置**

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は、仮設トイレの設置を災害対策本部に要請します。その際に女性等のニーズを把握して要請個数を調整します。

また、高齢者や障害のある人用に、近くでバリアフリー対策をした専用のトイレを設けるなど配慮をします。

仮設トイレを設置する際は、次のことに注意します。

- (1) し尿を収集運搬するバキュームカーの出入り可能な場所に設置する。
- (2) 避難者が利用しやすい場所に設置する。
- (3) 夜間照明があるところに設置する。
- (4) 安全な場所に男女別に設置する。
- (5) 清掃用の水を確保しやすい場所に設置する。

### **簡易的なトイレを自分たちで作る**

災害発生直後で、トイレが使用不可の場合は、簡易トイレを作るなど応急的に対応します。

簡易トイレの作成方法には、次のようなものがあります。

- (1) 避難拠点のうち小学校、中学校の備蓄倉庫には、ダンボール簡易トイレが30基と排便収納袋300枚を備蓄しており、トイレに持ち込んで使用する。
- (2) 汚水マンホールの蓋を開けて、足場をつくり、周囲を囲む。(踏み外し、転落に注意)
- (3) 校庭や空き地に穴を掘り、ビニールシートや空き灯油缶やバケツを埋めて便槽代わりにし、板などで囲いをする。

### **トイレの衛生管理**

トイレの清潔な使用方法について、貼り紙などで周知します。

トイレの入口には手洗い用の消毒液を設置し、換気を十分に行います。

トイレは当番制で清掃を行い、皆が常に清潔に保つことを心がけて使用し、消毒剤や殺虫剤を散布することで害虫の発生を防ぎます。

## 5 清掃

### 《共有部分の清掃》

#### 居住グループを単位に当番制を作り交代で清掃

トイレ、入浴施設その他の共有部分については、居住グループなどを単位とした当番制度を作り、交代で清掃を実施します。

このような場合には、当番に参加できる人とそうでない人が生じる場合があります。掃除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。

### 《居室部分の清掃》

#### 時間を決めて清掃を実施

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います。その際には、曜日に応じて時間を変えるなどして、一部の人が常に清掃に参加できない事態を避けるような工夫をします。

## 6 ペット

#### 避難所の居室スペースにはペットの持ち込みは原則禁止

避難所では、様々な価値観を持つ人が共同生活を営むため、ペットの飼育をめぐるトラブルが発生しがちです。そのため、居室へのペットの持ち込みは身体障害者補助犬や盲導犬を除き原則禁止します。身体障害者補助犬や盲導犬を居室へ持ち込む場合は、周囲の理解を得るようにします。

ただし、施設的に余裕がある場合は、避難者とペットと一緒に居住できる専用のスペースを設けることなど、運営協議会議で検討します。

P68 資料15

#### 敷地内にペットスペースを設定

避難所の敷地内にペット専用のスペースを設けます。スペースを配置する際は、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学校のグラウンドの一角や避難所の隅などの屋外に飼育場を確保します。

#### ペットの管理は飼い主が実施

ペットの飼育については、飼い主が全責任を持って管理します。

また、飼い主に対して、主に次の内容を届け出るよう呼びかけ、ペット飼育管理簿を作成します。

- (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

P69 資料16

- (3) ペットの名前
- (4) 動物の特徴  
(性別・体格・毛色・犬の場合は登録・狂犬病予防注射の確認など)

### 他の支援団体等への要請

県や動物愛護団体等の支援が必要な場合は、災害対策本部を経由して支援を要請することを検討します。

## 7 医療・介護活動

### 応急救護所の設置・開設

応急救護所は、市があらかじめ設定した地域の拠点となる避難所において、医療機関の被災状況などを勘案して開設されます。

開設予定場所（下記施設の保健室を主な場所とする）

P75 資料 2 1

内町小学校	津田小学校	徳島中学校	徳島市立高校
新町小学校	千松小学校	加茂名中学校	
佐古小学校	大松小学校	八万中学校	
福島小学校	論田小学校	川内中学校	
城東小学校	応神小学校	国府中学校	

### 応急救護所や医療機関の情報を把握

応急救護所が開設されない避難所においては、地域内の医療機関の開設状況や近隣の応急救護所の開設状況について把握し、必要に応じて避難者に情報提供します。

### 避難所内に医務室を設け対応

応急救護所が開設されない避難所において、避難者の中に医師や看護師がいる場合には、協力を依頼し、避難所内に医務室を開設することも有効です。

なお、発災直後における医薬品や衛生材料等は、施設に備えているものや医師や看護師等が持参したもので対応し、不足する医薬品・衛生材料等は、災害対策本部（保健予防班）に要請します。

医務室で対応ができない場合は、近隣の応急救護所や医療機関に移送します。

### **避難所内の疾病者を把握**

避難者名簿から、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災害対策本部（保健予防班）に報告します。

- 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

### **相談スペースの設置**

個人のプライバシー等に配慮できる相談スペースを設けることも重要です。  
また、県・市に各種相談窓口があることを避難者へ周知します。

### **健康・こころのケア対策**

被災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。

また、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」対策を災害対策本部に要請します。

事例 ・エコノミークラス症候群

車などの狭い座席に長時間座り足を動かさない状態で発症

・生活不活発病

避難所生活では身体を動かす機会が減ることで、特に高齢者の場合、筋力低下や関節硬化などで、寝たきりになる可能性が高くなる。

### **運営者のこころのケア対策**

応急対策にあたる市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。このため、運営者の心のケア対策にも留意することが必要です。

### **遺体への対応**

やむを得ず避難所が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。

また、遺体を受け入れた場合は、必ず災害対策本部（避難対策部庶務班）に連絡します。

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 水の管理

### 水の確保

災害時に水を確保することは非常に労力を要するため、避難者全員で協力して行います。

### 使用する水は用途に応じて区別

避難所内で使用する水は、次のように分類します。

飲用水 =(1) 飲食用

生活用水=(2) 手洗い、洗顔、食器洗い用

(3) 入浴、洗濯用

(4) トイレ、清掃用

### 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本市の備蓄、給水車によるものを使用します。

### 手洗い・洗顔・食器洗い用の水の確保

給水車からの水を使用すること基本とします。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、トイレの用水として再利用します。

### 入浴、洗濯用の水の確保

井戸やわ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、わき水、プール、河川などの水を用いることを原則とします。

避難拠点のうち小学校、中学校の備蓄スペースには、水中ポンプとホース、発電機が



あり、プールなどから水をくみ上げることが可能です。

トイレの前にポリバケツなどを置き、バケツリレーなどで確保します。

### 近隣井戸の把握

被災時には、入浴や洗濯等に利用する生活用水が不足することが予想されるため、避難所近隣で、災害時に活用できる井戸やわき水の状況をあらかじめ確認しておきます。

	飲用水	生活用水		
	飲食用	手洗い・洗顔・食器洗い・歯磨き用	入浴・洗濯用	トイレ・清掃用
飲料水（ペットボトル）	◎	○		
給水車の水	◎	◎	△	△
井戸水・わき水	× ※	× ※	○	◎
プール・河川の水	×	×	×	◎

備考

◎：最適な使用方法

○：使用可能

△：やむを得ない場合のみ使用可能

×：使用不可能

※：普段、飲食用に使っている井戸水でも、地震等により水質が変化する可能性があり、飲食用の利用は控えて下さい。

## 要配慮者班の仕事

### 要配慮者の支援

#### 要配慮者の避難状況を把握

自主防災組織（町内会等）が作成した避難行動要支援者台帳や本市が作成する避難行動要支援者名簿と避難者名簿とを照合し、確認できない場合は、災害対策本部や在宅被災者組織と連携して、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ひとり異なります。それぞれの状況やニーズを把握するために、避難所における要配慮者名簿を作成します。

また、避難所で対応できないニーズについては、必要な支援を災害対策本部に報告し、対応を要請します。

P70 資料 1 7

P71 資料 1 8

#### 要配慮者用の相談窓口を設置

要配慮者からの相談に対応する相談窓口を設置します。

また、女性や乳幼児のニーズを把握するため、窓口には女性を配置するなどの配慮をします。

聴覚に障害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。

#### 要配慮者専用スペースの設置・運営

要配慮者の心身の状態を考慮し、医務室の近くなどに必要な支援を行う専用スペースを設置します。設置に際しては、バリアフリーを考慮し、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。

運営については、要配慮者のニーズに対応するため、保健師、看護師、介護ボランティア等の派遣を災害対策本部に要請し、協力して行います。

また、おむつ等介助に必要な物資についても、災害対策本部に要請します。

#### 拠点的な福祉避難所等への移送

災害対策本部が拠点的な福祉避難所等を設置した場合は、要配慮者の状態などに応じて優先順位をつけ、災害対策本部に受入れを要請します。

このほか、状態により、介護保険関係施設や病院への緊急入所、緊急入院の必要についても検討します。

## ボランティア班の仕事

### ボランティアの受入・活動調整

#### 労力を要する部分はボランティアの支援を

避難所の運営は、あくまで避難者による自主運営が基本ですが、必要な作業の中で特に労力が必要な部分については、必要に応じてボランティアの支援を要請します。

#### 専門ボランティアの要請

専門ボランティアが必要な場合は、災害対策本部のボランティア窓口を通じて要請します。

※専門ボランティアとは、通信、通訳、手話・要約筆記、介護、医療救護に従事するボランティアです。

#### 一般ボランティアの要請

一般ボランティアが必要な場合は、社会福祉協議会等が設置する災害ボランティアセンターを通じて要請します。

※一般ボランティアとは、専門ボランティア以外のボランティア（引越しの手伝い、炊き出しなど）です。

#### 直接来所したボランティアについて

避難所を直接訪れたボランティアについては、災害対策本部が受入れの判断を行います。

受け入れる場合は、ボランティア保険の加入について確認（加入していない場合は、社会福祉協議会において加入）してから活動してもらいます。

#### ボランティアの活動を記録

ボランティア活動記録簿を作成し、ボランティアに必ず記入してもらってから活動してもらいます。ボランティア活動記録簿には、次のような項目を設けます。

- ①ボランティアの氏名、性別、住所、電話番号
- ②活動内容
- ③活動時間など

P73 資料19

P74 資料20

#### ボランティアに活動してもらう内容

ボランティアにどの仕事をしてもらうかは、運営協議会議で決定します。

組織化されたボランティアの場合には、そのリーダーとの話し合いを行って決定します。ボランティアへの具体的な作業指示は、運営組織の各班で行います。

### **ボランティアの安全管理**

ボランティアの安全面には十分に配慮し、長時間に及ぶ作業や危険な作業は行わせないようにします。

また、指示する活動内容（車両の運転等）について、ボランティア保険の適用があるのか確認をしましょう。

なお、ボランティアの活動状況について、何かあれば避難所状況報告書により災害対策本部に報告します。

### **ボランティアの明示**

ボランティアであることが一目で分かるように、名札や腕章で明示します。

## VIII 避難所の統廃合・撤収

### 方針の周知

ライフラインの復旧、流通の回復、住まいの確保ができた段階で、避難所運営協議会は施設管理者及び災害対策本部と相談し、避難所の統廃合又は撤収の方針を決めます。

その方針をできる限り早く避難者に示すことによって、避難者に自立の目標を持ってもらいます。

### 避難所の統廃合

各避難所の過密状態が解消された後は、避難所の統廃合を進めます。学校、民間施設等を優先的に廃止し、最終的にコミュニティセンター等の施設に集約します。

なお、統廃合にあたっては、地域のコミュニティや避難所で形成されたコミュニティの維持に配慮することが必要です。

### 避難者への移動の要請

統廃合・撤収により、避難者が他の避難所に移動する場合は、ボランティア等の協力を得ながら、移動や荷物の運搬等の支援を実施します。