



運営上の個別対策

- 1 避難所共同生活ルールの作成
- 2 記録の作成
- 3 避難者名簿の整理、管理等
- 4 情報収集、伝達等
- 5 要援護者等の対応
- 6 食料・物資の管理、配給等
- 7 生活用水の確保
- 8 トイレ対策
- 9 避難所内の清掃対策
- 10 ゴミ対策
- 11 避難所の衛生管理
- 12 問い合わせへの対応
- 13 マスコミの対応
- 14 ボランティアへの対応
- 15 防火・防犯対策
- 16 ペット対策
- 17 避難所の統廃合

災害の規模・被災状況によって、また各避難施設の建物規模・設備等によって避難所の運営も異なってくるが、秩序ある避難所生活を維持できるよう、状況に応じた適切な運営上の各対策を実現する。

1 避難所共同生活ルールの作成

生活様式の異なる多数の避難者が共同生活を行うには、一定のルールが必要である。このため、ただちに避難者自身により避難所の共同生活ルールを作成する。

1 避難所共同生活ルールの作成

避難所生活を少しでも過ごしやすくするため、避難所運営委員会において避難所の共通ルールを作成する。

作成にあたっては、避難者の意見をできるだけ反映させ、修正の必要がある場合は、適宜運営会議で検討し、決定する。

避難所運営上の取り決め事項

- 避難所共用部分の清掃の順番
- ゴミ集積場の清掃の順番
- トイレ清掃の順番
- 夜間見回り等の順番
- その他必要な仕事の順番

主な共同生活上のルール

区 分	取り決め事項
ゴミの排出時のルール	<ul style="list-style-type: none"> ・ ゴミの分別 ・ 排出時間、排出方法
仮設トイレの使用上のルール	<ul style="list-style-type: none"> ・ トイレの清潔な使用の徹底 ・ 水、トイレットペーパーの取扱い、補給方法
携帯電話の使用上のルール	<ul style="list-style-type: none"> ・ 居住スペースでの使用方法（マナーの徹底） ・ 夜間（消灯時間）時の電源オフ
喫煙のルール	<ul style="list-style-type: none"> ・ 喫煙場所以外の禁煙禁止 ・ 吸い殻の後始末の徹底

2 ルールの徹底

作成した避難所共同生活ルールは、組長を通じて避難者に周知する。

また、情報広報班は、掲示板に指示し、又は当該各箇所に張り紙をして、避難所等に周知を図る。

2 記録の作成

避難所内で対応した事項を詳細に記録しておくことは、避難所撤退後に行う検討会等の検証資料になるとともに、将来また避難所を運営するような場合の教訓として非常に有利な資料となる。また、今後の避難所として学校体育館や総合体育館のあり方を見直す貴重な資料となる。

このため、混乱している中でも、できる限り記録を残すよう努める。

1 記録係の設置

避難所内の情報を記録として一本化し、避難所運営委員会の会議内容、避難所での出来事等を正しく残すことが重要となるため、避難所開設当初から、記録係を置き、あらゆる事項についてメモするようにする。

注意点

特に災害発生直後は、混乱の中、また時間に追われる中で、記録を残すことは大変な作業であるため、記録係に対して必要な指導等の支援や補助を行う。

2 記録帳の作成

記録係は、様式編に掲載の各様式に記録するほか、状況に応じて必要な記録帳を作成する。

※ 様式2「避難者収容状況内訳簿」 ⇒ 87ページ

※ 様式3「避難所用物品受払簿」 ⇒ 86ページ

注意点

- 記録係は、各活動班等に対して、活動状況等実施時には下記の事項に留意してできる限り記録するよう周知する。
 - ① メモには、実施した日々の業務、対応の結果のほか、日時、担当者の氏名も明記する。
 - ② 業務中に問題が起きた場合、「どのような問題が起き」、「どのように対応し」、「どのように克服したか」というように、問題発生の際を記録に残すように努める。
 - ③ 失敗したこと、対応が悪かったこと等も、今後の改善にあたっての貴重な資料となるため、必ず記録しておく。
- 記録帳等に、写真を添付しておく、時間がかなり経過した後でも思い出す手がかりとなる。

3 アンケート等の実施

今後の避難所運営のあり方を検証するため、一定の期間経過後（避難所撤収後も）に避難者に対して、避難所生活時に必要とした物資、改善してほしい点等のアンケートを実施する。

注意点

- アンケートを実施するにあたっては、匿名にするなどして、避難者の率直な、遠慮のない意見が反映できるよう配慮する。
- 職員は、「避難所日誌」等により、日々の避難所の運営状況等を記録しておく。
※ 様式4「避難所日誌」 ⇒ 89ページ
- 様式5「職員避難所勤務状況簿」 ⇒ 90ページ

3 避難者名簿の整理、管理等

避難所開設後においても、新たな避難者が避難して来たり、またある一定の時期後には退所者も現れてくる。

入所者・退所者の変動等にも、物資や安否情報の提供等が公平にできるよう、被災者管理班は、避難者名簿を日々確認、整理、管理する。

1 避難者名簿の整理

被災者管理班は、受付所で作成した「避難者名簿」を引き継ぎ、施設内の避難者数、避難者の状況（年齢、災害時要援護者の有無等）を把握し、把握した内容を居住組ごとに取りまとめ、整理する。

また、新たに避難してきた人に対して、避難所の生活ルールについて説明する。

注意点

- 名簿の管理が効率的に行えるよう、パソコンに入力し、整理する。
入力後に、次のような一覧表（避難者全体・居住組ごと）を作成し、有効活用する。
※ 五十音順一覧表・・・安否確認等への迅速な対応が可能
※ 年齢別一覧表・・・年齢に応じた必要物資の把握に有効
- 個人情報の保護の観点から、「避難者名簿」の取扱い、保管には厳重な注意を要する。

2 避難者等の管理

① 新規入居者の把握

ア 避難者名簿の新規作成依頼

新たに避難してきた人に対しては、避難所開設時と同様に、「避難者名簿」への記入を求める。（「避難者名簿」は、1家族につき1枚配布）。

注意点

- 体調の悪い人、目の不自由な人、日本語が不自由な人等については、避難者名簿の記入の手助けをする。
- 「避難者名簿」は、「市民用」と「来訪者用」の2種類があることに、注意する。

※ 様式1「避難者名簿」（市民用） ⇒ 85ページ

※ 様式1「避難者名簿」（来訪者用） ⇒ 86ページ

記入にあたっての留意点

- 食物アレルギー体質を持つ避難者については、対象食品名を欄外に記載してもらう。
※ 透析患者など医療機関での対応が必要な避難者は、至急災害対策本部に連絡の上、対策を行う。
- 乳幼児、高齢者等、通常の食品以外の食料・物資が必要な者については、当該必要物資を欄外に記載してもらう。
- 家族に障害者、負傷者がいる場合は、人数、不自由箇所・負傷箇所、程度等を記入してもらう。
※ プライバシーの確保には十分留意すること。
- 行方不明者がいる家族は、行方不明者の特徴等を詳しく記入してもらい、本部及び北杜警察署に連絡する。

イ 回収した避難者名簿の処理

回収した「避難者名簿」は、パソコンに入力後、総務班に対して新規避難所の居住スペースの位置を確認するとともに、食料・物資班へ食料等の必要増を連絡する。

また、新規避難者の状況を、夕食後の運営会議までにまとめ、報告する。

ウ 居住スペースの確認等

総務班は、空いているスペースを確認し、スペースの割当てを行う。余分なスペースがない場合は、地域性を勘案して居住組への編入を行う。

エ 活動班への選出等

運営会議において、新たな入所者の状況を確認し合うとともに、活動班への選出を行う。

② 屋外避難者等の把握

避難所に入所できずに、屋外に避難している人に対しても、「避難者名簿」への登録を求める。

また、在宅被災者から、避難所からの食事等の救援物資の依頼があった場合にも、「避難者名簿」への登録を求める。

③ 避難者の管理

ア 被災者管理班は、「避難者名簿」等により、避難者数の増加状況を日々チェックする。

イ 救護班は、組長等の協力を得て、常に避難者の健康状態に気を配る。

3 退所者の管理

① 避難者名簿への記入

退所者には、「避難者名簿」の欄外等に、「退所日」、「転出先（連絡先）」の記載を求める。

注意点

- 転出後の訪問者や郵便物等に対応できるよう、必ず「避難者名簿」の欄外等に、転出先を記入してもらう。
- 転出先においても、引き続き食事等の救援物資が必要な場合は、その旨を記入してもらう。

② 居住スペースの再設定等

ア 被災者管理班は、退所者の空きスペースを把握し、総務班に連絡する。

イ 総務班は、状況に応じて、居住スペースの再設定、居住組の再構築等を行う。

ウ 大量の退所者がある場合には、入所者の了承を得ながら、避難所の撤収を見据えて避難所の統廃合等について災害対策本部と協議する。

4 外泊者の管理

① 外泊届け出用紙への記入

外泊を希望する者には、外泊届け出用紙を作成し、記入してもらう。

記入項目

- 氏名（ふりがな）
- 外泊期間（○月○日～○月○日） 等

※ 様式7「外泊届け出用紙」 ⇒ 92ページ

② 外泊者の把握

各居住組の組長を通じて、外泊届を受理し、外泊者を把握する。

5 名簿の公開

外部からの安否確認に対応するため、避難所入り口近くに避難者名簿一覧表を掲示する。

注意点

- 訪ねてきた人が探しやすいよう、五十音順に並べた一覧表を掲示する。
- 個人情報の保護のため、掲示内容は、氏名、年齢程度にとどめる。

4 情報の収集・伝達等

避難者の不安を少しでも早く取り除けるよう、できるだけ速やかに本部等から正確な情報を収集し、避難者に提供するとともに、地域の情報拠点として災害対策本部や被災地域住民へ必要な情報を発信する。

1 情報収集

通信手段が絶たれた状態では、情報が錯綜し、根拠のないデマが発生することがある。

情報広報班は、避難者の不安が少しでも取り除かれるよう、本部等から正確な情報を迅速に収集するように努める。

① 収集方法

ア 災害対策本部等からの情報収集

定期的に災害対策本部や消防等の関係機関に出向き、情報を収集する。

イ 他の自主防災組織との情報交換

開店している商店、開業している病院の情報など、その地域独自の情報は、口コミの情報は非常に有効である。

定期的に近隣の自主防災組織と定期的に情報交換し、地域の状況を把握する。

ウ 各種マスコミからの情報収集

テレビ、ラジオ、新聞など、あらゆるメディアから情報を収集する。

収集する主な情報

- 被害状況
- ライフラインの復旧状況
- 道路、鉄道など交通機関の復旧状況
- 生活関連情報（スーパーの開店状況等）

注意点

- 収集した情報は、後で再度確認できるよう、また後の資料とするため、必ずメモ（復旧日数等も）する。
- デマに踊らされないよう、口コミで収集した情報は、情報源を明確に把握する（必要により本部に確認をとる）。

② 情報の整理

収集した情報は、できるだけ早く整理する。

注意点

- 情報は、常に新しくなるため、収集した情報には、収集・受信の日付・時刻を明記する。また、収集した機関名も記載する。

③ 共用スペース部分へのテレビの設置

避難者は、外部の状況がどうなっているか分からないため、より一層不安を感じている。

このため、避難者自身がどのような状況下にあるのか客観的に判断できるよう、可能な場合は、共用スペース部分等にテレビを設置する。

注意点

- 放映する時間、又同じ人が独占して見ることのないよう、入れ替え等のルールを定める。
- 子どもの娯楽のため、1日のうち何時間かは、娯楽番組を放映するようにし、あるいは遊戯スペース等に子供専用のテレビを設置する。

2 避難所内の情報伝達

正しい情報を避難者全員に共有することは非常に重要である。このため、収集した情報を効率よく、かつ漏れのないように避難者に行き渡るよう、掲示板等を用いて伝達する。

なお、避難所内の情報伝達は、原則として文字情報（張り紙など）とする。

① 掲示板の作成

ア 施設内入口付近など、避難者全員の目につきやすい位置に掲示板を設置する。

イ 情報広報班は、避難者へ、定期的に掲示板を確認するように呼びかける。

掲示坂に掲載する主な情報

- 最新情報（今日入った情報）
- 行政（市・県・国）からのお知らせ
- 生活情報（ライフラインなど）
- 交通情報（鉄道復旧情報、道路交通情報）
- 施設内に関する情報 など

注意点

- いつの時点の情報であるかを明確にするため、必ず掲示開始日時を記載する。
- 緊急情報、重要な情報等は、マグネットで色分けするなど、目立つようにする。
- 分かりやすいよう、内容別（最新情報・ライフラインの復旧情報・生活情報・交通情報など）に分類して掲示する。
- 身体の不自由な人など掲示板の確認が困難な人に対しては、情報広報班が対応する。

② 口頭での伝達

重要な事項については、避難者への通知漏れがないよう、運営会議で組長に連絡し、組長を通じて口頭で避難者全員に伝達する。

③ 館内放送

余震が発生した場合の注意事項など、ただちに避難者全員に知らせる事項については、館内放送によって行う。

分かりやすい情報伝達の留意点

● 掲示文書	・大きく、太く、簡潔に ・漢字には、フリガナを
● 口 頭	・大きな声で、全員に分かる言葉で、ゆっくりと ・繰り返す

3 避難所外向け情報発信

避難所の状況を確認しつつ迅速に外部に伝達することは、適切な支援を受けるために非常に重要である。

また、避難所が地域の被害情報を発信することによって、災害対策本部が市全域の被害状況をより詳しく把握することができるほか、被災地域の住民に必要な情報を提供することができる。

① 災害対策本部への情報発信

被災直後は、被災状況を含めて頻繁に状況を報告し、落ち着いてきたら毎日定時に災害対策本部に報告する。報告の際には、地域の被災状況も併せて行うように努める。

正しい情報が本部に伝達できるよう、また情報の錯綜を防ぐため、報告内容は文書にしてFAX、あるいはパソコン入力して送信する。

FAX・パソコンが使用できない場合等には、デジタル簡易無線を活用する。

掲示板に掲載する主な情報

- 避難者数（屋外避難者を含む）
- 負傷者数、負傷状況
- 食事等の必要量（在宅被災者を含む）
- 避難者の要望事項 など

② 地域の情報拠点

ア 各種情報が避難所に集中的に伝達されるため、在宅被災者も情報を得るために避難所に集まってくるのが予想される。

イ 避難所外の被災者がいつでも情報を得ることができるよう、外部の人でも見ることができる場所（校庭脇など）に掲示板を設置する。

注意点

- 情報が錯綜することを防ぐため、掲示板には、必ず避難所内で掲示しているものと同じ情報を掲示する。

ウ 在宅被災者のニーズ等を把握するため、被災者管理班は、受付所で在宅被災者から要望事項等を受け付ける。

その際、在宅被災者から地域に住む独居高齢者等の災害時要援護者に関する情報（健康状態、要望等）など、地域に関する情報の収集に努める。

5 要援護者等の対応

避難所では、大勢の老若男女の人が共同生活を送っているため、避難者の中には特別な支援を必要とする人や、特に配慮を要する人がいる。

避難者全員によって、要援護者等に対し必要な支援や配慮等を行った避難所の運営に努める。

1 高齢者、障害者等への支援

① 避難スペースの確保

高齢者等の災害時要援護者がいる家族については、優先的に避難所の一画（段差がなく、トイレに近く、出入口付近ではない場所等）、また総合体育館においては武道場等を要援護者スペースとして提供する。

避難所内にスペースを確保できない場合は、要援護者用の仮設テントを設置するなどの措置をとる。

要介護者等の災害時要援護者については、災害対策本部を通じて次の福祉避難所（社会福祉施設等）への緊急入所を依頼する。

表4 市内の福祉避難所（社会福祉施設等）

施設名	所在地	電話番号
明野ゆうゆうふれあい館	北杜市明野町浅尾新田 1499-1	0551-25-7011
須玉町デイサービスセンター	北杜市須玉町藤田 799-1	0551-42-5211
高根町デイサービスセンター	北杜市高根町箕輪新町 50	0551-47-5151
北杜市高根保健センター	北杜市高根町箕輪 697	0551-46-2211
北杜市障害者総合支援センター	北杜市長坂町長坂上条 2233	0551-20-4422
大泉町デイサービスセンター	北杜市大泉町谷戸 1880	0551-38-0133
小淵沢町デイサービスセンター	北杜市小淵沢町 6266	0551-36-8282
北杜市小淵沢保健センター	北杜市小淵沢町 6266	0551-36-8280
白州町デイサービスセンター	北杜市白州町大武川 344-19	0266-65-3571
武川町デイサービスセンター	北杜市武川町牧原 1322	0551-20-3111

注意点

- 避難所では、トイレの数が不足し、しかも仮設トイレは居住スペースから離れた場所に設置されるケースが多いため、トイレを頻繁に利用する高齢者は、水分の補給を控え、体調を崩してしまうことがある。
このため、要援護者のスペースは、高齢者が利用しやすいよう、できるだけトイレに近い場所を提供する。
- 災害時要援護者に対して地域コミュニティとは別の場所を提供する場合は、本人とよく話し合い、納得を得てから行うこと。
日常親しくしている地域コミュニティから離れることにより、孤立感・寂寥感に陥ることもある。

注意点

要介護者がいる場合は、ただちに要介護者の状況・人数等を本部に連絡する。

② 要援護者等の状況把握

ア 居住組の組長は、絶えず要援護者の状況、または衰弱の程度等を確認し、症状等に変化があった場合は、早めに避難所運営委員会等に連絡し、病院への搬送等を依頼する。

イ 病人への対応

病人は、他の避難者への影響を考え、原則として病院への搬送を行うこととするが、病院の開業状況、病状の程度によっては、保健室や使用していない教室等を利用して応急的な対応を行う。

ウ 他の避難者への対応

避難所には大勢の人が共同生活し、また生活環境が良くないため、感染症が発生するおそれが多い。

救護班は、絶えず避難者の健康状態を確認し、疾病者の早期発見に努める。

注意点

- 避難者が気を遣い、自分から症状を訴えなかったり、知らないうちに症状が悪化していることも多々あることから、救護班は、こまめに避難者に声を掛けるように努める。
- 避難生活が長引くにつれ、症状が悪化したり、衰弱したりするため、災害対策本部と連絡を緊密にとり、早期に病院への搬送や避難所への医師の派遣を依頼する。

③ 仮設トイレの確保

ア 避難所内の障害者用トイレが不足する場合は、障害者用の仮設トイレの設置を災害対策本部へ要請する。

また、支援者の協力を得て、近接する公共施設に設置している障害者用トイレを利用する。

イ 仮設トイレの設置にあたっては、視覚障害者の利用に配慮し、最低1基は壁沿いに配置し、救護班は視覚障害者に周知する。

注意点

障害者の人数、障害者の状況等を把握し、状況に応じた障害者用仮設トイレの設置を災害対策本部に要請する。

④ 要援護者の支援

要援護者への食事の搬送、救援物資の提供、また伝言板掲載の情報入手等については、原則として要援護者のいる居住組が行うが、周囲にいる避難者も積極的に支援する。

注意点

- 子供も一人の避難所運営スタッフと考え、高齢者等のトイレの付き添い、食事の搬送などの経度の作業については、子供を積極的に採用する。
- 独居高齢者等は、慣れない避難者生活のため、孤立感に襲われたり、不安感を抱いたり、また内にこもりがちになるため、周囲の人は、こまめに声を掛けるよう努める。

⑤ 健康維持対策

避難者は、肉体的にも、精神的にも大きなダメージを負っているため、救護班は、災害対策本部に対して定期的健康診断、健康相談等の実施を要請する。

2 外国人への支援

避難所に日本語が不自由な外国人がいる場合は、避難所内又は地域内に通訳のできる人を確認し、通訳を依頼する。

注意点

避難所内等で確保できない場合は、災害対策本部に連絡し、通訳ボランティアなどの派遣を要請する。

3 屋外避難者への配慮

避難所内に入りきれず、車中で寝泊りしたり、テントで寝泊まりしたりする人たちがいる場合は、避難所内・避難所外を区分せず、同じ一つの避難所の一員として互いに連携・協力し合って、避難所ルールに従い避難所を運営していく。

注意点

- 救護班は、敷地内に車中で寝泊まりする人がいる場合は、定期的な運動を促すなど、エコノミークラス症候群の発症の予防に努める。

4 女性への配慮

女性のプライバシー保護のため、避難所運営会議で次の事項について協議する。

協議事項

- 更衣室（授乳室を兼ねる）の設置
- 入浴における男性との施設区分・時間区分の配慮
- 女性用トイレの設置、設置場所の検討
- 女性の洗濯物用物干しの設置

注意点

- 避難所運営会議には、必ず複数の女性を選出する。

6 食料・物資の管理、配給等

避難者が必要とする食料・物資を速やかに調達し、適切に保存・管理を行い、公平に配給するものとする。

1 食料・物資の調達

① 災害対策本部への要請

総務班は、「避難者名簿」で把握した避難者数を直ちに本部に連絡し、備蓄物資の放出や必要な食料・物資の調達を要請する。

注意点

- 発災当初は、避難者全員に食料や必要最低限の物資（毛布等）が行き渡ることを最優先に考え、要請する（避難者からの個別の要望物資は、やや落ち着いてから）。
- 重複や不足が生じないよう、物資の名称・必要数量を FAX など文書で要請する。 その際、必ず 要請日時も記載しておくこと。
- 必要量を算出する場合は、災害救助従事者分も合わせて報告する。
- 配給しやすいよう、避難者分（屋外避難者を含む）と在宅の被災者分を区分けして報告する。

注意点

避難所での集積、配分がスムーズにできるよう、救援物資集積所（「各総合支所」）で物資の仕分けをする際には、同一サイズの段ボール箱等に、種類ごとに仕分けして搬送するよう、災害対策本部へ要請する。

※ 資料4「備蓄物資の備蓄状況一覧」 ⇒ 77ページ

② 自主的な物資確保

災害対策本部からの支援が不足する場合、また支援が遅れる場合には、避難所として自主的に物資の調達を行う。

ア 自主的な物資調達

食料・物資班は、次のような方法で、自主的に物資を調達する。

- ・ 近隣の無事だった家庭（若しくは自主防災組織）への協力依頼
- ・ 自分たちでの買い出し
- ・ 避難者の個人的なつながり（親戚関係・友人関係）を利用した物資調達

イ 個人の備蓄食料の活用

自宅の状況が比較的無事な避難者に対しては、自宅から備蓄物資などを持って来るよう依頼する。

また、避難所に持ち寄った物資は、避難者個人の持ち物ではあるが、備蓄物資を持ち出すことができなかった避難者のために、各避難者が持ち寄った食料の一部を周囲の人たちに提供していただけるよう呼びかける。

③ 避難者ニーズの反映

状況が落ち着いてきたら、組長を通じて避難者のニーズを把握し、本部に必要とする食料・物資の要請を行う。

注意点

- 避難生活が長期化するにつれ、避難者の要求する物資も異なってくるため、避難者ニーズの変化に注意する。
- 避難者の要望をすべて聞き入れるのではなく、避難者が本当に必要としている物資を的確に把握する（市が何でも提供・援助してくれるという意識を払しょくさせる）。
- 物資の要請から実際の配給まで時間がかかるため、将来的な予測を立てて食料・物資を要請する。
- 避難者を安心させるため、定期的に物資の備蓄状況、入手時期等の情報を提供する。

2 炊き出しの実施

災害対策本部から食料が支給されるまでの間、避難者自身で炊き出しを実施し、食料を確保する。

① 必要な道具の調達

近隣住民（若しくは自主防災組織）等の協力を得て、そのときの状況に応じて、炊き出しに必要な道具を確保する。必要な道具としては、次のようなものが考えられる。

- ・薪、カセットコンロ、炊飯器などの調理用熱源
- ・なべ、フライパンなどの調理器具
- ・包丁、まな板、おたま、菜箸などの調理用具
- ・皿、おわん、割り箸、スプーンなどの食器

注意点

- 皿、スプーン等の食器は、衛生状態が確保できない場合、使い捨てのものを使用する。

② 炊き出しの実施

ア 炊き出し実施者の確保

炊き出しの実施は、多大な労力を必要とするため、できるだけ避難者全員に呼びかけ、作業の分担を行うなど特定の人に作業が集中しないようにする。

イ 炊き出しの献立

避難者の要望を考慮しつつ、できるだけ公平に、また迅速に提供できるもの（おにぎり、うどん、汁物 等）を炊き出しの献立とする。

炊き出し時の注意事項

- 衛生的な場所で実施する。
- 特に夏場は、食材の保管には注意する。
- 火気の使用には十分気を付ける。

3 食料・物資の受入

災害対策本部から届く食料・物資の受入には、大量の人数を必要とする。

当番制を敷くなどして、避難者の中からできるだけ多くの人数を集め、またはボランティア等の協力を得て、市職員や食料・物資班の指示の基に、効率よく避難所内へ物資を搬入する。

① 食料・物資の受入簿の作成

食料や物資を受け入れる際には、食料・物資班は、要請時の文書とチェックしながら、種類別の個数を記入する「食料・物資受入簿」を作成する。

受付時は、受付作業の迅速化を図るため、大まかに物資を分類してから、その個数を記入する。

② 受入場所の確保

食料や物資の受入のための専用スペースを設ける。この専用スペースで物資の大まかな個数を把握してから、改めて保管場所に搬送する。

受入専用スペースの条件

- 車両の乗り入れがしやすい場所
- 荷下ろしするために、ある程度の広さのある場所
- 雨天の際にも作業ができるよう、屋根のある場所

4 食料の管理・配給

食料・物資班は、搬送された食料の在庫数や保管状態を常に把握し、避難者全員に食料が行き渡るよう計画的に配布する。

① 食料の管理

ア 食料管理簿の作成

現在ある食料の種類と在庫数を把握するため、受入簿とは別に、「食料管理簿」を作成する。

イ 食料の保管

食料保管場所へ搬送する際に、日付表示をチェックし、製造日・消費期限を確認する。
消費期限を過ぎている食料品は、廃棄処分にする。

特に、夏場（梅雨時）の管理は、十分に注意を払う。

保管の際の留意事項

- 段ボール箱の見える位置に、食品名・消費期限を記載
- 直射日光の当たる場所は避け、低温かつ清潔な場所で保管
- 表示されている保存方法に従って保存

② 食料の配布

ア 配給の方法

原則として、食糧の配給は居住組単位とし、組長（又は代理者）が取りに来るという方法で配布する。

なお、食料の配給は、公平性を保つため、避難者全員の分を確保してから行う。

注意点

- 全員への食料確保に時間がかかる場合には、疾病者、高齢者、障害者、子供等を優先して配給する。
- ミルクなど一部の人のために必要な食料は、個別に対処する。

イ 在宅避難者への配給

在宅避難者にも、「避難者名簿」を基に「在宅被災者一覧表」等を作成し、避難者と同様に配給する。

※ 様式1「避難者名簿」（市民用） ⇒ 85ページ

ウ 配給方法等の周知

配給方法・時間等は、運営委員会で決定し、組長を通じて周知する。また、配給時には館内放送を行う。

在宅の被災者には、入口脇等に設置した掲示板に掲載し、周知を図る。

注意点

- 重複や不足が生じないように、「食事配給簿」等を作成するなど、混乱の起きないようにする。

5 物資の管理・配給

避難者のニーズに迅速に対応できるよう、また不足しそうな物資の支給を効率よく災害対策本部に要求できるよう、食料・物資班は、搬送された物資の種類と在庫数を常に把握しておく。

① 物資の受領

救援物資は、原則として救援物資集積所（各総合支所）で分けしてから、避難所に搬送されてくる。直接避難所に搬送された物資は受領せず、災害対策本部承諾後に受領することとする。

※ 様式3「避難所用物品受払簿」 ⇒ 88ページ

② 物資の管理

ア 物資管理簿の作成

種類ごとの在庫数を把握するため、受入簿とは別に、「物資管理簿」を作成する。

イ 物資分類

物資は、配布方法の点から、次の3つに分類して管理する。

- ◎ 全員に平等に配布するもの ⇒ 例：毛布・衣類
- ◎ 全員が共同で使用するもの ⇒ 例：トイレトペーパーなど
- ◎ 特定の人が使用するもの ⇒ 例：おむつ、おもちゃ、生理用品など

注意点

- 段ボール箱の見える位置に、種類別品名、サイズ等を記載しておく。
- 物資の出し入れを考慮（頻繁に出し入れする物、そうでない物との区分など）して集積する。
- 衣類は、男性用・女性用・高齢者用・子供用のほか、サイズ別（S・M・L等）に分類しておく。

③ 不要物資の処置

必要としない物資や必要以上の物資が到着した場合は、原則として災害対策本部に連絡し、返却する。近隣住民が必要としている場合には、配布を行う。

④ 物資の配給

ア 配給の方法

原則として、物資の配給は居住組単位とし、組長（又は代理者）が取りに来るという方法で配布する。

ただし、特定の物資（おむつ、生理用品など）を必要とする人は、各自が必要なときに取りに来るようにする。

注意点

- 毛布など必要な物資が全員に行き渡らない場合は、疾病者、高齢者、障害者、子供等を優先して配給する。
この場合、「誰に」優先して配給するか（例えば「〇歳以上の高齢者」「〇歳以下の子供」など）、運営委員会で優先対象者を決定した後、配給する。

イ 在宅被災者への配給

在宅被災者にも、「避難者名簿」を基に「在宅被災者一覧表」等を作成し、避難者と同様に配給する。

※ 様式1「避難者名簿」(市民用) ⇒ 85ページ

ウ 配給場所等の周知

配給場所・方法・時間などの連絡は、運営会議で組長を通じて周知するほか、避難所内の掲示板に掲載する。

在宅の被災者には、入口脇等に設置した掲示板に掲載し、周知を図る。

7 生活用水の確保

避難所生活を運営するにあたって、生活用水を確保することは重要な仕事となる。断水等により必要な生活用水が確保できない場合には、衛生班を中心に、避難者や地域住民の協力を得て必要な生活用水を確保する。

1 用途別に応じた水の確保

避難所内で使用する水は、次のように用途別に応じて確保する。

- ① 飲食用
- ② 手洗い・洗顔・食器洗い用
- ③ 洗濯用
- ④ トイレ用

2 飲食用の水の確保

① 飲料水ペットボトルの使用

飲食用の水は、原則として備蓄庫に備蓄している飲料水ペットボトル、または給水車等による飲料水とする。

注意点

- 保管場所は、直射日光の当たらない、できるだけ冷暗な場所で保管する。
- 開栓後は、できるだけ早めに飲みきるよう、避難者に周知する。
 - ① 飲料水が失くなくなることを心配し、開栓後も飲むのを控える人を安心させるため、備蓄状況や今後の入手時期等を周知させることも必要
 - ② トイレが近くなることを心配し、開栓後も飲むのをできるだけ我慢しようとする人も予想されるため、衛生面からも早めに飲みきること、また健康面からもこまめに水分を補給することを促すことも必要

※ 資料4「備蓄物資備蓄状況一覧」 ⇒ 77ページ

② 給水車等の利用

飲料水ペットボトルの水が確保できない場合は、給水車の水やろ過水を利用する。

注意点

災害対策本部に対して、環境部水道班と協議し、給水車による搬送を要請する。

3 手洗い・洗顔・食器洗い用の水の確保

① 給水車の水等の利用

手洗い・洗顔・食器洗い用の水は、原則として給水車の水やろ過機によってろ過した水を利用する。

注意点

- 蓋付の清潔なポリタンク等で保管するなど、水の保管には、清潔を保つよう留意する。

② 使用した水の再利用

手洗い・洗顔・食器洗い用の水として使用した水は、トイレ用水として再利用に努める。

4 トイレ用水の確保

① プールや河川の水の利用

ア トイレ用の水は、原則としてプールや河川の水を利用する。

イ トイレの前に水貯め用の大型ポリタンク等を置き、プールや河川などからバケツにリレーで運ぶ。

② 雨水の利用

雨が降った場合は、ポリタンク等で雨水を貯め、トイレ用水として利用する。

表6 避難所内で使用する水の分類

用途 水の種類	飲料水・調理用	手洗い・洗顔・ 歯磨き・食器洗 い用	洗濯用	トイレ用
飲料水(ペットボトル)	◎	○		
給水車の水	○	◎	○	○
ろ過水	△	◎	○	○
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

8 トイレ対策

ライフラインが寸断され、水が自由に使えない状況下では、トイレの確保は深刻な問題となる。

避難者の人数に応じたトイレをただちに確保し、その衛生状態を保つことは、避難所運営において重要な仕事であるため、避難者自身でトイレの清掃や使用時のルールを定め、適切にトイレの管理等を行う。

1 トイレの使用可能状況の確認

衛生班は、施設内のトイレの排水管が使用可能か、早急に調べる。

2 トイレ用水の確保

排水管が使用可能な場合は、汚物を流すための水を確保し、トイレを使用する。

トイレ用水は、プールや河川の水、雨水など、飲料に適していない水等を利用する。確保した水は、トイレ近くに大型のポリバケツを置き、貯めておく。

3 排水管使用不可能時の措置

排水管が使用不可能な場合は、トイレを使用禁止とし、ドアに「使用禁止」の貼り紙をするほか、使用可能なトイレの位置を掲示する。

4 仮設トイレの設置要請

トイレが使用できない場合、また数が足りない場合は、速やかに仮設トイレの必要数の設置を災害対策本部に連絡する。

仮設トイレの設置場所

- 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
- 避難者が使用しやすい場所
- 可能な限り、照明用の電源が確保できる場所
- 清掃用の水が確保しやすい場所

注意点

- 要請時には、トイレットペーパーや消毒液等も併せて要請する。
- 設置時には、仮設トイレ設置場所、通路に照明設備を設置する。

5 障害者等への対策

障害者や高齢者へのトイレ対策は、「**5** 要援護者等の対応」の「**③ 仮設トイレの確保**」（41ページ）を参照

6 トイレの衛生管理

避難所の衛生状態を悪化させないよう、次の措置を行う。

① トイレの定期清掃

トイレは、居住組を単位とした当番制により清掃する。

注意点

- 清掃時間は、館内放送、掲示板等により、避難者に周知する（屋外の避難者にも）。

② トイレの衛生対策

トイレを常に清潔に保つため、次の衛生対策を徹底する。

当初は、衛生班が清掃当番を指導、避難者へのトイレの使用方法等の周知を行う。

トイレの衛生対策

- トイレ用水の定期的な補充
- トイレの汚れを居住スペースに持ち込まないように、トイレ内に新聞紙を敷き、定期的に交換
- 使用後のトイレットペーパーは、便槽内に入れず、ゴミ袋により回収
- 手洗い用の消毒液、石鹸等の用意、定期的な交換

7 応急的なトイレ対策

排水管が使用不可能な場合、また仮設トイレの設置が間に合わない場合は、避難者と協力して、即席のトイレ等を確保する。

① 既存便器の再利用

便器の内側にビニール袋を広げ、底に新聞紙を敷き詰めてその中に排便する。排泄後さらに新聞紙をかぶせてきっちり袋を閉じ、その袋を別の大型のゴミバケツ等にまとめておく。

② 下水道の利用

汚水マンホールの蓋を外し、目隠し（ビニールシート、カーテン等を使用）を設営する。

③ 露天掘りトイレの作成

特定の場所に穴を掘り、掘った穴にバケツなどを埋め、目隠し（ビニールシートやカーテン等を使用）を設営する。バケツが満杯の都度捨てに行く。

9 避難所内の清掃対策

多くの人が共同生活を行っている避難所においては、避難者全員によって避難所内の清掃を行うように心掛ける。

1 清掃の原則

避難所として利用しているすべての場所は、避難者全員により自らの手で清掃を行う。

2 清掃ルール等の決定

避難所内の清掃について、清掃方法、清掃する時間帯、清掃のルールを運営会議で決定し、組長を通じて避難者に徹底する。

注意点

- 清掃のルール等を決定した場合は、決定事項を掲示板に貼り紙等する。

3 清掃の方法

① 共有部分の清掃

トイレ、ゴミ集積場等の共有部分の清掃は、居住組を単位とした当番制度を作り、交替で清掃を行う。

注意点

- 清掃する場合には、館内放送により周知を図る。
- 当番に参加できる人とできない人が生じる場合には、清掃当番以外の様々な仕事（食事の配給等）と組み合わせるなど、居住組内で不公平のないように役割分担を行う。

② 居住部分の清掃

居住部分の清掃は、毎日1回の清掃時間を設け、換気や寝具の整頓等の簡単な清掃を行う。

注意点

- 曜日によって清掃時間を変えるなど、居住内の一部の人が清掃に参加できない事態などを避ける工夫を行う。
- 災害対策本部に必要な清掃用具等を依頼する。

4 退所者への要請

避難所から退所する人には、後に何も残さないよう、きちんと清掃していくよう要請する。

注意点

- 退所者には、忘れ物、郵便物等に対処できるよう、退所時に必ず転出先（連絡先）を「避難者名簿」に記載してもらう。

10 ゴミ対策

避難所では多数の避難者が生活するため、大量のゴミが発生する。また、災害直後の混乱状況下では、ゴミの収集が滞るおそれがあるため、避難者全員の協力を得て、適切にゴミの処理を行う。

1 ゴミ集積場の設置

運営委員会は、施設管理者と協議して、避難所敷地内にゴミ集積所を設ける。

ゴミ集積所の選定条件

- 清掃車が出入りしやすい場所
- 居住空間からある程度以上離れ、臭気など避けられる場所
- なるべく日光の当たらない場所
- 近隣住民に迷惑のかからない場所

2 ゴミの収集

① 分別の徹底

組長を通じて、ゴミは通常の日常生活と同様に、分別して出すことを避難者に徹底させる。衛生班は、ゴミ集積場所に「可燃ゴミ」・「不燃ゴミ」・「資源ゴミ」の貼り紙や立て札を設置する。

② ゴミ排出方法

各世帯から出るゴミは、居住組ごとに配布したゴミ袋にまとめて、ゴミ集積場に出す。清掃車のくる時間を勘案し、運営委員会で排出する時間を定め、組長を通じて避難者へ周知を図る。

注意点

- カセットボンベは、穴を開け、ガス抜きをしてから出す。
- ガス等の危険物は、箱などに入れ、「ガス」、「危険」等貼り紙をして出す。
- トイレででたゴミは、衛生状態に注意し、指定場に出す。

③ ゴミの集積場所の清掃

ゴミ集積場所の清掃は、居住組を単位とした当番制で行うこととし、運営会議で、清掃の順番を決める。

1.1 避難所の衛生管理

ライフラインが停止し、物資が不足する中での避難所生活は、決して衛生的なものとはいえない。

疾病の発生を予防し、避難所の環境を維持するため、衛生管理に十分な注意を払う。

1 手洗いの励行

① 消毒液の確保

消毒班は、衛生の確保のため、避難者に手洗いを励行するよう組長を通じて周知を図る。できれば手洗い用の消毒液を調達し、手洗い所などに配置する。消毒水は、作った日時を明確にし、定期的に交換する。

② 断水時の指導

断水の場合は、食中毒防止のため、できるだけ食べ物を素手で扱わないよう指導する。

2 食器の衛生管理

① 使い捨て食器の利用

衛生管理の観点から、食器はできるだけ紙皿や紙コップなど使い捨て食器を使用する。

② 食器の再利用

使い捨て食器が十分に調達できない場合は、通常の食器の使用や使い捨て食器の再利用も行う。

食器の再利用を行う場合は、各自の用いる食器を特定し、食器の洗浄などは各自が責任を持って行う。

注意点

- 食器にラップフィルムを敷いて使うと、食器を汚さずに繰り返し使用できる。

- 外出から帰ってきたら、手洗い、うがいをするなど、十分な予防を行う。
- マスクやうがい薬など、予防のために必要なものは、適宜、食料・物資班を通じて災害対策本部に要請する。

③ 健康管理対策

衛生班は、風邪や感染症のまん延を防止するため、組長を通じて、風邪や下痢など体調を崩している人の有無を把握する。

また、衛生班は、避難所生活の長期化によって起こる次のような症状に注意するほか、必要により定期的に体操を行う。

- 脱水症状……トイレが未整備で、水分摂取を控えたことによって起こる（頻繁にトイレを利用する高齢者に多い）。
- 廃用症候群……避難所生活の長期化に伴う運動量の減少により、全身の機能が低下する。
- エコノミークラス症候群……自動車内の狭い空間での避難生活によって起こる。

4 風呂の提供

避難所での集団生活が長期化すると、衛生状態が悪化するとともにストレスがたまってくるため、避難者がリフレッシュできるよう、風呂等の提供を行う。

① 公共施設の利用

ア 温泉施設等の利用

北杜市内にある温泉施設を利用するほか、温水プールを風呂の代用として利用する。

イ シャワーの利用

風呂の代用として、公共施設に整備されたシャワーを活用する。

なお、公共施設の温泉設備等を使用する場合は、次の事項について他の避難所運営委員会会長や施設管理者と、災害対策本部を交えて協議する。

使用上の協議事項

- 使用日時、使用の順番、優先使用対象者等について
- 男性・女性の使用方法（時間区分、施設による区分）について
- 当該施設への高齢者等のバスによる送迎方法について

② 温泉施設の利用

避難者に、被害がなかった近隣の温泉施設の情報（料金、交通手段等）を提供する。多くの避難者が温泉施設の利用を要望している場合は、災害対策本部と対応を協議する。

③ もらい湯の奨励

知人や親戚宅に、「もらい湯」を行うことを奨励する。

12 問い合わせへの対応

災害発生直後には、避難所へ安否等の確認の電話や訪問者による問い合わせが多数殺到することが予想される。

このため、避難所運営に支障が生じないよう、問い合わせ電話の対応方法について定める。

また、避難者のプライバシーと安全を守るため、部外者が避難所内にむやみに立ち入ることがないよう、訪問者については一定のルールを設けて対応する。

1 問い合わせ電話への対応

① 電話番号の設置

被災直後は、安否確認の電話など施設内の電話は非常に混乱する。被災者管理班は、特定の人に負担がかからないよう、電話番号のスケジュールの調整を行う。また、状況によって他班からの応援を受ける。

② 避難者名簿での照合

ア 問い合わせ電話があった場合は、「避難者名簿」で該当する避難者がいるか照合する。

イ 問い合わせ担当者は、次の事項を記録する。

問合せ時の記録

- 受信日時
- 問い合わせのあった避難者の氏名・住所
- 避難者との間柄
- 問い合わせをしてきた相手の氏名・連絡先
- 問い合わせの要件

様式1「避難者名簿」 ⇒ 85ページ

問い合わせ電話の対応例

- ・どなたを捜していますか。捜している人の名前と住所を教えてください。
- ・また、あなた様の名前と連絡先を教えてください。
- ・ここでは問い合わせがあったことを避難者に伝えるだけで、呼び出しはしません。ご了承ください。
- ・確認がとれましたら、後ほど避難者から連絡を差上げます。
- ・なお、連絡が取れない場合もあります。御承知置きください。

③ 避難者への伝言方法

ア 電話による問い合わせがあったことは、一定の問い合わせ件数がまとまった段階で館内放送や掲示板等によって行う。

イ 伝言を周知した避難者が、折り返し問い合わせの相手先に連絡する。

掲示板の掲示方法

- 問い合わせ電話専用掲示板を用意する。
- 問い合わせ電話の内容をメモする。
- メモは、午前〇時と〇時、午後〇時と〇時と定めた時間に掲示する（問い合わせごとには掲示しない）。
- 確認した避難者は、掲示板からメモをはがす。

注意点

- 組長を通じて、避難者に掲示板の確認を必ず行うよう、周知する。
- 身体の不自由な人など掲示板の確認が困難な人に対しては、各居住組のメンバー（状況により情報広報班）が対応する。

④ 避難所内の電話の使用方法

避難所内の電話は、できるだけ受信専用とし、避難者からの発信は、公衆電話、特設公衆電話、携帯電話等を利用してもらう。

2 来訪者への対応

① 受付所での受付

ア 来訪者は、必ず受付所で受付の手続を行う。

受付時の記録

- 受付の日時
- 訪問者の氏名・住所・連絡先
- 避難者の氏名・住所
- 避難者との関係
- 訪問の用件

イ 受付担当者は、「避難者名簿」で該当する避難者がいるか照合する。

② 来客面会場所の設置

来訪者が居住空間に立ち入らないよう、来客面会場所を設置する。

来客面会場所は、共用スペースの部分の一面や使用していない教室等に設置し、あるいは入口近くに来客面会用の仮設テントを設営する。

③ 面会の方法

情報広報班は、避難所の呼び出しを行い、来客面会場所で面会させる。

注意点

- 発災直後は、多くの来訪者が訪れ、しかも避難所は混乱し、避難者も来訪者も気が動転しているため、面会の受付の配列、また来客面会場所の増設など、状況に適した対応を行う。

3 郵便物・宅配便の取り次ぎ

避難者あてにかなりの量の郵便物や宅急便が避難所に届くことが予想される。

このため、郵便物や宅配便は、受付所で宛名と避難者名簿を照合したうえ、呼び出しを行わず、郵便局員及び宅配業者が直接避難者へ手渡すようにする。

注意点

- 防犯上の観点から、郵便局員及び宅配業者は、必ず受付所で宛名と避難者名簿を照合したうえで、避難所内へ立ち入るようにする。
- 確実かつ迅速に手渡しができるよう、当該避難者が居住する場所を教示する。
- 受付所で、荷物は決して預からない。

4 受付時間の制限

被災者管理班は、避難所生活の秩序を守るため、問い合わせ電話、訪問者、郵便物等の受付時間をあらかじめ定めておく。

受付時間外においては、電話は留守電にし、訪問者については、原則として明日、再度訪問を求める。

13 マスコミの対応

災害発生直後には、避難所には各種マスコミの取材、また調査のための調査団等が避難所に詰めかけることが予想される。

安否情報の広報や必要な救援物資の要請などについては、マスコミの力を十分活用する必要がある一方、避難者のプライバシーには最大限の配慮をして、マスコミの取材等に対応する。

1 取材陣への対応

① 取材陣への対応者

取材や調査団に対しては、原則として避難所の代表者（避難所運営委員会会長）が対応する。

② プライバシーの保護

マスコミへの説明の際には、避難者のプライバシー保護の観点から、説明項目等については十分注意を払う。

注意点

- マスコミへの対応には、避難所の代表者に付き添い、必要な助言を行う。また、マスコミへの発表は、災害対策本部と協議し、説明項目を整理しておく
- マスコミに対する避難者の安否情報、救援物資の要求等は、避難所ごとに行うのではなく、対策本部が一元化して行う。

2 取材者の身分明示

① 取材者受付用紙への記入

避難所で取材・調査を行う人は、必ず受付所に立ち寄り、「取材者用受付用紙」への記入を求める。

※ 様式8「取材者用受付用紙」 ⇒ 93ページ

② 腕章等の着用

取材者等が避難所内で取材や調査を行う場合は、避難者にも取材者等であることが分かるよう、必ず腕章や取材者バッヂを身に着け、身分を明らかにする措置をとるよう要請する。

3 取材の制限

① 取材時間

ア 避難者へ過度な心の負担をかけないように、あらかじめ取材時間を定める。

イ 取材時間を決めるにあたっては、運営委員会で定める。

注意点

- 1つの取材陣に対する取材時間を定めるなど、一度に多くの取材陣を避難所に入れないようにする。

② 取材場所

避難者が寝起きする居住空間での取材・見学は、原則として禁止とし、共用スペース部分で行うこととし、居住空間での取材等を行う場合は、居住者の了解を得た場合のみ許可することとする。

③ 取材の方法

ア 避難所内の取材・見学には、必ず被災者管理班員が付き添う。

イ 避難者に対する取材は、班員を介して、避難者の同意を得た場合のみとする。

※ 資料8「取材時のルール（例）」 ⇒ 82ページ

14 ボランティアへの対応

大規模災害時には、避難所に多数のボランティアが駆けつけてくることが予想される。

ボランティアに頼りすぎることのないよう注意しながら、ボランティアに必要な協力を求め、ボランティアを効率的に活用して避難所を運営していく。

1 ボランティアへの協力の範囲

避難所の運営は、あくまでも避難者組織による自主運営が基本である。

ただし、救援物資の積み下ろし、配分など多くの人手を要する労務、また介護などきめ細かい配慮が必要な労務等については、必要に応じてボランティアの支援を要請する。

ボランティアへの主な支援項目

- 災害情報、安否情報等の各種情報等の収集、伝達への協力
- 老人介護、看護活動の補助
- 子供への対応
- 清掃活動、防疫活動への協力
- 災害対応対策物資、資材の輸送活動への協力
- 救援物資の積み下ろし、配分、搬送への協力
- 手話、筆記、外国語など情報伝達への協力
- その他危険物を伴わない軽易な作業への協力

注意点

- 避難者組織による自主運営が基本のため、ボランティアに頼りすぎないように、避難者自身が自立することを前提とした必要最小限の支援をボランティアに依頼する。

2 ボランティアの受け入れ

① ボランティアの受付

ボランティアの受け入れは、北杜市社会福祉協議会内に災害ボランティアセンターを設置し、ボランティアの受付を行う。

② 避難所での対応

避難所に直接ボランティアを申し出てきた者に対しては、災害ボランティアセンターで受付をしていくよう指示する。

注意点

- 災害ボランティアセンターにおいて、受付を済ました後、ボランティアに対して必ずボランティア保険への加入を求める。
- ボランティアであることが一目で分かるよう、個人のボランティアは災害ボランティアセンターにおいて必ず腕章、名札等の支給を受けることを徹底する。

3 ボランティアの派遣要請

① 避難者のニーズ等の把握

避難所運営委員会は、避難所の運営状況、また避難者のニーズ等を把握する。

② 災害ボランティアセンターへの連絡

ボランティア班は、ボランティアの派遣要請にあたっては、「活動内容」、「必要な人数」などを災害ボランティアセンターに連絡する。

注意点

ボランティア班と、ボランティアへの支援要請項目を洗い出し、災害対策本部を通じて北杜市社会福祉協議会に必要とする支援を要請する。

4 ボランティアの管理

① ボランティア受付簿の作成

災害ボランティアセンターから派遣されてきたボランティアについては、「ボランティア受付簿」を作成し、管理する。

② 協力依頼事項の決定

ア ボランティアにどのような仕事を依頼するかは、運営会議で討議し、決定する。

イ 組織化されたボランティア団体については、ボランティアリーダー等と協議し、経験と組織力を活かした、適正かつ効果的な作業を担うよう依頼する。

③ 避難所運営委員会の指示に従った行動の徹底

避難所内では、ボランティアは、避難所運営委員会の指示に従ってボランティア活動を行うことを徹底する。

④ リーダーの選出

仕事の内容ごとに、リーダーを互選により決めてもらい、仕事の終了時には、リーダーが総務班に連絡するようにする。

⑤ 腕章等の着用

ア ボランティア活動を実施する場合は、ボランティアであることが一目でわかるよう、必ず腕章、名札等を身に付け、ボランティア団体は、専用の服等を着用して実施することを周知徹底する。

イ ボランティア活動終了後、腕章、名札等は災害ボランティアセンター又は避難所で回収する。

⑥ 活動班の仕事依頼時の措置

各活動班の仕事の支援を依頼するときは、できるだけ班員が立ち会ったり、手本を示したりするようにする。

注意点

- 総務班と連携して、避難所の運営状況、避難者の要望等を迅速、的確に把握する。
- ボランティアの作業が終了した場合は、災害ボランティアセンターに連絡し、他の避難所に移動してもらう。

15 防火・防犯対策

災害後には、被災地の治安が悪化することが十分考えられる。また、集団生活においては火災の発生の危険性も増大する。

このため、避難所内外において、防火・防犯対策に努める。

1 防火対策

① 火気の取扱い場所の制限

基本的に、室内は、火気厳禁・禁煙とする。

喫煙は、屋外の定められた喫煙場所のみ許可する。

② 喫煙場所の設置

ア 火気管理のために、屋外に禁煙場所を設置する。喫煙場所には、灰皿、消火用水バケツを設置する。

イ 喫煙場所を設置した場合は、張り紙などで避難者に通知する。

注意点

- 吸い殻の処理や清掃は、喫煙者自身で行うことを徹底する。

③ 火気の手扱い

ア 冬期において、避難所内でストーブなど暖房器具を使用する場合には、火元責任者を定めるなど、火気について厳重に管理する。

イ 火気を取り扱う場所には、必ず消火器、消火用バケツを設置する。

2 防犯対策

① 当直制度の設定

事故等の非常時に備えて、施設職員、市職員と夜間時の当直制度を設ける。

② 避難所内への外部者の出入制限

多くの避難者が生活する避難所では、避難者だけでなく、取材者・訪問者など不特定多数の人が出入りし、また慣れない避難所生活のため神経が過敏となっていることなどから、トラブルが起きやすい。

このため、次の対策を行う。

ア 日中は、入口付近に設けた受付所で、訪問者に対して訪問の理由等を記した受付用紙への記入を求め、訪問者のチェックを行う。

イ 夜間は、訪問者の訪問受付は原則として禁止とする。

注意点

- 巡回時には、警笛、懐中電灯等を持参するだけでなく、巡回中であることを明らかにするため、必ず腕章をする。
- 不審者を発見したら、声を掛けるものとするが、決して深追いはせず、班員の応援を求める。
- 災害対策本部に警察官によるパトロール実施のため、避難所への定期的な立ち寄りを依頼する。

16 ペット対策

避難所には多くの人が共同生活している。今まで家族同様に暮らしていたのでペットと一緒に避難生活したいという人もいれば、ペット嫌いな人やペットに対してアレルギー体質の人がいるので、避難所でのペットの取扱いは大変難しい。

避難者に迷惑のかからないよう、一定のルールに従って適正に管理する。

1 ペット飼育者名簿の作成等

衛生班は、ペットを避難所に連れてきた避難者に対して、「ペット飼育者名簿」に記載させ、他の避難者の迷惑とならないよう、飼育ルールの遵守を徹底させる。

なお、盲導犬については、特別な訓練を受けているため、持ち込みを許可する。

飼 育 ル ー ル

- 居住スペースへの持ち込み禁止
- ペットの飼育管理の全責任を負うことを誓約
- 飼育場所の定期的な清掃の実施

※ 資料9「ペット飼育時のルール（例）」 ⇒ 83ページ

注意点

- 盲導犬も、環境の変化等により神経質になっているため、衛生班は、避難住民に対して、盲導犬には手を触れたり、からかったりしないよう、周知徹底する。

2 ペットの飼育管理

施設内の隅などに飼育ゲージや柵を設けて、飼育場所を確保する。

飼育場所の条件

- 人が立ち入る付近（仮設トイレなど）以外の場所
- 避難所、近隣住家にペットの鳴き声やにおいが届かない場所

注意点

- 災害の発生後は、ペットも興奮しているため、飼い主がおとなしいというペットについても、柵を設けて飼育する場合には、ヒモでつなぐようにする。
- 飼育場所の清掃（掃除、糞の後始末等）は、飼い主が行う。

17 避難所の統廃合

ライフラインが復旧し始めると、退所する避難者も数多く増えてくるため、速やかに避難所内の再編成、また避難所間の統廃合を検討することとする。

統廃合にあたっては、十分に避難者の意向等を調査確認し、自立を促しながら必要な支援を行う。

1 事前の周知

避難所運営委員会議において、避難者の退去状況、ライフラインの復旧状況、仮設住宅の建設状況等を把握し、避難所内の再編成、避難所間の統廃合について協議を行う。

協議結果、またライフラインの復旧状況等は、組長を通じて避難者に連絡し、避難所内で再編成すること、状況に応じて避難所間の統廃合もあること、また統廃合する場合の時期等の周知を図り、あらかじめ避難者の心の準備をしてもらう。

① 避難所内の再編成

発災直後の混乱期が過ぎ、ライフラインの復旧等に伴い退所する避難者が増え、避難所内の過密状況が解消されてきた場合は、避難者の理解を得ながら、避難所内の居住スペースの再編成を行う。

注意点

- 再編成する場合も、活動班が形成されるよう、またできる限り地域コミュニティの形成が図れるよう考慮する。

② 避難所間の統廃合

多くの退所者が出てきた場合は、退所状況を把握し、災害対策本部に報告するとともに、避難所の統廃合についての調整を依頼する。

注意点

- 避難所の統廃合情報は、できるだけ早めに避難者に提供し、避難者が自立の意識を持つように配置する。
- 災害対策本部と緊密に連絡を取り合い、避難所の退所状況を報告するとともに、地域の復旧状況、仮設住宅の建設予定時期等の情報を収集する。

2 自立困難な避難者の措置

① 自立困難な避難者の把握

避難者に対して、避難所閉鎖後の住居の見通しについてアンケートを実施し、自らの力で住居を確保できない避難者の人数を把握する。

住居の見通しに関する調査項目

- 以前の住居の修復・建て替え
- 親類縁者への入居
- 民間借家への入居
- 仮設住宅・公共住宅への入所希望
- その他

注意点

- 仮設住宅・公共住宅が元の住宅よりも離れている等の理由のため、仮設住宅・公営住宅への入居を希望しないという者がどのくらいいるかも把握する。

② 仮設住宅・公営住宅への入所

自分の力で住居を確保することができない避難者に対しては、仮設住宅への入居、公営住宅の斡旋要請等により、対応する。

注意点

- 入居当初は、避難者全員が入居できるだけの住宅数を確保できない場合がある。この場合は、高齢者、障害者、授乳児のいる世帯など災害時要援護者を優先して入居するよう努める。
- 入居にあたっては、災害時要援護者ばかりが1箇所に集中しないように、また地域コミュニティの維持にも配慮する。

③ 個別相談の実施

避難者は、それぞれ個別の事情、今後の生活不安、悩み等を抱えているため、避難所に相談所を設置し、個別に親身になって相談に乗り、避難者の自立の方法を探っていく。

注意点

災害対策本部に対して相談内容に応じた担当職員等の派遣や、状況によっては県等に専門職員の派遣を要請する。

3 運営組織の縮小化

① 避難所運営組織の縮小

避難者の人数に応じて、活動班の統合等を行い、避難所運営組織自体の組織も縮小する。

② 避難所運営組織の統廃合

避難所運営委員会は、避難所閉鎖をもって解散する。避難所が統廃合した場合は、統合した避難所運営組織と協議を行い、新たな組織により避難所を運営する。

注意点

災害対策本部と協議を行い、学校の避難所においては授業の再開を最優先に考え、避難所の統廃合を決定する。

