

# 避難所運営マニュアル

菰野町

令和5年8月改定

平成21年8月策定

## 目 次

I. はじめに	1
II. 避難所運営の基本	3
1. 災害時の防災組織の体制	4
2. 避難所運営委員会	4
3. 避難所の機能	5
4. 避難所の運営体制	6
III. 避難開始から避難所開設まで	10
1. 避難する際の注意点	11
(1) 避難する準備	
(2) 一時集合場所	
(3) 安否確認	
(4) 避難路の確認	
(5) その他	
2. 事前に決めておくこと	13
(1) 避難所の鍵	
(2) 施設の使い方	
(3) 避難所の開設	
IV. 避難所運営委員会の役割	16
1. 代表者・副代表者	17
(1) 町との連絡調整	
(2) 運営会議及び関係機関等との連絡調整	
(3) 組織の総括、組織内の連絡調整・指揮	
2. 総務部	19
(1) 情報の収集	
(2) 収集した情報の避難者への提供	
(3) 運営委員会の記録、会議の準備	
(4) ニーズ調査	
(5) 人的応援（ボランティアなど）の要請・受入	

(6) 相談窓口	
(7) その他、他部に属さないこと	
3. 管理部	21
(1) 施設の安全確認	
(2) 避難者の把握・リストの作成	
(3) 避難者等の出・入所管理	
(4) 避難スペースの配分・誘導	
(5) 施設・設備の確認	
(6) 危険箇所の制限	
(7) 郵便・宅配便の受付・手渡し	
(8) 避難者への問合せ対応	
(9) 来訪者の管理・対応	
4. 救護部	27
(1) 傷病者への対応	
(2) 要配慮者の支援	
(3) 被災者の健康状態の確認	
5. 食料部（給食・給水部）	28
(1) 食料・水の確保	
(2) 炊き出し・配給	
(3) その他の食料に関すること	
(4) 感染症への対応	
6. 物資部	29
(1) 救援物資・日用品物資の調達	
(2) 避難者への配給	
(3) 物資の管理	
(4) その他物資に関すること	
7. 衛生部	31
(1) トイレに関する対応	
(2) ごみに関する対応	
(3) 防疫・手洗い・消毒の励行推進に関する対応	
(4) 避難施設内の清掃・整理整頓	
(5) 避難施設内のペット対策（要配慮者が必要とする補助犬は除外）	
8. 警備部	33
(1) 避難所の警備	
(2) 地域の警備	
9. 要配慮者の支援	34

- (1) 配慮すべきこと
- (2) 要配慮者への対応

V. 避難所運営から撤収まで	35
1. 避難所でのトラブルと調停員	36
2. 避難生活長期化の注意点	37
(1) 避難生活の長期化	
(2) 避難所施設集約に伴う移動	
3. 避難所の撤収	38
VI. 資料編	-1-
1. 避難所での生活ルール (例)	-2-
2. 物資・食品などの配分方針 (例)	-4-
3. ペットの飼育ルール (例)	-5-
4. ボランティア活動時の注意事項 (例)	-6-
5. 避難所状況報告用紙 (例)	-7-
6. 避難所開設チェック&リスト (例)	-8-
7. 避難所運営委員会組織表 (例)	-9-
8. 情報収集リスト (例)	-10-
9. 派遣 (職員) 依頼表 (例)	-11-
10. 避難所ボランティア受付表 (例)	-12-
11. 避難者名簿 (例)	-14-
12. 出入者管理簿 (例)	-15-
13. 訪問者管理簿 (例)	-16-
14. 郵便物等受付表 (例)	-17-
15. 問合せ受付表 (例)	-18-
16. 傷病者リスト (例)	-19-
17. 移送者リスト (例)	-20-
18. 物資依頼伝票 (例)	-21-
19. 避難者ペット登録台帳 (例)	-24-
20. 健康状態チェックシート (例)	-25-
21. 感染症対応の避難所レイアウト (例)	別紙

# I . はじめに

甚大な災害が発生した場合は、被災者の多くが避難所において、かなりの期間を過ごすこととなります。また、大規模な災害は、町職員や各区内の自主防災組織のメンバーにも被災者が発生し、避難所にすぐに駆けつけることができなくなることや、行政による避難所運営が難しくなることが、阪神・淡路大震災で立証され、また、東日本大震災では避難所に係る必要な安全性及び良好な居住性の確保など、生活環境の整備等を取り入れた運営が求められている。

しかしながら、災害発生時に避難所に集まった被災者の手だけで、円滑な避難所運営を行うことは、なおさら難しく困難です。

そこで、事前に地域住民の皆さんがいざというときの避難所運営をどうすればよいかを理解し、地域で周知しておくために、避難所運営マニュアルが必要であると考え、三重県防災対策部 地域防災推進課作成の「三重県避難所運営マニュアル策定指針」を参考とし、避難所における問題点や課題を検討・整理したものとして、この「避難所運営マニュアル」を作成しました。

## Ⅱ．避難所運営の基本

## 1. 災害時の防災組織の体制

災害時における地域の自主防災組織では、様々な役割を担うこととなります。その中で避難所の運営を行う組織「避難所運営委員会」をどのように立ち上げ、運営していくのかを考えます。

## 2. 避難所運営委員会

避難所運営委員会とは、災害時の避難所の運営を担う組織です。避難所運営委員会は、おおよそ次のような人たちで構成されます。

- ・ 町(町災害対策本部) … 町から派遣された避難所担当職員
- ・ 施設管理者(学校等) … 避難所になる施設の管理者
- ・ 地域 … 各区役員、防災リーダー、民生委員、自主防災組織、避難者等

それぞれが連携しあって、避難所を運営していきます。

避難所の開設準備そして開設にあたっては、地域の各区役員や防災リーダー・自主防災組織が中心となり、避難所を運営していきますが、ある程度時間がたつと、避難者の中から避難所運営委員会のメンバーを選出し、避難所運営委員会の設置・運営を行います。

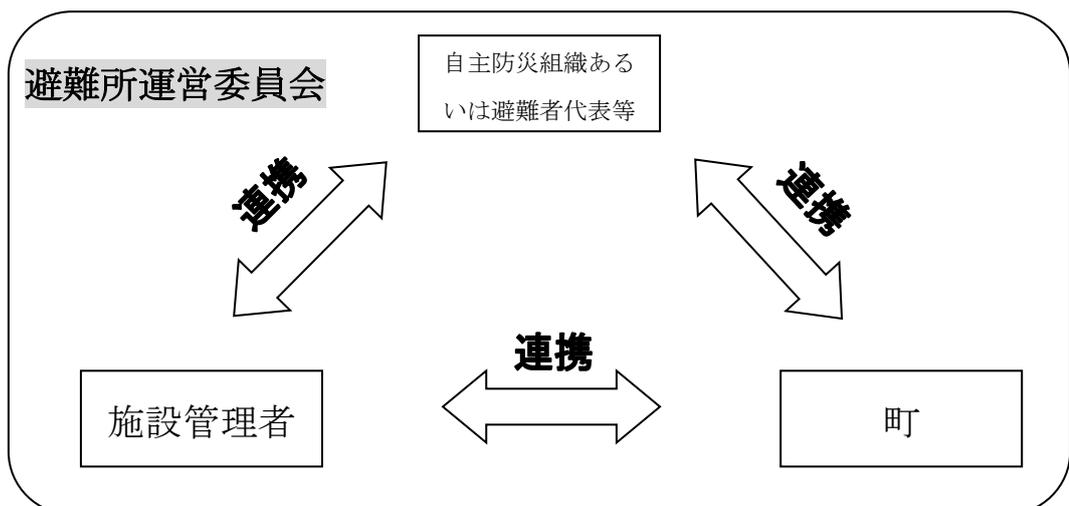


図1 避難所運営委員会イメージ

### 3. 避難所の機能

避難所は「住民の生命の安全を確保する避難施設である支援拠点」です。

災害発生直後は生命の安全確保と安全に過ごせる場所の提供を行います。

地震の揺れや浸水被害が収まっても、家屋の被害や電気、ガス、水等のライフラインの供給低下により生活支援を行います。避難所で提供する生活支援の主な内容は以下の4つです。

- ① 生活(就寝等)場所の提供
- ② 水、食料、日用品物資の提供
- ③ トイレなどの衛生的環境の提供
- ④ 生活情報及び再建情報の提供
  - ・ 生活支援のためには、災害対策本部において、必要な物資等の数量を確実に把握する必要があるため、避難者を世帯単位で登録します。
  - ・ 避難者への生活支援は公平に行うことを原則としますが、要配慮者への配慮や、男女のニーズの違いなどに配慮した優先的判断も必要となります。
  - ・ 避難所内では、避難者が自主的に運営できるようにするために、避難者の代表者や、行政担当者等で構成する避難所運営委員会を設置し、運営にかかわる事項を協議、決定します。
  - ・ 避難所では、避難者相互の負担をできるだけ軽減し、少しでも過ごしやすいようにするために、避難所共通のルールを厳守します。ルールについては、資料編の避難所での生活ルール(例)、物資・食品などの配分方針(例)、ペットの飼育ルール(例)を参照してください。

#### (1) 避難所における時期区分

通常、避難所は次の時期区分ごとに運営の様子が変わります。

- 初動期(発災直後～概ね24時間)
- 展開期(概ね24時間～概ね3週間)
- 安定期(概ね3週間以降、数ヶ月の場合もあり)
- 撤収期(ライフライン復旧後)

## 4. 避難所の運営体制

自主的で円滑な避難所の運営を行うためには役割分担が不可欠です。

大きな役割を次に示しますが、詳細については、IV避難所運営委員会の役割(P. 16～)をご覧ください。

※ 部の名称変更や統廃合は、各避難所運営委員会で決定してください。

### (1) 代表者・副代表者

- ① 町との連絡調整
- ② 運営計画立案、他関係機関等との連絡調整
- ③ 組織の統括、組織内の連絡調整・指揮

### (2) 総務部

- ① 情報の収集
- ② 収集した情報の避難者への提供
- ③ 運営委員会の記録、会議の準備
- ④ 避難所生活におけるニーズ調査
- ⑤ 人的応援(ボランティアなど)の要請・受入
- ⑥ 避難者相談窓口
- ⑦ その他、他部に属さないこと

### (3) 管理部

- ① 施設の安全確認
- ② 避難者の把握・避難者リストの作成
- ③ 避難者等の出入所管理
- ④ 避難スペースの配分・誘導
- ⑤ 施設・設備の確認
- ⑥ 危険箇所の制限
- ⑦ 郵便・宅配便の受付・配付
- ⑧ 避難者への問い合わせ対応
- ⑨ 来訪者の管理・対応

#### (4) 救護部

- ① 傷病者への対応
- ② 要配慮者への対応
- ③ 避難者の健康状態の確認

#### (5) 食料部

- ① 食料・飲料水の確保
- ② 炊き出し・配給
- ③ その他食料に関する事(他の避難所との炊き出しの連携・調整など)

#### (6) 物資部

- ① 救援物資・日用品物資の調達
- ② 避難者への配給
- ③ 物資の管理
- ④ その他物資に関する事

※ 食料や物資は、配付する際にトラブルが起きないように公平に対処できる人を選ぶ。

#### (7) 衛生部

- ① トイレに関する対応(トイレの清掃、応急仮設トイレ等の管理等)
- ② ごみに関する対応(ごみ分別・回収等の徹底等)
- ③ 防疫・手洗い・消毒の励行推進
- ④ 避難所施設内の清掃・整理整頓
- ⑤ ペットの対策

#### (8) 警備部

- ① 避難所の警備(パトロール巡回、事故・盗難防止)
- ② 地域の警備(パトロール巡回、事故・盗難防止)

代表者や各担当者が被災することも考え、各々の役割は複数名を選出しておきます。地域の中で組織することになるので、防災リーダーや各区の役員などから、各部の部長と副部長を決めるとわかりやすくなります。

各部は、連携・伝達をしやすいするなど、効率的な運営ができるように、区ごとに班を編成することを薦めます。班を編成する場合は、各班におけるリーダーとサブリーダーを選出し

ます。リーダーが動けないこともあるので、複数名を決めておきます。総務部のリーダー、サブリーダーは各部の全ての班のまとめ役を兼務します。

なお、各部の部長は、各班のリーダーの中から選出し、副部長も、各班のサブリーダーの中から選出して、部ごとに活動します。また、リーダー、サブリーダーに頼るのではなく、できるだけ多くの住民が活動に参加してもらうよう呼びかけ、交代ができるよう複数名を決めておきます。さらに、長期化する場合は避難所にいる人を中心とした運営委員会へ移行するなど、組織を変更する必要もあります。

避難所に收容される対象者は、避難所での避難生活を希望されるすべての人です。地区外からの来訪者(旅行者、勤労者、通行者など)も避難所に来る可能性があります。地域の班とは別に「来訪者班」などをつくる必要もあります。そして、帰宅困難者(地域住民ではなく、災害で交通機関が途絶えるなどが理由で帰れない人)対策として、町と連携し、できるだけ早く安全に帰宅してもらえよう情報の収集・提供をしましょう。

また、避難所運営委員会とは別に、調停員を決めておきます。調停員は、避難所の中でトラブルがあった際に、中立的にトラブルを解決する人です。学識者や経験豊富な人をお願いします。

最後に、担当を決めただけでは、何をするかわかりません。研修や訓練で実際に行動してみるなど、避難所を開設した時になるべく落ち着いた対応ができるようにしておきます。

**「避難者は客でない！！」**

避難所に来た避難者はお客ではなく、自らが避難所で生活していくことを認識してもらいましょう。避難所にいるみんなで協力し、避難所生活を進めていきたいものです。

〈組織表〉(例)

○△□◎避難所運営委員会				
代表者	○○ ○○			
副代表者	△△ △△			
	総務部	管理部	食料部	救護部
リーダー	○○ ○○	□□ □□	△△ △△	□□ □□
サブリーダー	△△ △△	○○ ○○	◎◎ ◎◎	△△ △△
	物資部	衛生部	警備部	調停員
リーダー	○○ ○○	□□ □□	△△ △△	□□ □□

サブリーダー	△△ △△	○○ ○○	◎◎ ◎◎	△△ △△
	○○区	△△区	□□区	◎◎区
総務班	主 ○○ ○○	主 △△ △△	主 □□ □□	主 ◎◎ ◎◎
	副 ◎◎ ◎◎	副 □□ □□	副 ◎◎ ◎◎	副 ○○ ○○
管理班	主 △△ △△	主 ◎◎ ◎◎	主 ○○ ○○	主 △△ △△
	副 □□ □□	副 ○○ ○○	副 △△ △△	副 □□ □□
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮

### **Ⅲ. 避難開始から避難所開設まで**

## 1. 避難する際の注意点

避難所に到着するまでの避難行動中には、次のようなことに注意してください。

### (1) 避難する準備

避難所へ持っていくものはあらかじめ備えておくことが望まれますが、急に避難することになって慌てないために、避難するときに持っていきべきものは、時々点検しておく必要があります。

避難所には予想以上の多くの人々が避難してきます。避難所での各自の食べ物や飲み物は、十分には準備されていませんので、各自で準備し、必要最小限のものを持って行きましょう。ただし、地震などで家が倒壊している場合や、火災が発生している場合は、危険ですので、家の中に入ることはやめておきましょう。

避難所に向かう際の履物は、歩きやすい靴を履きましょう。サンダルなどはけがをする恐れがありますので控えましょう。

### (2) 一時集合場所

地域の各組で決められた公園や広場などに一度集まってから避難します。もし、火災や道路が通れないなどの理由で一時集合場所へ向かうことができない場合は、直接避難所に向かいますが、避難所についたらその様子を報告しましょう。

### (3) 安否確認

一時集合場所へ集まったら、各組で安否確認をします。避難する人、家に残る人を確認します。また、救助を求める人がいる場合は、救助できる人たちが助けます。お年寄りや体の不自由な人、小さい子供、妊婦さんなど手助けが必要な人を助け合って避難します。

### (4) 避難路の確認

一時集合場所から避難所までの避難経路の安全を確認し、火災や道路が通れない場合、また、ブロック塀の倒壊やガラスの破損が散乱している場合もありますので、注意して避難所へ行きます。

### (5) その他

避難所への車の乗り入れはしないようにします。

地域にある事業所などで、リヤカーや一輪車のような人を運ぶのに役立つものがあれば予め調べておくと便利です。

ペットを飼っている人は、避難する際には、そのまま放置するのではなく、同行避難することを原則とし、鎖を解くなど、放浪動物とならないようにしましょう。

家を空けるときは、ガス器具は全て閉め、電気はブレーカーを落としてから出かけましょう。

## 2. 事前に決めておくこと

### (1) 避難所の鍵

避難所の鍵は誰が開錠するのかを地域で決めておきます。鍵の開錠を担当する人は、けがをする場合も考え、複数で担当しておきます。また、地域や町、施設管理者とも情報を共有しておきます。訓練等で鍵を開錠する方法や、開錠にかかる時間などを確認しておくことも必要です。また、鍵を開錠するタイミングを決めておきます。

### (2) 施設の使い方

施設の中のどのスペースを避難所として使用するのか、また何人くらい収容できるのかなど、事前に確認しておきます。使用するスペースなどは施設の管理者と話し合って決めます。施設の中には、避難所として使えないスペースもあります。避難してきた人が勝手に入らないよう、避難所開設時には、受付などを設置して、各スペースに避難者を的確に配分できるよう受入体制を決めておきます。また、要配慮者など配慮が必要な人のスペースなどもあらかじめ決めておくこと避難時に混乱が少なくてすみます。

※ 収容人数とは、1人につき3㎡を基準としますが、駆けつけてくる人を受け入れないわけにはいきません。日常から、どのように人を配置するか試算しておきましょう。

### (3) 避難所の開設

- |                   |
|-------------------|
| ア. 避難所施設内の安全確認    |
| イ. 避難所施設の開錠、避難所開設 |
| ウ. 避難所設備の点検       |
| エ. 立ち入り禁止スペースの指定  |
| オ. 各担当者の配置        |
| カ. 避難所ルールの掲示      |
| キ. 避難者の受付、名簿登録    |
| ク. 負傷者等の対応        |

#### ア. 避難所施設内の安全確認

大地震が発生し、避難所に避難するに当たっては、避難所の建物の耐震性能に関

係なく、安全性の確認が必要です。以下の項目などを確認します。

〈外側からみた建物の状況確認〉

- 壁にひび割れがないか
- 窓ガラスは割れていないか など

〈建物の内側の状況確認〉

- 窓ガラスや照明器具が落ちていないか
- 棚は倒れていないか など

※ 安全かどうか判断できない場合は、町に連絡します。また、施設内に入る際には、十分な注意が必要です。

※ 地震等によって避難所建物に危険がある場合は、町によって提供される安全な学校等の収容避難所に移るまで、各区の単位で住民の安全確保に努めましょう。

#### イ. 避難所施設の開錠、避難所開設

避難所の受入をするために、避難所を開錠します。

#### ウ. 避難所設備の点検

避難所施設の放送設備が利用できるか、また電話などが利用できるか確認します。

※ 公衆電話がある場合は、避難者が共有できるよう管理しましょう。

#### エ. 立ち入り禁止スペースの指定

避難所の運営を行うために、施設管理業務等に利用する部屋や避難者が立ち入ると危険な場所等立ち入り禁止スペースを決めます。

#### オ. 各担当者の配置

避難所運営委員会を構成する区ごとの各班のリーダー、サブリーダー等が来ているか確認します。

#### カ. 避難所ルールの掲示

避難者が避難所に入る前に、避難所ルールを掲示します。出入り口や目立つ場所に掲示します。

※ 避難所のルールには、外出に関する門限、就寝・起床時間など、共同生活に必

要な最低限のルールが必要です。

#### **キ. 避難者の受付、名簿登録**

避難者を受け付けます。各区で安否確認が完了しているところから順に受付、場所割りなどを支持します。避難所の各種サービスは避難者数を基本とするため、名簿への登録の必要性を周知し、協力を求めます。名簿は世帯単位とし各世帯代表者などに書いてもらいます。

#### **ク. 負傷者等の対応**

避難者に負傷者が多いときは、町に連絡し、医師の手配や救護所への搬送等を要請します。また、避難者の中に応急処置の資格を持った人や医師、看護師などの資格を持った人がいる場合は、応急手当を頼みます。

## **IV. 避難所運営委員会の役割**

## 1. 代表者・副代表者

- 町との連絡調整
- 運営計画立案、他関係機関等との連絡調整
- 組織の総括、組織内の連絡調整・指揮

※ 以上の役割のうち、連絡調整については、各部に委ねることができる。その場合は、調整の状況について、必ず各部から報告を受けること。

### (1) 町との連絡調整

避難所を管理・運営するにあたって、施設管理者や町と以下の事項等について確認し、各部(リーダー)と情報を共有した上で、全避難者に伝え、円滑な運営に努めます。

#### 〈申し合わせ事項(例)〉

- ① 個々の占有スペースの割当と間仕切り
- ② 食料・飲料水・救援物資の配分方法
- ③ トイレの利用方法
- ④ ごみの分別回収方法
- ⑤ 喫煙場所設置
- ⑥ 起床・消灯時間
- ⑦ ペットの飼育場所
- ⑧ 避難所内の警備管理体制

他に、各部からの要請事項について、施設管理者及び町に報告・要請し、対応について連絡調整します。

町からの連絡事項について、各部(リーダー)に伝え必要に応じ、避難者に情報提供を行います。

#### 〈要請事項(例)〉

部	想定される主な報告・要請事項
総務部	避難者収容について 各種情報の収集について ボランティアの受付について 必要物資倉庫について
管理部	施設の使用について

	仮設トイレ設置場所について ごみ収集場所について
救護部	傷病者の症状の把握について 医薬品の調達について 救護所の設置について
食料部	給水について 食料の調達・配給について
物資部	物資の調達・配給について
衛生部	トイレの使用について ごみの処理について
警備部	避難所、地域における防犯について
調停員	避難所であったトラブルについて

## (2) 運営会議及び関係機関等との連絡調整

避難所内の状況を把握し、相互の意見交換を行い、必要事項を協議決定するため定例会議を開催します。代表者は会議を招集して議長となります。

また、避難所運営に関係する他の関係機関などとの連絡調整を行います。

## (3) 組織の総括、組織内の連絡調整・指揮

避難所運営が円滑に進むよう避難所運営の総括を行い、避難所運営委員会のメンバーへの的確な指示を行います。また、必要に応じて町などに連絡をします。

## 2. 総務部

- 情報の収集(被害情報、地域住民の安否、ライフラインの復旧状況、被災家屋の取扱、仮設住宅など)
- 収集した情報の避難者への提供
- 運営委員会の記録、会議の準備
- 避難所生活におけるニーズ調査
- 人的応援(ボランティアなど)の要請・受入
- 相談窓口
- その他、他部に属さないこと

### (1)情報の収集

できるだけ速やかに自力再建するために、必要な様々な情報(地域の被災状況や生活状況・復旧状況に関連する情報など)を収集します。なお、町と協働して情報収集することが望ましいですが、単独で情報収集する場合は、情報に必ず時刻と発信元を明記し、町にも報告します。

#### 〈情報の収集方法(例)〉

- 町から提供される情報を整理する
  - テレビ・ラジオ・新聞・防災無線などの情報を分担して収集する
  - 被災地を巡回する
- ※ 災害直後は誤情報が出やすいので注意すること。

#### 〈収集する情報(例)〉

- 避難者の具体的な被害状況を聞き取り調査
  - 被災地を巡回し、避難していない被災者の状況や現地の被災状況を調査
  - まちの復興状況などの情報収集
  - 避難所近隣を巡回し、公的な施設や生活関連施設(コンビニ、スーパー等)の状況や生活情報の収集
  - 仮設住宅、ライフライン、町営住宅入居、罹災状況 など
- ※ 巡回は複数で回り、身の安全を第一に行動するように十分に注意してください。
- ※ 調査する項目を事前に決めておきましょう。

## (2) 収集した情報の避難者への提供

収集した情報は、時刻や場所等を明示して整理し、掲示板や施設内放送等あらゆる手段を用いて提供します。放送設備の回数や使用時間帯は、町や施設管理者と協議しておきます。

他に、運営委員会の決定事項を掲示板に掲示し、また被災者同士が情報交換できる「伝言コーナー」も掲示板に設置します。古くなった情報は、記録として整理して保管しておきます。

聴覚障がい者に配慮した対応として、文字や光による伝達方法（例えば、呼び出しの際に赤色ランプを点滅させて知らせるなど）の工夫をします。

また、視覚障がい者には、点字の作れる協力者を求めて、点字表示をできるようにしましょう。

電気が使える場合は、マスコミの情報が伝わるように、町や施設管理者などの協力を得て、テレビ等を設置します。

## (3) 運営委員会の記録、会議の準備

運営委員会の会議を開催するための資料作成などの準備を行います。また、会議の内容を記録しておきます。

## (4) ニーズ調査

避難所を円滑に運営するために必要なニーズの調査を行い、必要に応じて町に応援要請を行います。

## (5) 人的応援（ボランティアなど）の要請・受入

ボランティアの応援要請を町または現地ボランティアセンターに行います。また、ボランティアが派遣されてきた場合は、受付をし、活動の振り分けをします。

## (6) 相談窓口

避難者の悩みや相談にのることにより、不安を解消し、避難所でのトラブルを防ぎます。

## (7) その他、他部に属さないこと

他の部に属さないことなどを担当します。

### 3. 管理部

- 施設の安全確認
- 避難者の把握、リストの作成
- 避難者等の出入所管理
- 避難スペースの配分・誘導
- 施設・設備の確認
- 危険箇所の制限
- 郵便・宅配便の受付・手渡し
- 避難者への問合せ対応等
- 来訪者(帰宅困難者)の管理と対応

#### (1) 施設の安全確認

地震の発生によって避難所を開設した際は、避難所の建物の耐震性能に関係なく、避難所開設時には安全性の確認が必要です。また、余震などによる被害を防ぐため、施設の安全確認を定期的に行います。

##### ○安全性チェック項目(避難所開設時)

〈外側からみた建物の状況確認〉

- 壁にひび割れがないか
- 窓ガラスは割れていないか など

〈建物の内側の状況確認〉

- 窓ガラスや照明器具が落ちていないか
- 棚は倒れていないか など

※ 安全かどうか判断できない場合は、町に連絡します。また、施設内に入る際には、十分な注意が必要です。

※ 地震等によって避難所建物に危険がある場合は、町によって提供される安全な学校等の収容避難所に移るまで、各区の単位で住民の安全確保に努めましょう。

##### ○安全性チェック項目(定期)

- 新たに窓ガラスや照明器具が落ちていないか
- 新たに棚は倒れていないか など

※ 余震などにより、新たな被害が出ている場合は、その場所を立ち入り禁止にす

るなど避難者が近寄らないようにします。町または施設管理者に連絡し、対応を確認します。

## (2) 避難者の把握・リストの作成

避難所の避難者の状況をできるだけ正確に把握するため、区ごとに受付を設置し、避難者名簿を作成し、町へ報告します。

※ 避難者名簿については、個人情報保護を遵守することを忘れず、取り扱いには注意し、避難所運営委員会並びに町以外への公開は禁止とします。

外部からの問い合わせについては、「(8) 避難者への問合せ対応等」を参照してください。

避難者が多く、施設に入れない場合は、町と協議して、他の施設に移動してもらいます。

避難所を利用する被災者は、次の3種類に分類できます。

### ○ 避難者

地震などにより自宅での生活が困難となり、避難所で生活する被災者です。

避難所において生活する避難者世帯ごとに避難所入居者名簿を作成します。区などに未加入者についても組み入れてリストを作成します。

### ○ 在宅被災者

避難所に避難せず自宅にいるが、ライフラインに被害があるなど、食事など生活に支障をきたしているため、食料や飲料水等避難所での配布を利用する被災者です。これら被災者のリストを町と連携して作成します。

### ○ 来訪者

地域住民ではないが、地域内で旅行中や勤務中に被災した人で、帰宅困難者と言われる人たちです。この来訪者についても避難所に避難している人についてはリストを作成します。

## (3) 避難者等の出・入所管理

避難所における避難所の出入りについて、管理を行うことで、避難者を把握するよう努めます。

避難所における避難者の退所・外出など出入所管理を行います。

- 退所については、「避難者名簿」に記入
- 外出については、「出入者管理簿」に記入

- 避難者への面会など、訪問者の出入を「訪問者管理簿」に記入

#### (4) 避難スペースの配分・誘導

配分するスペースは、次の点に配慮して決めますが、要配慮者等については本人又は付き添い人の意向を確認したうえ、適切な場所に優先的にスペースを確保します。なお、避難所での介助や支援が困難な場合、適切な施設への移送を町へ要請します。スペースの配分については、区ごとや家族単位でまとめるなど工夫をします。地域住民以外の来訪者のスペースは、別に設置します。

- 要配慮者(障がい者、高齢者等)への配慮
- 子ども(乳幼児)がいる避難者への配慮(授乳スペースなども含む)
- 妊婦への配慮
- 病人やけが人等への配慮
- 男女のニーズの違いへの配慮

※ トイレの近さ、騒音防止、睡眠阻害、徘徊など配慮が必要と思われる人たちを優先にスペースの確保をしましょう。

一人分のスペースは、1人につき3㎡とします。また、避難スペース以外に、仮設電話や掲示板など情報提供コーナーを設置し、避難所内の案内図を掲示します。ペットの飼育場所は、トラブルを避けるため、屋外を基本とし、設置場所については、別に定める「ペット同行避難における収容避難所での避難場所」を参考に設置し、飼育者名簿、ペットリストを作成し、衛生部と協力して管理します。

#### 〈体育館 レイアウト (例)〉

要配慮者 スペース	通	健常者スペース (できるだけ区ごとにまとめる)	乳幼児家族 スペース
		通 路	
	路		

#### 【収容避難所への避難を考える】

阪神・淡路大震災では、火災による再避難があり、同様のことを想定しておく必要があります。

収容避難所への避難について考える上でも、近隣の区との話し合いが大切になります。

## (5) 施設・設備の確認

施設・設備について次のことを確認します。使えない箇所があれば、町へ連絡するなどの対応をします。

〈チェック表(例)〉

電気はつくか	<input type="checkbox"/> 照明がつく	<input type="checkbox"/> 照明がつかない
ガスは使用できるか	<input type="checkbox"/> ガスが使える	<input type="checkbox"/> ガスが使えない
ガスは漏れていないか	<input type="checkbox"/> ガスが漏れていない	<input type="checkbox"/> ガスが漏れている
水道は使用できるか	<input type="checkbox"/> 水道がでる	<input type="checkbox"/> 水道がでない
トイレは使えるか	<input type="checkbox"/> トイレが使える	<input type="checkbox"/> トイレが使えない
換気は機能しているか	<input type="checkbox"/> 機能している	<input type="checkbox"/> 機能していない
避難所の温度は適切か	<input type="checkbox"/> 適切である	<input type="checkbox"/> 適切でない

※ 仮設トイレは、所定の場所に設置します。

## (6) 危険箇所の制限

施設内における危険な箇所や設備を確認し、危険の表示を行います。また、部外者が故意に立ち入らないように立ち入り禁止の表示と、パトロールも必要となります。

## (7) 郵便・宅配便の受付・手渡し

外部からの郵便物・宅配物の受付や避難者への手渡し、避難者への電話による問合せなどの対応をします。

郵便物、宅配物は受付表を作成し、受け取りや手渡しの可否を記入しておくことで、紛失などのトラブルを防ぎます。

〈郵便物等の受付から手渡しまで(例)〉

- ① 受け付けたら受付表に郵便物の種類、あて先、差出人、受付日を記載する。
- ② 放送などで郵便物があったことを知らせ、また、掲示板の「郵便物預かり欄」などにあて先人の名前、住所、郵便の種類を記載したメモを貼付する。
- ③ 避難者が受け取りに来た際は、受付表に渡した日時を記入、また、受け取りのサインをもらう。
- ④ 郵便物を受け取った避難者は掲示板からメモをはがす。

## (8) 避難者への問合せ対応

避難所に避難者の安否確認の電話や来訪者による問合せが殺到します。原則的に、避難者名簿に登録があるかを確認後、相手連絡先等を記載したメモをとり、避難者へ連絡し、避難者の方から折り返し連絡をさせます。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。

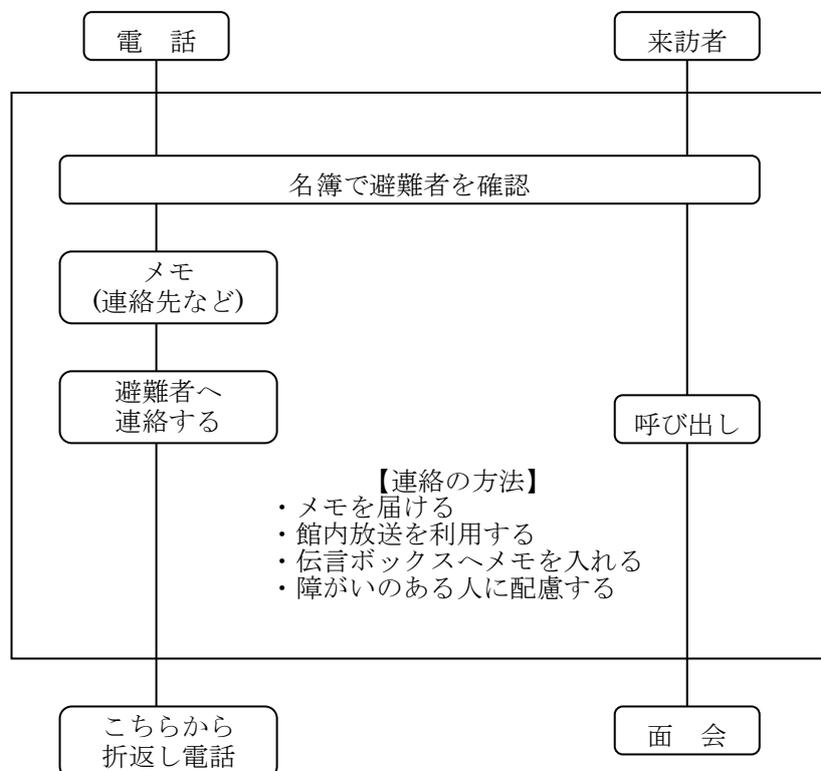
また、外部からの避難者への電話による問合せについては、本人の承諾なく、直接取り次ぐと混乱を招くことになるので、伝言で対応します。

### 〈問合せ担当者の対応(例)〉

次の要領で問合せに対応し、問合せ受付表に記入します。

#### ○ 電話での問合せに対する応答例

- ① どなたをお探しですか。お探している方のご住所とお名前を教えてくださいませんか？
- ② (いる場合)今おかけいただいていますあなた様のご連絡先とお名前を教えてくださいませんか？
- ③ この電話を直接、お取次ぎすることはできませんので、メモをとって掲示板に掲示させていただきます。避難者本人から折り返し連絡があると思いますので、しばらくの間、本人からの連絡をお待ちいただけますか？



#### (9) 来訪者の管理・対応

来訪者にも、一般の避難者と同様に名簿に登録してもらいます。ただし、管理は一般の避難者とは区別できるように、来訪者だけで名簿を作成します。

なるべく早く帰宅してもらおう(避難所から出してもらおう)ために、交通情報や道路情報などを提供し、帰宅できるよう協力して避難所での混乱を防ぎます。

## 4. 救護部

- 傷病者への対応
- 要配慮者への対応
- 避難者の健康状態の確認

### (1) 傷病者への対応

避難所内で傷病者が発生した場合は、救護所、医療機関、町等に通報し、適切な指示を受けます。救急隊や医師、医療救護班の到着までの間、応急処置を行います。また、避難所運営委員会や避難者の中に、応急救命などの資格を持っている人や、医師・看護師等がいる場合は応急処置を頼みます。傷病者については傷病者リストへ記入し、移送した場合は移送者リストに記入します。

### (2) 要配慮者の支援

要配慮者については、町と連携し、支援・介護を行います。必要に応じ、町や社会福祉協議会等に、専門の職員やボランティア派遣の要請を行います。避難所での介護や支援が困難な場合は、町に適切な施設への移送を要請します。

また、可能であれば子供の遊び部屋を確保し、夜間は勉強部屋として利用できるように配慮します。

### (3) 被災者の健康状態の確認

町は、定期的にすべての避難所を巡回して避難者の心身の健康状態を確認しますが、避難所でも避難者の健康状態の確認をし、必要に応じ救護所、医療機関、町に通報し、適切な指示を受けましょう。

### (4) 感染症への対応

避難者が感染症に罹患した際は、個別スペース等へ移動し、罹患者と居住スペースが近隣の者の体調確認を行い、衛生部と協力し環境を整備し、感染拡大防止に努めます。

## 5. 食料部(給食・給水部)

- 食料・飲料水の確保
  - 炊き出し・配給
  - その他食料に関すること(他の避難所との炊き出しの連携・調整など)
- ※ 配付する際にトラブルが起きないように公平に対処できる人を選ぶ。

### (1) 食料・水の確保

発災直後は、町から備蓄食料と飲料水が配給されますが、数量はわずかであり、その後の調達と配給には最大3日間分必要となると考えてください。

調達された食料等は、町や物資部と連携して確保し、配給します。不足食料の内容や数量を取りまとめて町に連絡します。食料の要請については、必要な食料を的確に把握し、余剰食料が発生しないように注意します。

また、食料等が十分に行き届かないことも考えられますので、自宅で生活している人への協力や、避難者の個人のつながりを利用した調達など、自主的な調達をしなければならないこともあります。

### (2) 炊き出し・配給

食料・水の配給は、公平性の担保を最大限配慮します。特別な配給をする場合は、運営委員会で協議して行うこととします。避難者以外の近隣の在宅被災者についても等しく配給します。在宅被災者に食料等を配給する場合は、配給場所及び時間などを避難施設内掲示板に掲載します。炊き出しや配給においては、健康な避難者の協力を得て、迅速に行います。

### (3) その他の食料に関すること

その他食料、飲料水に関することについて担当します。

※ 炊き出しや配給の数量については、避難所収容者数に対して、近隣在宅者や余震等による緊急避難者を考慮して、若干の増量(10%程度)を加味してください。

## 6. 物資部

- 救援物資・日用品物資等の調達
- 避難者への配給
- 物資の管理
- その他物資に関すること

※ 配付する際にトラブルが起きないように公平に対処できる人を選ぶ。

### (1) 救援物資・日用品物資等の調達

各部と連携して、避難者のニーズを把握し、必要と認められるものについては、町と連携して物資を調達します。不足物資がある場合は、内容、数量を取りまとめて町に連絡します。物資の要請については、必要な物資を的確に把握し、余剰物資が発生しないように注意します。救援物資等が直接避難所へ到着した場合は、町へ連絡します。

※ 救援物資や日用品物資等とは、衣類、タオル、履物、食器、炊飯具、おもちゃ、書籍、学用品、マスクやアルコール消毒液など様々な生活用品が考えられますが、現在は全国からの個人の善意による物資よりも国や日本赤十字社からの配給、町が協定を結んでいる全国の自治体や企業等からの拠出されるものでまかなえるようになっていきます。また、災害救助法に基づき町は食料と日用品を購入して配布しますので、絶対数が不足する事態は起こりにくくなりました。

### (2) 避難者への配給

物資の配給は、公平性の担保を最大限配慮します。特別な配給をする場合は、避難所運営委員会で協議します。また、避難者以外の近隣の在宅被災者にも等しく物資を配給します。在宅被災者に物資を配給するときは、配給場所及び時間などを避難施設内掲示板に掲載します。できれば、避難所での物資配給は、毎日一定の時間に必要な物資の希望を町に申し出て、翌日配給してもらうなどのルール作りが望まれます。

高齢者や障がい者など特別なニーズがある場合は、個別に対処します。

### (3) 物資の管理

要請した物資が搬送されたら物資保管場所へ保管します。保管については、種類別に保管し、保管場所には鍵をかけて、鍵は部長が管理します。保管については、使用頻度が高いものや日持ちがしないものを出入口近くに置くことや、直射日光や室内温度にも気をつけてください。

### (4) その他物資に関すること

その他物資に関することを担当します。

## 7. 衛生部

- トイレに関する対応
- ごみに関する対応
- 防疫・手洗い・消毒の励行推進
- 避難所施設内の清掃・整理整頓
- ペットの対策

### (1) トイレに関する対応

備蓄の簡易トイレ、または搬送されて来たトイレを管理部と協力し、所定の場所に設置します。避難施設に視覚障がい者がいる場合は、少なくとも1基は壁や塀沿いに設置するなど工夫し、障がい者に周知します。トイレの使用についての注意事項を全てのトイレに貼りだし、避難者への周知徹底を図ります。

トイレの清掃、手洗い消毒液の交換、ごみ袋の交換等の衛生管理は衛生部が行いますが、実際に清掃や交換などの作業は、避難者が当番を定め毎日行います。その際は、放送などでトイレの清掃時間を伝えます。

汲み取りの必要な仮設トイレが設置された場合は、清掃時には、攪拌棒により便槽内の汚物をならし、便槽容量を有効に確保します。使用後のトイレットペーパーは、下水管を詰まらせないようごみ袋に入れるようにします。学校内施設内において水道が断水した場合、使用可能な水洗トイレ用水として、プールの水を活用できるよう事前に決めておきましょう。

### (2) ごみに関する対応

施設管理者・町と協議の上、ごみの集積場所を設置し、張り紙などにより避難者へ周知徹底を図ります。ごみは避難者が各自で分別し、所定の場所へ整然と置くよう指示します。場合によっては、避難スペースの単位ごとにごみ袋を配付し、避難者が交代でごみを集積場に運ぶようにします。ごみの集積場は、なるべく屋外の直射日光が当たらない場所を選びます。避難施設や空き地でのごみの焼却は禁止します。

### (3) 防疫・手洗い・消毒の励行推進に関する対応

食中毒や風邪などの感染症が流行しないように、避難者等の協力を得てごみ処理、防疫及びこまめな消毒等を行います。

飲料水が安定的に供給できるようになったら、トイレ・手洗い・洗顔・洗濯などの生

活用水の確保に努めます。生活水の確保に関しては、食料部(給食給水部)・物資部・総務部と協議し、生活水の保管や利用方法を検討します。

消毒液、マスク、トイレトーパー及びペーパータオルなどの確保については、定期的に確認し、不足分については、物資部へ供給依頼をします。また、食事の際の食器の取扱いについては、衛生確保の観点から、食器はできるだけ使い捨てとします。食器を再利用する際は、避難者個人の責任において行うこととします。

#### 〈注意点〉

- 流水による手洗いを励行する(水道が使用不可の場合は擦式アルコール消毒等で対応)
- トイレ、手洗い所には、消毒液を配置し、感染症予防(手洗い、消毒の励行)を促す
- 消毒液は定期的に取り替える
- 風呂の利用について周知する(自衛隊設営の簡易風呂等)
- 生活水が確保できるようになったら、洗濯場や洗濯物干し場を確保する
- 風邪や下痢など体調を崩している人の有無を把握し、即座に人ごみから離す
- 必要があれば町に連絡し、医師や保健所の応援を求める

#### (4) 避難施設内の清掃・整理整頓

避難施設内の清掃などは、避難者自身が当番制で行うよう要請します。また、避難所内は常に清潔に保てるよう、整理整頓を促します。

#### (5) 避難施設内のペット対策(要配慮者が必要とする補助犬は除外)

原則として、犬、猫等ペットは避難所施設の屋内スペースには入れないようにします。ペットの飼育場所については、管理部と協力し基本的に屋外に設置し、設置場所については、別に定める「ペット同行避難における収容避難所での避難場所」を参考に設置します。

ペットの飼育場所の管理はペットの飼育ルールを元に、ペットの飼い主が責任を持って行うことを原則とし、定期的に点検をします。ペットを避難所に連れてきた避難者に対しては、管理部の窓口で届け出るよう呼びかけ、ペット登録台帳を作成し、衛生部が管理します。また、ペットの中でも、大型動物や危険動物の場合は避難施設への同伴はお断りします。ただし、要配慮者が必要とする盲導犬や介助犬、補助犬は除外とし、その際は避難所運営委員会での協議の上、対応を決定します。

## 8. 警備部

### ■ 避難所の警備

#### (1) 避難所の警備

避難所に故意に部外者が立ち入っていないか、巡回パトロールします。また避難所の中でトラブルなどがおきないように、注意します。災害直後や避難所生活が長引くとストレスなどから興奮した状態となり、些細なことがトラブルになることもあります。トラブルが発生しないよう巡回パトロールし、避難者の変化に注意します。パトロールは、2名以上のグループで行い、避難者にも協力を願います。パトロールする際は腕章などをして避難者にわかるようにします。

〈トラブルを発見した場合の注意点〉

- 自分から声をかける
- 相手の言い分をよく聞く
- あくまでも冷静に、倫理的に説明する
- できること、できないことを明確にする
- 納得するまで説明する

※ 警備部では解決できない場合は、代表者や調停員に連絡します。

#### (2) 地域の警備

避難所以外に地域の防犯対策のため、巡回パトロールします。避難所に避難しているため留守にしている自宅等で、盗難などが発生しないよう地域を巡回パトロールし、不審者などを早期に発見します。不審者を見つけた場合は、警察に通報します。パトロールは、2名以上のグループで行い、避難者にも協力を願います。パトロールする際は腕章などをして避難者にわかるようにします。またパトロールする際は、十分に身の安全を確保してください。

無理をせず、トラブルなどを発見した際は、単独で行動せず、速やかに警察に通報してください。

## 9. 要配慮者の支援

- 配慮すべきこと
- 要配慮者への対応

### (1) 配慮すべきこと

高齢者や障がいのある方、乳幼児等の要配慮者は、環境の変化による影響を受けやすいため、居住空間の設定や情報提供等、要配慮者の特徴に合わせて、配慮が必要となります。

居住空間は、より居住性の高い部屋・場所を優先的に提供するように配慮し、要配慮者本人及び家族の意向を確認した上で、割り当てを行いましょう。

#### 〈居住空間の検討〉

- 移動しやすい環境：出入口やトイレの近く、車椅子が通れる通路幅
- 空調設備のある部屋：冷暖房設備、窓のある部屋
- 他人と接しない空間：個室、部屋の角やテントの活用
- 授乳スペースの設置：個室、間仕切りやカーテンの活用

### (2) 要配慮者への対応

避難している要配慮者の状況を把握するとともに、必要に応じて避難所内に福祉避難室を設置し、必要な支援を行いましょう。

支援にあたっては、専門的な技術・知識を持つ人と連携し、避難所全体で対応しましう。

#### 〈要配慮者の把握〉

- 『避難者名簿』等から、避難している要配慮者の状況を把握し、地区本部等と情報を共有しましう。なお、個人情報の取扱いには十分に注意する
- 要配慮者の状況については、運営委員会で情報を共有し、必要となる支援等を検討する

## **V. 避難所運営から撤収まで**

## 1. 避難所でのトラブルと調停員

調停員とは避難所運営委員会には属さず、常に中立的な立場で、トラブルを解決に導くための話し合いなどを行う人をいいます。過去に地域の役員などの経験がある人や、地域の人たちに信頼されている人、または、弁護士等の職業についている人などが適任でしょう。

避難所でトラブルが起きた場合、トラブルの当事者と避難所運営委員会の代表者、調停員でトラブルの原因などを調査します。調停員は、中立的な立場で、客観的にトラブルの原因を突き止め、解決に導きます。

トラブルの内容によって調停員では解決できない場合などは、町に連絡します。

## 2. 避難生活長期化の注意点

### (1) 避難生活の長期化

避難所での生活が長期化した場合は、プライバシーなどの対策として、ついたてを立てるなどの配慮が必要となります。町と相談し、ついたてやスペースの配分の見直しなどをします。また、長期化に伴って家具や備品の増加が考えられることから、スペース配分が不均衡になる場合も起こることから、可能な限り収容人数に合わせた部屋の配分を家族単位に構成する方向が望まれます。さらに、自分勝手に自炊などされないよう、炊事場や倉庫の設置等ルールや場所の指定が必要です。

### (2) 避難所施設集約に伴う移動

学校での避難施設においては授業の再開を最優先に考え、避難施設の縮小・統合が進められます。避難者に対し、部屋の移動などについて広報しておきます。避難所を移動することが決定した場合、移動の日時、荷物等の搬送について避難者に対し周知しておきます。

### 3. 避難所の撤収

避難所撤収が決定した場合は、撤収の準備に取り掛かります。まず、避難所の閉鎖時期と撤収準備などについて避難者に説明します。使用されなかった物資等の回収が必要となった場合は、その種類、数量を確認し、町に報告します。避難所管理に用いた記録などは町へ提出します。避難者の撤収が確認された後、避難所運営委員会は避難所閉鎖日をもって終了とします。避難所閉鎖までに避難施設内の片付けや清掃を避難者の協力を得て行います。避難者が残っていたものは処分することを伝え、個人で持ち込んだ荷物などはそれぞれ持ち帰るようにします。

## VI. 資料編

## 1. 避難所での生活ルール(例)

### 避難所での生活ルール

この避難所の生活ルールは次のとおりです。

- 1 この避難所は地域の防災拠点です。
- 2 この避難所の運営に必要な事項を協議するため、町担当者、施設の管理者、避難者の代表等からなる避難所運営委員会(以下「委員会」という。)を組織します。
  - 運営委員会は、毎日午前\_\_時と午後\_\_時に定例会議を行うことにします。
  - 運営委員会の運営組織として、総務部、管理部、救護部、食料部、物資部、衛生部、警備部等を避難者で編成します。
- 3 避難所は、電気、水道などライフラインが復旧する頃を目処に閉鎖します。
- 4 避難所は、家族単位で登録する必要があります。
  - 避難所を退所するときは、管理部に転出先を連絡してください。
  - 犬、猫などの動物類を室内に入れることは禁止します。
- 5 職員室、保健室、調理室など施設管理や避難者全員のために必要となる部屋又は危険な部屋には、避難できません。
  - 「立入禁止」、「使用禁止」、「利用上の注意」等の指示、張り紙の内容には必ず従ってください。
  - 避難所では、利用する部屋の移動を定期的に行います。
- 6 食料・物資は原則として全員に提供できるまでは配布しません。
  - 食料・物資は避難者の組ごとに配布します。
  - 配布は避難所以外の近隣の人にも等しく行います。
  - ミルク・おむつなど特別な要望は、食料部又は物資部が\_\_\_\_\_で対処しますので、申し出てください。

- 7 消灯は、夜\_\_\_\_時です。
- 廊下は点灯したままとし、体育館などの照明を落とします。
  - 職員室など管理に必要な部屋は、盗難などの防止のために、点灯したままとします。
- 8 放送は夜\_\_\_\_時で終了します。
- 9 電話は、午前\_\_\_\_時から午後\_\_\_\_時まで、受信のみを行います。
- 放送により呼び出しを行い、伝言します。
  - 公衆電話は、緊急用とします。
  - 携帯電話による通話は所定場所以外では禁止します。
- 10 トイレの清掃は、朝\_\_\_\_時、午後\_\_\_\_時、午後\_\_\_\_時に、避難者が交代で行うことにします。
- 清掃時間は、放送を行います。
  - 水洗トイレは、大便のみバケツの水で流してください。
  - 水洗トイレが正常に使用できない場合は、非常用トイレを使用してください。
- 11 飲酒・喫煙は、所定の場所以外では禁止します。なお、裸火の使用は禁止します。

## 2. 物資・食品などの配分方針(例)

### 物資・食品などの配分方針

- 1 物資・食料・水などは公平に分配します。
- 2 数量が不足する物資などは、その物資などの内容を問わず高齢者、障がい者、子ども、妊婦、大人の順に配分します。
- 3 物資・食料の配布は、各(避難者)組の代表者の方にお渡ししますので、各組内で分配するようにして下さい。
- 4 物資などの配布は、原則毎日 \_\_\_\_ 時頃に、場所は \_\_\_\_\_ で食料部、物資部が配布するので、秩序を持って部員の指示に従い受け取ってください。
- 5 配布する物資などの内容、数量は、その都度、放送などで避難者へ伝達します。
- 6 各自必要な物資などは、避難所運営委員会の物資部、食料部の窓口に応じ込んでください。在庫がある物はその場でお渡しします。在庫の無い物は本部へ要請しますので、入ったかどうか各自で窓口を確認しに来てください。

### 3. ペットの飼育ルール(例)

## ペットの飼い主の皆さんへ

避難所では、多くの人たちが共同生活を送っていますので、ペットの飼い主の皆さんは、次のことを守って避難所生活を送ってください。

- 1 ペットは、指定された場所で「つなぐ」あるいは「檻(ケージ)」に入れ、飼ってください。
- 2 飼育場所等は、飼い主の手によって常に清潔にし、必要に応じて消毒を行ってください。
- 3 ペットの苦情や、危害の防止に努めてください。
- 4 屋外の指定された場所で必ず排便させ、後始末を行ってください。
- 5 餌の時間を決め、その都度きれいに片付けてください。
- 6 ノミの駆除に努めてください。
- 7 飼育困難な場合は、一時預けが可能なペットホテルや犬猫病院などの施設に相談してください。
- 8 他の避難者との間でトラブルが生じた場合は、速やかに避難所運営組織(衛生部)まで届け出てください。

#### 4. ボランティア活動時の注意事項(例)

##### ボランティア活動の際の注意事項

### ボランティアの皆さんへ

このたびは本避難所へのボランティア参加を頂き、誠にありがとうございます。

皆さまに安全に、また気持ちよく活動して頂くために、以下の各項目について、ボランティア活動の際の留意点としてご確認下さいますようお願いいたします。

#### 1 ボランティア保険の加入はお済ですか？

・ボランティア活動時には、必ず保険への加入をお願いします。保険へ加入していない場合には、ボランティアセンターへお問い合わせの上、保険加入をお願いいたします。

※ボランティア保険には、全国社会福祉協議会の福祉ボランティア保険（災害時特約付き）があります。また、大規模な災害の場合には、その災害を特定した保険が制定されていることもあります。

#### 2 ボランティア活動の際には、受け渡し時に渡される腕章や名札などの「ボランティア証」を身に付けてください。

#### 3 グループで仕事ををお願いする場合には、皆さんの中でリーダーを決め、仕事の進捗や完了時の報告をお願いする場合があります。

#### 4 本避難所では、ボランティアの皆さんに危険な仕事は決してお願いいたしません。万一、疑問がありましたら、作業に取り掛かる前にボランティア班の担当者にご相談ください。

#### 5 体調の変化や健康管理などは、皆さん各自でご注意の上、決して無理をしないようお願いいたします。

#### 6 その他

以上、よろしくご確認のほどお願いいたします。

5. 避難所状況報告用紙(例)

避難所状況報告用紙〔第\_\_報〕

避難所名 \_\_\_\_\_

送信者名		避難所FAX	
報告日時	月 日 :	避難所TEL	
	現在数(A)	前日数(B)	差引(A-B)
避難世帯数	世帯	世帯	世帯
避難者数	人	人	人
避難所運営状況			
避難所運営委員会		設置済み ・ 未編成	
地域 状況	土砂崩れ	未発見 ・ あり ・ 警戒中	
	ライフライン	断水 ・ 停電 ・ ガス停止 ・ 電話不通	
	道路状況	通行可 ・ 渋滞 ・ 片側通行 ・ 通行不可	
連絡事項			
対応 状況	総務部		
	管理部		
	救護部		
	食料部		
	物資部		
	衛生部		
	警備部		
対処すべき、予見される事項(水、食料の過不足/物資の過不足/風邪などの発生状況/避難所の生活環境/避難者の雰囲気 など)			

※ 行政担当者は、避難所に到着したら、速やかに第1報を現地連絡所に連絡する。  
続いて第2報は概ね3時間以内、第3報は概ね6時間以内に報告をすること。それ以降は、最低1日1回以上報告すること。

※ 「連絡事項」欄には、各部の活動において発生した問題や、その解決策などを記入し、他の避難所の運営活動の参考となるようにする。また、第1報から第3報までは、周辺状況の情報収集として、「人命救助」、「延焼」、「建物倒壊」の状況を付記すること。

## 6. 避難所開設チェック&リスト(例)

### 避難所開設チェック&リスト

項目	緊急対応	確認
1. 避難所の開設	・建物内にいる避難者をまとめ、建物の安全確認をする	<input type="checkbox"/>
2. 建物の安全確認が済む まで避難者を入れない。	・建物は傾いているか	<input type="checkbox"/>
	・火事は発生しているか、ガス漏れはないか	<input type="checkbox"/>
	・建物に大きなひび割れはないか	<input type="checkbox"/>
	・窓ガラスなどの危険な落下物があるか	<input type="checkbox"/>
	・自動車乗り入れの規制	<input type="checkbox"/>
3. 施設管理者の到着報告 及び対応協議	・いない時は、そのまま業務進行	<input type="checkbox"/>
4. 避難者受入れスペースの 確保・指定	・事前計画に基づき安全な部屋を確保し、誘導する。	<input type="checkbox"/>
	・室内の倒壊物などは、避難者に協力を求めて処理する。	<input type="checkbox"/>
5. 避難所の本部を設置	・施設管理者と共に、業務場所の安全確認	<input type="checkbox"/>
	・放送設備、非常用設備などの確認	<input type="checkbox"/>
6. ライフラインの確認		
電気が使えるか	・放送設備が利用できるか	<input type="checkbox"/>
	・無線が利用できるか	<input type="checkbox"/>
上水道が使えるか	・上水道が使えるか	<input type="checkbox"/>
電話が使えるか	・FAXが使えるか	<input type="checkbox"/>
道路状況の把握	・避難者からの情報収集	<input type="checkbox"/>
7. 本部への報告	・FAX、電話、伝令などの手段を用いて災害対策本部へ 連絡を取る。	<input type="checkbox"/>
8. 避難者の登録	・避難者の世帯ごとの登録	<input type="checkbox"/>
9. 避難者へ ・施設被害状況 ・避難者のスペース などの説明	・混乱時のため、冷静な態度でゆっくり説明する。 混乱を極力沈静化させる。	<input type="checkbox"/>
	・「避難所での生活ルール」のコピーを配付	<input type="checkbox"/>
	・トイレの使用場所と火気についての注意をする	<input type="checkbox"/>
	・避難者の未登録者への再登録依頼 (必要とするものを記入してもらう)	<input type="checkbox"/>
10. 非常用設備及び物資 の確認	・水、食料、生活物資の有無	<input type="checkbox"/>
本部への要請事項の整理	・応援職員の必要性	<input type="checkbox"/>

7. 避難所運営委員会組織表(例)

避難所運営委員会組織表

避難所運営委員会				
代表者				
副代表者				
	総務部	管理部	食料部	救護部
リーダー				
サブリーダー				
	物資部	衛生部	警備部	調停員
リーダー				
サブリーダー				
	区	区	区	区
総務班	主 副	主 副	主 副	主 副
管理班	主 副	主 副	主 副	主 副
救護班	主 副	主 副	主 副	主 副
食料班	主 副	主 副	主 副	主 副
物資班	主 副	主 副	主 副	主 副
衛生班	主 副	主 副	主 副	主 副
警備班	主 副	主 副	主 副	主 副

## 8. 情報収集リスト(例)

### 情報収集リスト

避難所名			
日時	受信者	収集者	内容

9. 派遣(職員)依頼書(例)

**派遣(職員)依頼書**

発信日時	月 日 時 分
避難所名	
避難所住所	
発注依頼者	FAX TEL
<b>依 頼 内 容</b>	
自治体職員関係	(業務の内容を具体的に記入)
ボランティア関係	(業務の内容を具体的に記入)

災害対策本部 → 避難所

発信日時	
本部受信者名	FAX TEL
<b>回 答 内 容</b>	
自治体職員関係	名派遣できる
ボランティア関係	名派遣できる

10. 避難所ボランティア受付表(例)

避難所ボランティア受付表

受付日	年	月	日
-----	---	---	---

No. \_\_\_\_\_

(避難所名: \_\_\_\_\_)

No.	氏名・住所・電話	性別	職業	過去のボランティア経験の有無とその内容
1	氏名	男		有 (活動内容)
	住所 電話	女		無
2	氏名	男		有 (活動内容)
	住所 電話	女		無
3	氏名	男		有 (活動内容)
	住所 電話	女		無
4	氏名	男		有 (活動内容)
	住所 電話	女		無
5	氏名	男		有 (活動内容)
	住所 電話	女		無
6	氏名	男		有 (活動内容)
	住所 電話	女		無
7	氏名	男		有 (活動内容)
	住所 電話	女		無
8	氏名	男		有 (活動内容)
	住所 電話	女		無

## ボランティア活動時の持参品と注意事項

- 動きやすい服装 帽子・ジャンパー、底の厚い靴、軍手、防塵マスク、
- 懐中電灯、雨具(カッパ)、携帯ラジオ
- 飲料水、弁当、ゴミ持ち帰り用袋
- タオル、救急用品(傷薬、痛み止め、ガーゼ、テープなど)、ティッシュ、保険証のコピー、テレホンカード、小銭、地図、筆記用具、メモ帳

※ 災害の種類・気候により、必要なものを修正する。

※ 食事や宿泊場所は提供できないことを伝える。

※ ボランティア保険に加入の上、活動に参加していただく。

## 11. 避難者名簿(例)

避難所名

避難所組名

避難名簿No

1	世帯代表者氏名					住所 電話	(車中泊等の場合はその住所電話番号を記入)	
	入所登録年月日		年	月	日			
2	家族	ふりがな 氏名	年齢	性別	配慮 要否	区名		
				男 女	必要 不要	家屋の 被害状況	全壊・半壊・一部損壊 断水・停電・ガス停止・電話不通	
				男 女	必要 不要	親族等 連絡先		
				男 女	必要 不要			
				男 女	必要 不要			
				男 女	必要 不要	支援区分	<input type="checkbox"/> 避難所への入所を希望 <input type="checkbox"/> 在宅等避難所外のまま避難所サー ビスの利用を希望	
		※ここに避難した人だけ書いてください。						
ご家族に、入れ歯やめがねの不備、病気などの特別な配慮を必要とする方がいるなど、注意点があつたらお書き下さい。								
特技や資格をお持ちの方がいらつしやいましたら、氏名と特技・資格の内容をお書き下さい。								
		氏名		特技・資格				
3	①他からの問い合わせがあつたとき		よい		登録日 (入所日)	※		
	住所、氏名を公表してもよいですか？		よくない					
	②郵便配達業務のため、郵便局へこの情報を開示してもよいですか？		よい		登録解除日 (退所日)	※		
		よくない						
③郵便物希望配達先		自宅	避難所					
4	退出年月日					年	月	日
	転出先住所 (氏名)			電話番号				

◎ この名簿は、入所時に世帯代表の方が書いて被災者管理班の名簿係にお渡し下さい。

◎ ※印の箇所は、名簿係が記入しますので避難者の方は記入しないで下さい。

### [避難者の方へ]

- ・入所の有無を問わず、この名簿を記入し提出することで、避難者として登録され、避難所での生活支援が受けられるようになります。
- ・内容に変更がある場合は、速やかに名簿係に問い合わせて修正してください。
- ・名簿の内容を公表することによって、ご親族の方々に安否を知らせるなどの効果があります。しかしプライバシーの問題がありますので、公表の可否についてはご家族で判断してください。

## 12. 出入者管理簿(例)

### 出入者管理簿

年 月 日 NO.

避難所名				
NO.	氏名	外出時刻	帰宅時刻	備考
1		:	:	
2		:	:	
3		:	:	
4		:	:	
5		:	:	
6		:	:	
7		:	:	
8		:	:	
9		:	:	
10		:	:	

注) 「外出時刻」、「帰宅時刻」を記入してもらおう。(泊りがけの外出のときは、帰所予定日を備考欄に記入してもらおう。)

### 13. 訪問者管理簿(例)

#### 訪問者管理簿

年 月 日 NO.

避難所名				
NO.	氏名	訪問時刻	退所時刻	備考
1		:	:	
2		:	:	
3		:	:	
4		:	:	
5		:	:	
6		:	:	
7		:	:	
8		:	:	
9		:	:	
10		:	:	

注) ・ 「訪問時刻」、「退所時刻」を記入してもらう。

- ・ 介助など、やむを得ない事情で避難所に泊まりたいという要望がある場合は、スペースの状況を考慮し判断する。

## 14. 郵便物等受付表(例)

### 郵便物等受付表

NO. \_\_\_\_\_

避難所名						
NO.	受付月日	宛名	区・組	郵便物等の種類	受取月日	受取人
1	月 日		区 組	葉書・封書・小包み ・その他( )	月 日	
2	月 日		区 組	葉書・封書・小包み ・その他( )	月 日	
3	月 日		区 組	葉書・封書・小包み ・その他( )	月 日	
4	月 日		区 組	葉書・封書・小包み ・その他( )	月 日	
5	月 日		区 組	葉書・封書・小包み ・その他( )	月 日	
6	月 日		区 組	葉書・封書・小包み ・その他( )	月 日	
7	月 日		区 組	葉書・封書・小包み ・その他( )	月 日	
8	月 日		区 組	葉書・封書・小包み ・その他( )	月 日	
9	月 日		区 組	葉書・封書・小包み ・その他( )	月 日	
10	月 日		区 組	葉書・封書・小包み ・その他( )	月 日	

- 注) ・ 受付担当者は「受付月日」～「郵便物等の種類」欄に記入します。  
 ・ 受取の際は、「受付月日」と「受取人」欄に記入してもらいます。

15. 問合せ受付表(例)

問合せ受付表

NO.

受付NO.		受付日時	月 日 : 頃
受付者			
問合せのあった 避難者氏名			
問合せのあった 避難者住所			
問合せしてきた人 名前			
問合せしてきた人 連絡先			
掲示板への貼付の了解	可 ・ 不可	掲示板への貼付日	月 日
備考			

16. 傷病者リスト(例)

傷病者リスト

(避難所名: )

No.	氏名	性別	年齢	傷病の程度・状況 (移送の有無)	住所 (移送先)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

17. 移送者リスト(例)

移送者リスト

(避難所名: )

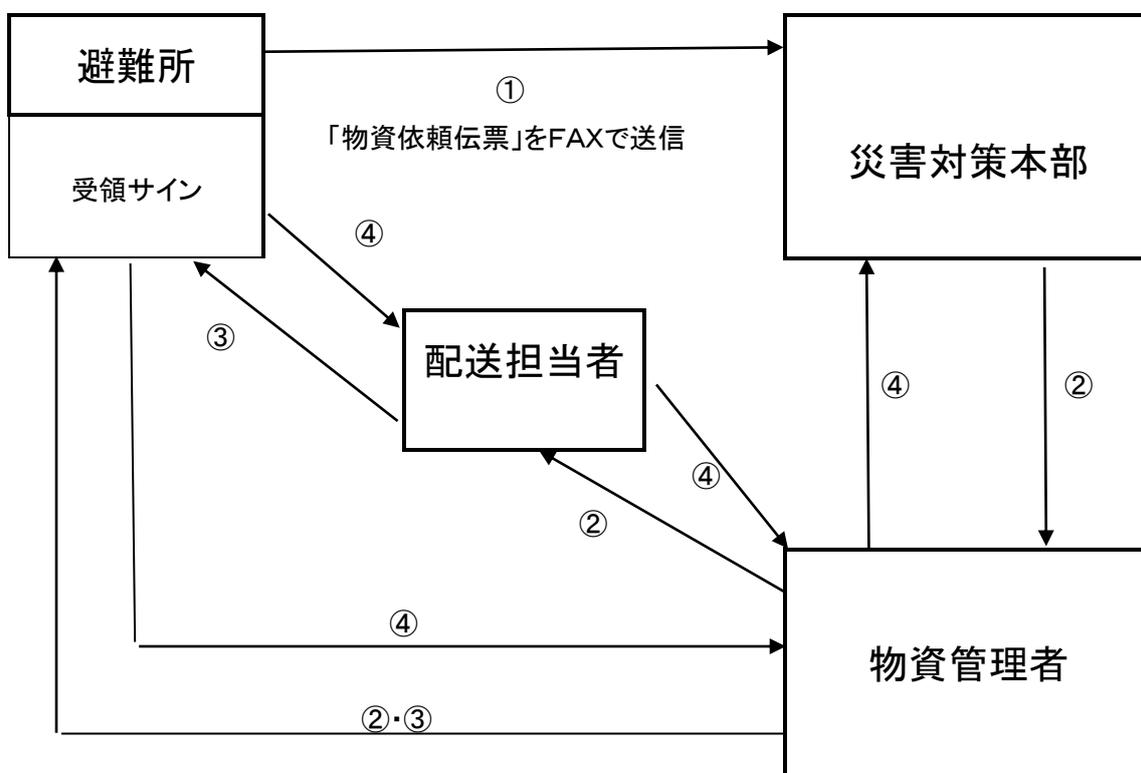
No.	氏名	性別	年齢	移送先 (連絡先)	理由
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					



## 〈「物資依頼伝票」の記載方法及び使用方法〉

1. 避難所では、伝票の①の枠内に必要事項を記入する。
  - (1) 物資部は、伝票に記入するときは同一品種、サイズごとに記入する。
  - (2) 物資部は、伝票を物資ごとの品名の「受払簿」に伝票 No.と依頼数量などを転記する。
  - (3) 転記後は、伝票を行政担当者に渡す。
  - (4) 行政責任者は、避難の物資部から受けた「物資依頼伝票」に必要事項を記入の上、発注依頼者欄に行政担当者の署名をして、災害対策本部に伝票を送付する。
2. 災害対策本部では、伝票の②の枠内に必要事項を記入する。
  - (1) 災害対策本部の物資管理部門の職員は、伝票の内容を品名ごとの「受取簿」に記入する。
  - (2) 発送時には、その内容を台帳及び伝票に記入する。
  - (3) 配送担当者に伝票を渡す。
3. 配達担当者は、伝票③の枠内に必要事項を記入する。
  - (1) 配送担当者は、伝票の④の枠内に避難所の行政担当者のサインを得てから物資を渡す。
  - (2) 行政担当者が不在の時は、物資部の部長のサインを受ける。
  - (3) 配送担当者は、伝票を災害対策本部の物資管理部門の担当者に渡す。
  - (4) サインをした物資部の部長は、その旨を行政担当者に連絡する。
  - (5) 物資部は「受払簿」に数量などを記入する。
4. 災害対策本部の物資の担当者は、台帳にその内容を記入し、台帳と伝票とを保管する。
5. 物資管理者が直接配送するときは、配送担当者と同様の記入を行う。

## 物資依頼伝票の受け渡し順序



- ・ 各担当者は、確実に伝票の受け渡しを行うこと。

19. 避難所ペット登録台帳(例)

No. \_\_\_\_\_

避難所ペット登録台帳

(避難所名: \_\_\_\_\_)

No.	飼育者	登録日	退所日	種類	性別	体格	毛色	ペット名
	氏名: 住所: 電話:				オス メス			
	氏名: 住所: 電話:				オス メス			
	氏名: 住所: 電話:				オス メス			
	氏名: 住所: 電話:				オス メス			
	氏名: 住所: 電話:				オス メス			
	氏名: 住所: 電話:				オス メス			
	氏名: 住所: 電話:				オス メス			
	氏名: 住所: 電話:				オス メス			

## 20. 健康状態チェックシート(例)

### 健康状態チェックカード

避難所名	No		
ふりがな			
氏名			
・発熱はありますか	はい ・ いいえ 体温 (                    )	はい ・ いいえ 体温 (                    )	はい ・ いいえ 体温 (                    )
・息苦しさはありますか	はい ・ いいえ	はい ・ いいえ	はい ・ いいえ
・味やにおいを感じないですか	はい ・ いいえ	はい ・ いいえ	はい ・ いいえ
・咳や痰がありますか	はい ・ いいえ	はい ・ いいえ	はい ・ いいえ
・倦怠感がありますか	はい ・ いいえ	はい ・ いいえ	はい ・ いいえ
・吐き気はありますか。	はい ・ いいえ	はい ・ いいえ	はい ・ いいえ
・下痢はありますか	はい ・ いいえ	はい ・ いいえ	はい ・ いいえ

ふりがな			
氏名			
・発熱はありますか	はい ・ いいえ 体温 (                    )	はい ・ いいえ 体温 (                    )	はい ・ いいえ 体温 (                    )
・息苦しさはありますか	はい ・ いいえ	はい ・ いいえ	はい ・ いいえ
・味やにおいを感じないですか	はい ・ いいえ	はい ・ いいえ	はい ・ いいえ
・咳や痰がありますか	はい ・ いいえ	はい ・ いいえ	はい ・ いいえ
・倦怠感がありますか	はい ・ いいえ	はい ・ いいえ	はい ・ いいえ
・吐き気はありますか。	はい ・ いいえ	はい ・ いいえ	はい ・ いいえ
・下痢はありますか	はい ・ いいえ	はい ・ いいえ	はい ・ いいえ

# 感染症対応の避難所レイアウト(例) < 避難受付時 >

専用階段、専用トイレの確保をする。(専用階段について、確保が難しい場合は、時間的分離・消毒等の工夫をした上で兼用することもあり得る。健康な人との兼用は不可。)

専用スペースと専用トイレ、独立した動線を確保できない場合は、濃厚接触者専用避難所を別途開設することも考えられます。

**軽症者等 (一時的)**

- 軽症者等は、予め災害時の対応・避難方法等を決め、本人に伝えておくことが重要です。

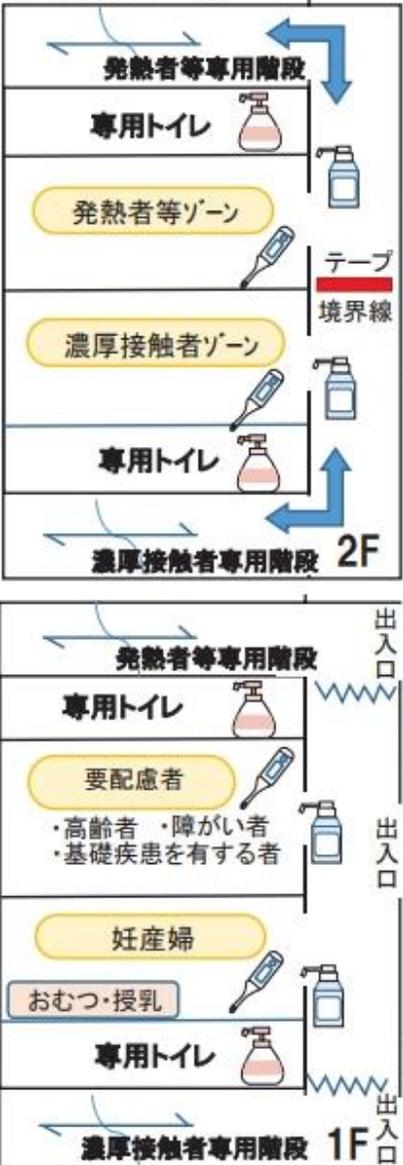
軽症者等及び新型コロナウイルス感染症を発症したと疑われる人の対応については、防災担当部局と保健福祉部局等が十分に連携の上で、適切な対応を事前に検討する。

軽症者等が一時的に避難所に滞在する場合、一般地内の別の建物とする。

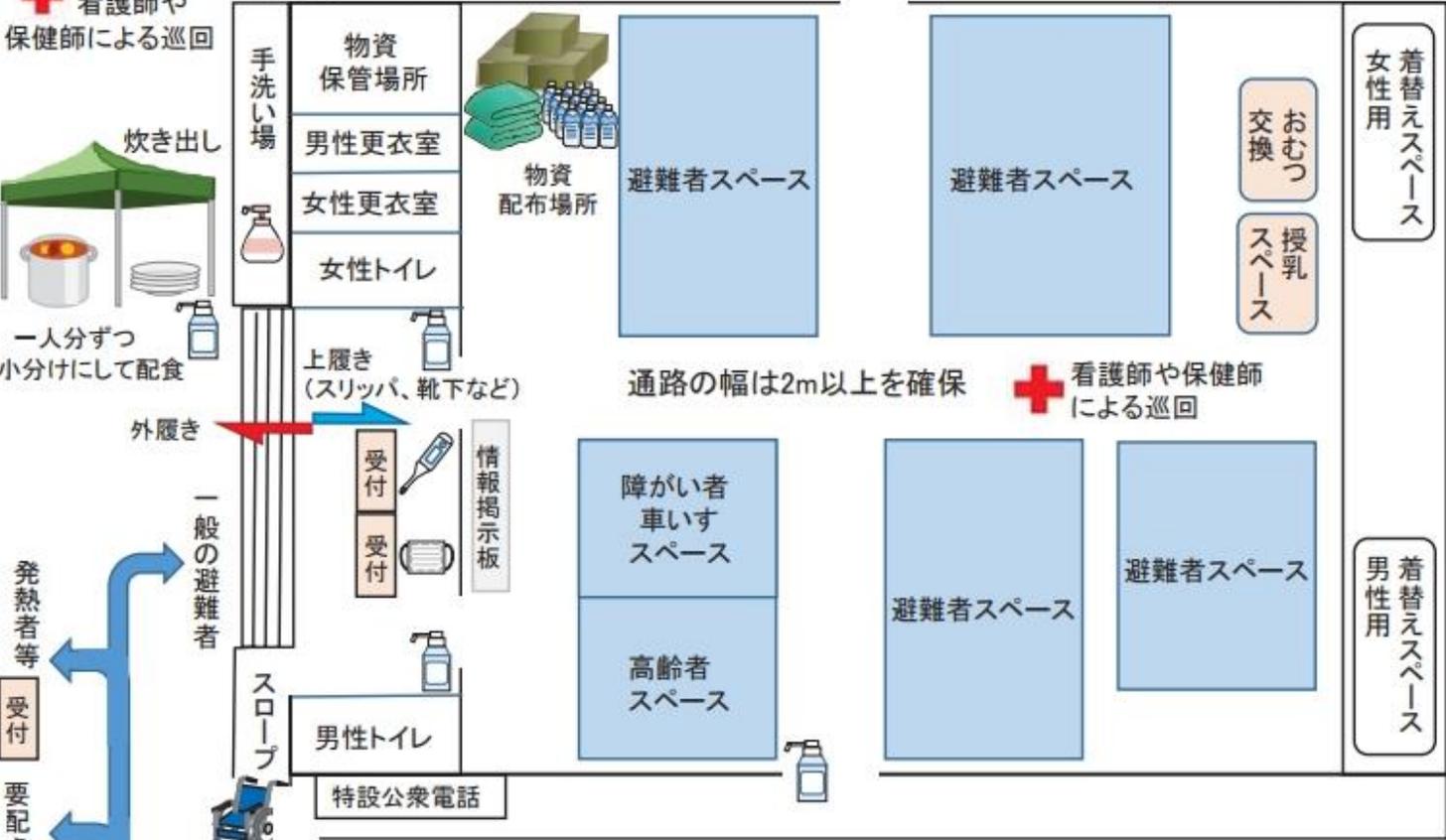
同一建物の場合、動線を分け、専用階段とスペース、専用のトイレ、専用風呂等が必要

※軽症者等であっても原則として一般の避難所に滞在することは適当でないことに留意する。

## <専用スペース>



## <集合スペース>



発熱者等 受付  
要配慮者 出入口  
濃厚接触者 受付

一般の避難者



スロープ



避難者

総合受付にて、滞在スペース・区画の振り分け(ナンバリング)を行う。  
(マスク・体温計・上履き・ごみ袋持参)

通路の幅は2m以上を確保

看護師や保健師による巡回

受付等のテントについては、建物の窓の付近に設置しないよう留意する。

## 受付時でのチェック

- 避難者カードの記入
- 発熱、咳等、体調の確認
- 要配慮等の確認 など

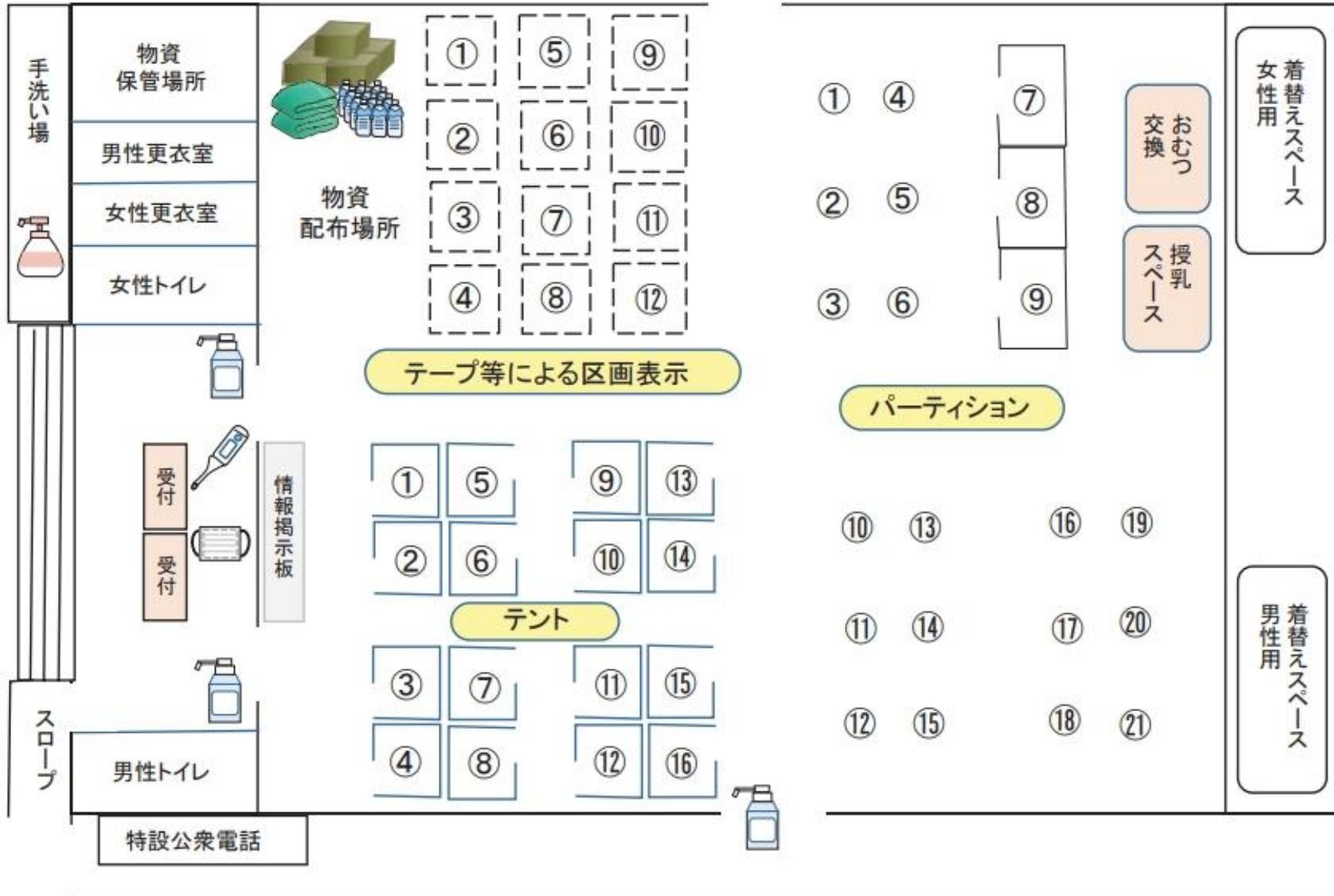
## 用意するもの

- ・体温計(非接触型) ・マスク
- ・アルコール消毒液(手指用)
- ・次亜塩素酸溶液
- ・ハンドソープ、ウェットティッシュ
- ・フェイスシールド
- ・ビニールシート
- ・使い捨て手袋 など

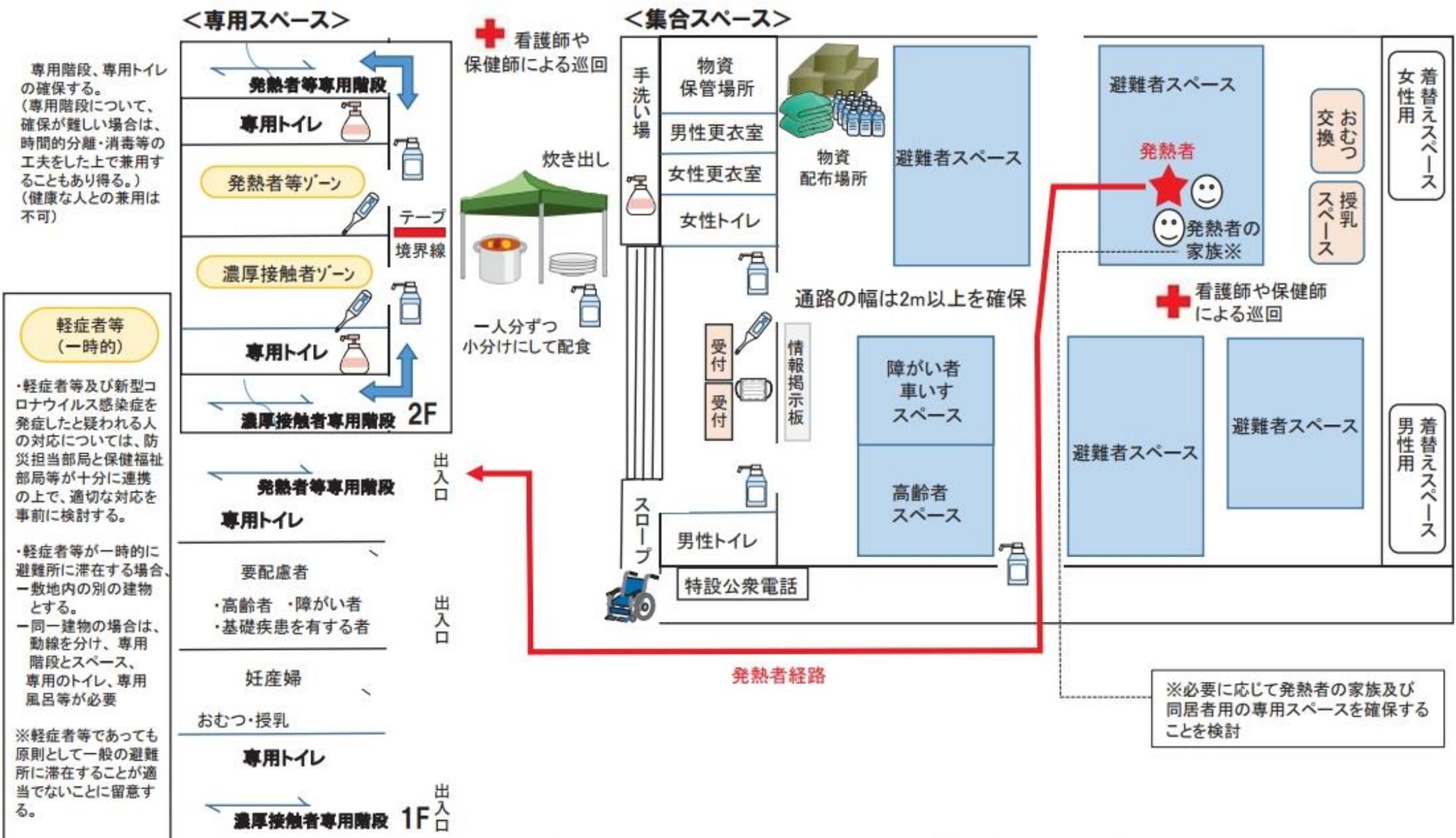
※ 上記は全て実施することが望ましいが、災害時において、種々の制約が想定され、出来る範囲で最大限実施することが望まれる。

# 健康な人の避難所滞在スペースのレイアウト(例)

●テープ等による区画表示やパーティション、テントを利用する場合は、番号等を付し、誰がどの番号等の区画等に滞在しているか分かるように管理する。



# 感染症対応の避難所レイアウト(例) < 避難受付以降 >



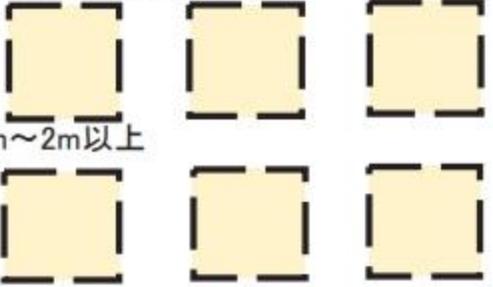
※ 上記は全て実施することが望ましいが、災害時において、種々の制約が想定され、出来る範囲で最大限実施することが望まれる。

# 健康な人の避難所滞在スペースのレイアウト(例)

- 体育館のような広い空間において、健康な人が滞在するスペースとしては、以下のような方法が考えられる。感染対策やプライバシー保護の観点からは、パーティションやテントを用いることが望ましい。
- 感染リスクの高い高齢者・基礎疾患を有する人・障がい者・妊産婦等が滞在する場合には、避難所内に専用スペースを設けることが望ましいが、体育館内に専用ゾーンを設け、以下と同様の考え方で利用することも考えられる。

## テープ等による区画表示

(例) 3m 1m~2m以上



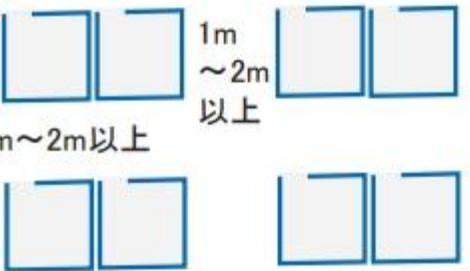
3m 1m~2m以上

- 一家族が一区画を使用し、人数に応じて区画の広さは調整する
- 家族間の距離を1m以上あける

※スペース内通路は出来る限り通行者がすれ違わないように配慮する必要がある

## テントを利用した場合

(例)



1m~2m以上 1m~2m以上

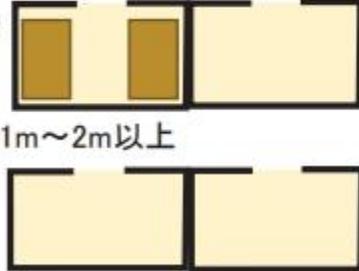
- テントを利用する場合は、飛沫感染を防ぐために屋根がある方が望ましいが、熱中症対策が必要な際には、取り外す。



## パーティションを利用した場合

○ 飛沫感染を防ぐため、少なくとも座位で口元より高いパーティションとし、プライバシーを確保する高さにすることが望ましい。また、換気を考慮しつつ、より高いものが望ましい。

(例)



1m~2m以上



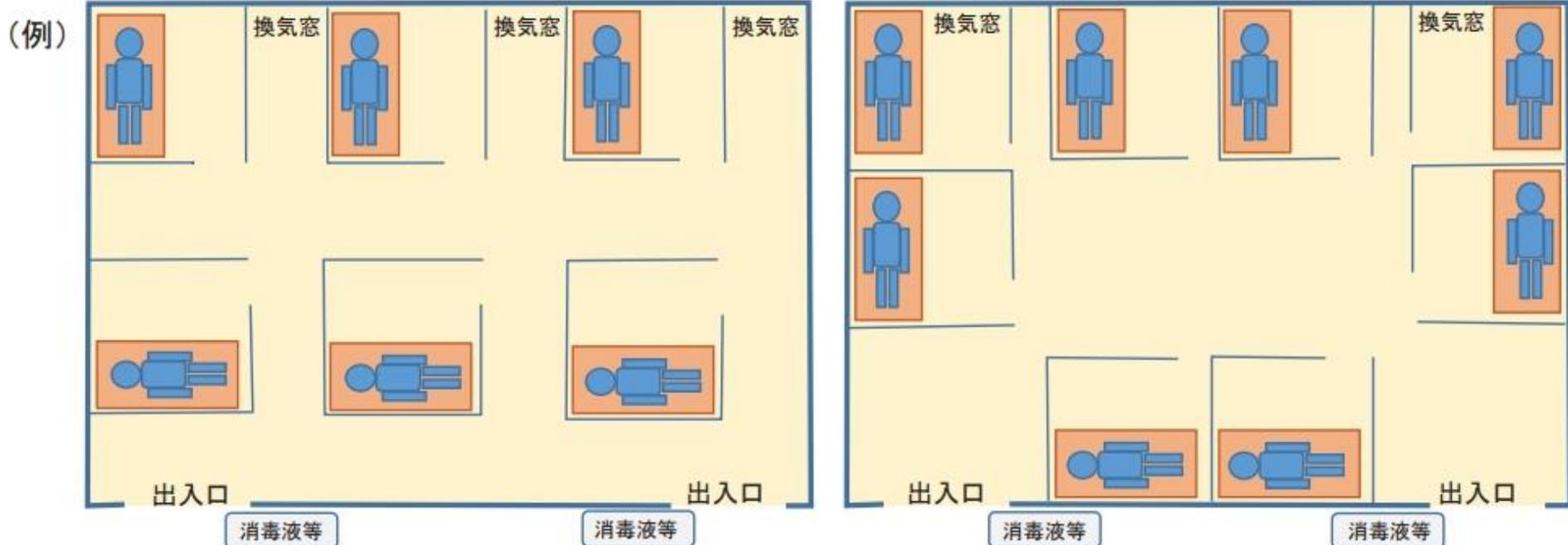

※ 人と人の間隔は、できるだけ2m(最低1m)空けることを意識して過ごしていただくことが望ましい。

※ 避難所では、基本的にマスクを着用することが望ましい。特に、人と人の距離が1mとなる区域に入る人はマスクを着用する。

※ 上記は全て実施することが望ましいが、災害時において、種々の制約が想定され、出来る範囲で最大限実施することが望まれる。

# 発熱・咳等のある人や濃厚接触者専用室のレイアウト(例)

- 発熱・咳等のある人や濃厚接触者は、それぞれ一般の避難者とはゾーン、動線を分けること。
- 発熱・咳等のある人は、可能な限り個室にすることが望ましいが、難しい場合は専用のスペースを確保する。やむを得ず同室にする場合は、パーティションで区切るなどの工夫をする。
- 濃厚接触者は、可能な限り個室管理とする。難しい場合は専用のスペースを確保する。やむを得ず同室にする場合は、パーティションで区切るなどの工夫をする。  
※濃厚接触者は、発熱・咳等のある人より優先して個室管理とする。



※飛沫感染を防ぐため、少なくとも座位で口元より高いパーティションとし、プライバシーを確保する高さにすることが望ましい。また、換気を考慮しつつ、より高いものが望ましい。

- ・軽症者等は、予め災害時の対応・避難方法等を決めておくことが望ましいが、避難所に一時的に滞在する場合がある。
- ・感染予防および医療・保健活動のしやすさの観点から、地域における感染拡大状況や、各避難所、活用するホテル・旅館等の状況を踏まえ、防災担当部局や保健福祉部局等の連携のもと、必要に応じて特定の避難者の専用の避難所を設定することも考えられる。  
(例:高齢者・基礎疾患を有する者・障がい者・妊産婦用、発熱・咳等の症状のある者用、濃厚接触者用)

※ 発熱・咳等のある人や濃厚接触者は、マスクを着用する。

※ 上記は全て実施することが望ましいが、災害時において、種々の制約が想定され、出来る範囲で最大限実施することが望まれる。