避難所開設･運営マニュアル

特定地区総合防災訓練未実施用

自助・共助・公助

・・・減災力の強いまちづくり・・・

令和 ２ 年 ４ 月

北 杜 市

目　　次

１．避難所運営の基本方針 ･･････････････････････････････････････ 1

２．避難所開設の流れ ･･ 2

１．施設の解錠・開門 ･･ 4

２．避難所の開設準備 ･･ 4

３．レイアウトづくり ･･ 6

４．避難者の受け入れ ･･9

５．市災害対策本部への報告（第１報） ･･････････････････････････10

６．住民への周知 ･･10

３．避難所運営委員会の活動 ･･････････････････････････････････ 11

１．避難所運営委員会の構成 ･･････････････････････････････････11

２．避難所運営委員会（避難所運営会議）の開催 ･･････････････････11

３．避難所運営委員会の活動の流れ ････････････････････････････13

４．各班の役割 ･･ 14

１．本部班の役割 ･･･14

２．施設管理班の役割 ･･･14

３．被災者管理班の役割 ･･･････････････････････････････････････14

４．情報班の役割 ･･･17

５．救護衛生班の役割 ･･･18

６．保安警護班の役割 ･･･24

７．食料物資班の役割 ･･･25

８．ボランティア班の役割 ････････････････････････････････････26

※．様式関連情報集 ･･ 別紙

１．避難所運営の基本方針

一人ひとりの命や地域のつながりを守り、復興・再生の希望を見出す拠点となるような避難所づくりを目指しましょう。

❖平時からそれぞれの避難施設や状況に即した運営ルールや運営マニュアルの作成に積極的に取り組みましょう。

避難所運営マニュアルは、特定地区総合防災訓練を実施し、施設管理者と施設利用の合意を交わし、施設利用合意書として策定します。

出前塾で自助力、共助力を高め、地域減災リーダーの人材を各地区で育成し、日ごろから訓練を重ねることで、いざというときに備えましょう。

❖避難所は原則として地域住民による自主運営とし、施設管理者及び市職員と連携した運営を行いましょう。

避難所は、在宅被災者の支援も含めた地域のコミュニティの場となります。

発災時には、原則、避難所を利用する地域住民が主体で運営しますので、特定地区総合防災訓練を実施し避難所の運営方法をマニュアル化し、訓練することで、いざというときの、P（パニック）、T（トラブル）、S（ストレス）を減少させることができます。

❖避難所は被災者が暮らす場所と考え、自立支援、コミュニティ支援の場として取り組みましょう。

これまでの災害事例から、避難所生活は長期化（数箇月）が余儀なくされることもあり、避難所では地域のコミュニティを基本とする考え方で運営します。「いのちと暮らしを守る視点」を入所者同士が共有し、又相手を理解しそれぞれの自立に向けた取組みを行います。

同じ地域で生活する住民が、相互に築かれた信頼関係のもとで協力し合う共同体です

❖要配慮者に優しい避難所づくり、男女共同参画の視点に配慮した避難所づくりに取り組みましょう。

避難所で生活する誰もが配慮し合い、みんなの“いのち”を大切に、健康障害や災害関連死を予防します。要配慮者優先の意識を共有し、避難所内のレイアウトやルールづくりをマニュアル化し、避難所運営を行いましょう。

また、避難所運営委員会に女性も参加するなど、男女共同参画の視点にも配慮した避難所運営を行いましょう。

※　要配慮者とは・・・

災害時に自力で避難等が困難な方で、配慮や支援が必要な高齢者、障がいのある人（身体・知的・精神等）、乳幼児、児童、妊産婦、日本語が理解できない外国人などです。

２．避難所開設の流れ

災害時は、地震などの突発性災害、大雨や大雪などの警告性災害に大別され、市が開設する避難所は災害種で違いがあります。

避難とは「難」を「避ける」、つまり安全を確保し**「命を守る行動」**です。

避難は、
大雨などから命を守る「事前避難」
「自然災害が発生し、住家が被災し行き場を失った」場合の避難があります。

平時に家族で話し合い、

□　自宅の災害の危険性を確認し、自宅で居住が継続できる場合は、在宅避難の検討。

□　安全な親戚宅や友人宅への避難の検討をしましょう

● 水害（洪水、土砂災害）
・大雨により、土砂崩れや河川の増水により避難が必要なとき
（平時からハザードマップで住宅や地域の危険なところ箇所を把握し、歩いて確認しておくことが重要です）
・避難準備・高齢者等避難開始、避難勧告等の避難情報が発令されたとき。

● 雪害
・天気予報などで大雪が予想され、各戸や地域が孤立するおそれがあるとき。
・相当数の人家や車両が埋没し、救助を要するとき。
・避難準備・高齢者等避難開始、避難勧告等の避難情報が発令されたとき。

● 地震
・地震による家屋の倒壊などにより避難が必要なとき。

● 火山
・噴火警戒レベルの上昇などにより、住民や登山者等の避難が必要なとき。
・避難準備・高齢者等避難開始、避難勧告等の避難情報が発令されたとき。

◆開設フロー

１．施設の解錠・開門　　・P4

↓

２．避難所の開設準備

・P4　１．開設準備への協力要請、
・　２．施設の安全確認、
・　３．避難所利用範囲等の確認、
・　４．避難所運営用設備等の確認、
・　５．避難者の安全確保、
・　６．防災資機材や物資の確認）

↓

３．レイアウトづくり

・P6　１．受付の設置
・　２．使用範囲の確認
・　３．通路づくりとスペースの割り振り
・　４．避難所看板の設置）

↓

４．避難者の受け入れ

・P9　１．受付
・　２．避難所内の割り当て・誘導
・　３．ルール等の周知・明示

↓

５．災害対策本部への報告（第１報）　　・P10

↓

６．住民への周知　　・P10

１．施設の解錠・開門

避難所施設の解錠・開門は、市や住民が施設管理者の協力を得て行います。

【鍵の保管者リスト】

場　所	役　職	氏　名	連絡先
門			
体育館等の居住施設			
その他			

２．避難所の開設準備

市は、施設管理者や避難所を利用する住民と協力し「開設準備チェックリスト」により、実施項目に漏れがないか確認をしながら、手分けして開設準備を行います。

※地震では公的機関も被災することから市職員が駆けつけることが困難な場合や、到着前に多数の住民が来所した場合は、避難所を利用する住民で開設します。

【開設準備チェックリスト】

チェック項目	チェック内容
１．開設準備への協力要請	□避難者に対して運営協力を呼びかける。 ［別記1：呼びかけ文例］
２．施設の安全確認 （地震の場合） ※一見して施設が危険であると判断できる場合は、直ちに市災害対策本部へ連絡し、必要な対応を検討する。 ※少しでも建物の状況に不安がある場合は、市災害対策本部へ連絡し、震災建築物応急危険度判定士による判定を待つ。	□建物自体が使用可能か確認する。 【様式1-1：建物被災状況チェックシート（コンクリート造等建築物】 【様式1-2：建築物被災状況チェックシート（木造建築物）】 □火災や土砂災害等の二次災害のおそれがないか、建物周囲の状況を確認し、防止措置を実施する。 □天井からの落下物、転倒しそうなものがあれば撤去する。 □ガス漏れなどがないか確認する。 □ライフラインの使用可否を点検する。 □安全性に不安があるときは、災害対策本部に連絡する。 □トイレの使用可否を点検する。 ※夜間の場合は照明の確保を行う。

３．避難所利用範囲等の確認	□管理運営、救助活動、避難生活を送る上で必要なスペースを屋内外で順次確保する。 □避難所の利用範囲を確認し、使用禁止範囲には「使用禁止」の貼り紙をし、鍵の施錠を行う。
４．避難所運営用設備等の確認	□電話、防災行政無線機子局、発電機、投光器等の使用可否を確認する。
５．避難者の安全確保	□開設準備中は、校庭等での待機を呼びかける。 □雨天時・厳寒期には、改めて場所割りすることを避難者に伝えたうえで施設内へ誘導する。 □自家用車の乗り入れは禁止とする。 ただし、高齢者や障がい者など車両避難が必要な場合は、校庭の奥など緊急車両の出入りや避難所運営に支障のない場所に駐車させる。 □避難者と同行してきたペットは、人の居住スペースへの持込みが原則禁止であるため、指定した場所へ誘導しケージやリードを必ず使用する。
６．防災資機材や物資の確認	□総合支所等の備蓄資機材等を確認し、避難所内で使用するものを必要に応じて移動する。

《避難所開設セット》

□シャープペンシル（芯とも）	□封筒（大・小）	□避難者名簿【様式３】
□マジックペン（黒・赤）	□避難所運営マニュアル	□第　報避難状況報告書【様式5】
□カッター	□	□緊急時連絡先【様式 7】
□ホッチキス（針とも）	□	□指定避難所記録簿【様式 8】
□ホワイトボード	□	□外泊届【様式 9】
□ビニールひも	□	□取材者用受付票【様式 10】
□小型ラジオ	□	□郵便物等受取り帳【様式 11】
□メモ用紙	□	□食料依頼票【様式 12】
□白紙（Ａ４）	□	□物資依頼票【様式 13】
□布粘着テープ	□	□物資受払簿【様式 14】
□軍手	□	□健康状況調査シート【様式 15】
□発電機	□	□ペット登録台帳【様式16】
□電卓	□	□
□デスクトレー（Ａ４）	□	□

３．レイアウトづくり

出来るだけ行政区や班単位で必要最小限のレイアウトをします。

■レイアウトづくりチェックリスト【様式２：避難所の開放スペース等】

チェック項目	チェック内容
１．受付の設置	□避難所の入口付近に受付を設置。 □長机、いす、筆記用具等 □避難者名簿等 □情報提供用ホワイトボード
2．使用範囲の確認	□破損物等がある場合は片付ける。 □危険箇所には、張り紙やロープを張る。 □使用を禁止する部屋などには、「使用禁止」の張り紙をし、鍵の施錠を行う。
３．通路づくりと スペースの割り振り	□通路を確保する。 ※主な通路幅は車いすの往来や夜間時の人とのすれ違いを考慮して幅120ｃｍが望ましい。 □スペースを順次割り振りする。
４．避難所看板の設置	□門、施設扉付近に避難所表示看板を設置する。

■レイアウトづくりのポイント　*※要配慮者等に考慮し行いましょう。*

＊ 行政区又は班（組）別に　**居住スペースをもうける！**

＊ みんなが活動しやすい場所に　**通路をつくる！**

後から通路を確保するのは困難です。

＊ プライバシーに配慮　**男女別更衣室は重要！**

更衣室を分けることで、授乳室としての利用もできます。

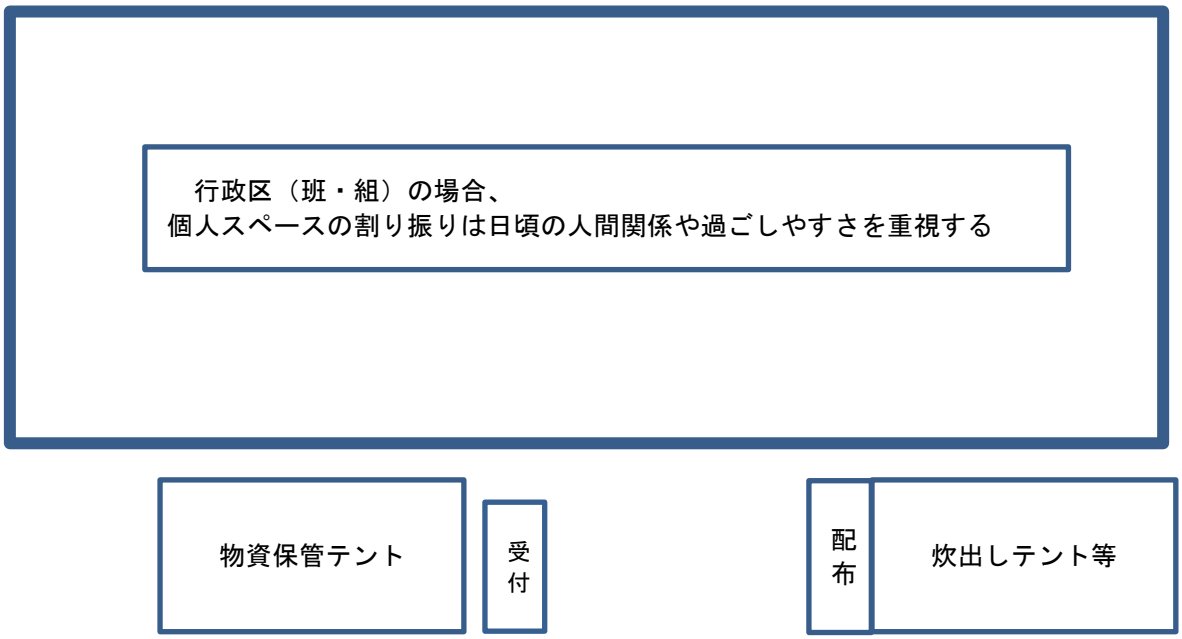
＊ みんなに情報が行き届くように　**見える化を意識！**

複数の掲示板や立て看板等の工夫

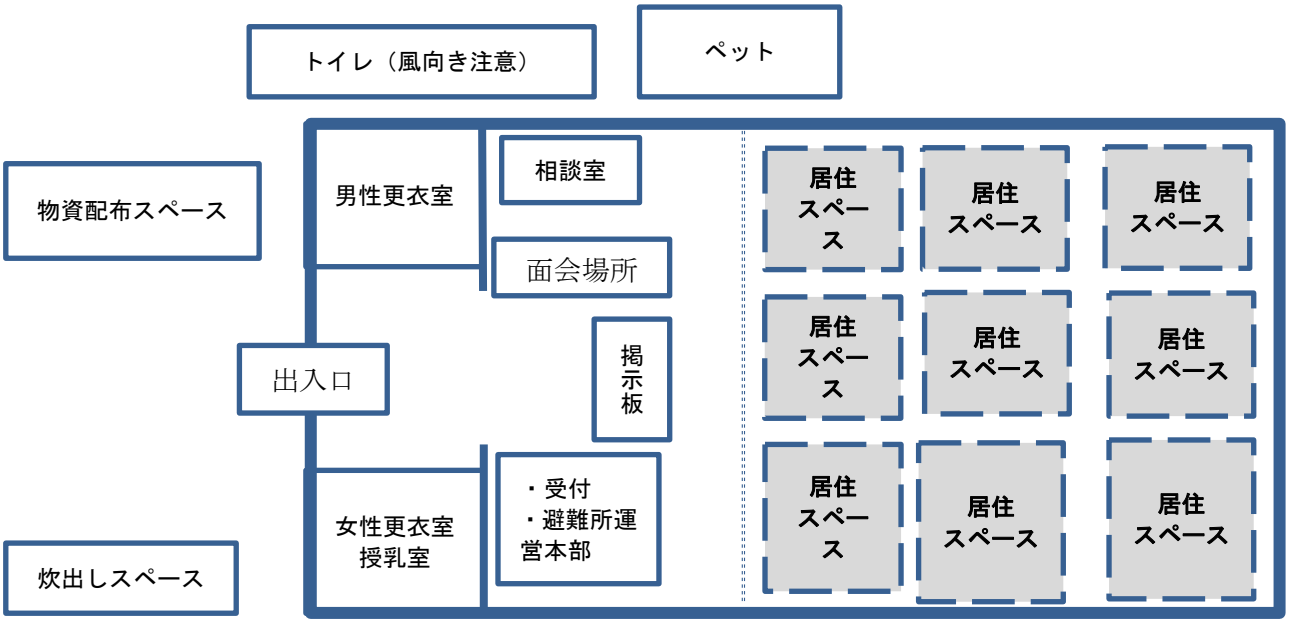
＊ トイレが使いやすいように　**要配慮者は通路側に！**

●配置例

一時避難所（地区で定めた集会場や公民館）

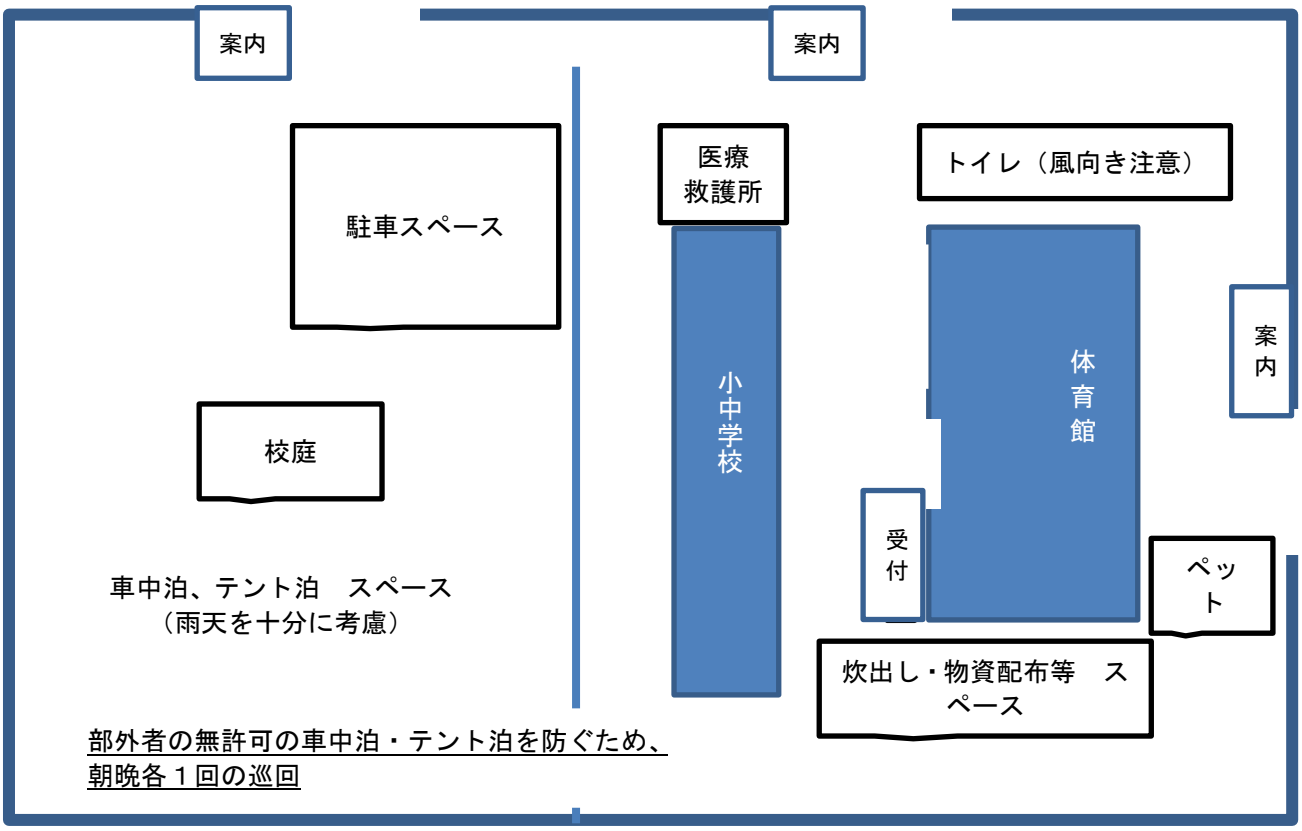


体育館



■駐車場が広い場合は部外者の無許可の車中泊・テント泊を防ぐため、朝晩各１回の巡回を行う。

学 校 施 設



◎避難所となる施設の状況は避難所ごとに異なるが、食料・物資等の荷下ろし場所等、必要に応じてスペースを事前に場所を決めておくと設営がスムーズになります。

【個室を確保した方が良いスペース】

- ●避難所運営委員会スペース
- ●救護スペース
- ●ウイルス感染症対策「専用スペース」
- ●男女別更衣スペース
- ●授乳スペース
- ●体調不良者等一時休息スペース（発熱・咳・下痢等の有症者/授乳者）
- ●要配慮者スペース
- ●来訪者スペース（見舞い、面会スペース）
- ●困りごと、悩みごと相談スペース

〇学校では、体育館以外のスペースの利用は、施設管理者とよく話し合い、授業など学校教育活動の再開に必要なスペースはあらかじめ外しておきましょう。

〇洗濯物干場を確保しましょう。

〇出入口等にスロープの配置、トイレの目隠しなどにも配慮しましょう。

※遺体の一時安置所について

過去の大規模災害での例から考えると、不幸にして避難所でお亡くなりになる方が出る可能性は否定できません。

災害関連死を防ぐための生活環境づくりに努める一方で、万が一、避難所内でお亡くなりになる方が出た場合を想定し、あらかじめ避難所運営委員会で話し合っておくことが必要です。

４．避難者の受け入れ

避難所で場所取りが始まってしまうと、その人たちを再配置するのは大変難しいのが現実です。

避難者の受け入れには「受付時チェックシート」を活用し、要配慮者を優先して誘導を行います。

受付で避難者の人数を確認し、行政区（班・組）ごとに受付し、入所希望者本人に名簿の記入をしてもらい名簿づくりを進めます。

■受付時チェックシート

チェック項目	チェック内容
１．受付 ※受付が集中した場合は、名簿への記入は事後となることもやむを得ないが、氏名・住所等の基礎的な項目だけでも記入してもらう。	□世帯単位で避難者名簿を記入してもらう。 （要配慮者や体調不良の人などは、必要に応じて状態を記入してもらう。） □観光客、帰宅困難者等は、地域住民と区別して受け付ける。 【様式3：避難者名簿】
２．避難所内の割り当て・誘導	□早い者勝ちではないことを周知する。 □原則として世帯を一つの単位とする。 □要配慮者に配慮した配置とする。 □出来るだけ地域（居住班）ごとに、まとまるように割り当てて誘導する。 □観光客など地域内に居住していない避難者は、まとめて配置をする。
３．ルール等の周知・明示	□最低限の施設利用上のルールを定めておき周知する。　［別記2：施設利用ルール（例）］ □避難所運営に協力してもらえるよう周知する

５．市町村災害対策本部への報告

避難所を開設したら「様式5：第　報避難状況報告書」により速やかに市災害対策本部へ避難所開設の報告をします。

市町村災害対策本部への連絡手段

○　電　話　　０５５１－４２－１３２３
○　ＦＡＸ　　０５５１－４２－１１２２
○　電子メール　bousai@city.hokuto.lg.jp

※以上のものが使えない場合は、伝令を市災害対策本部へ向かわせる。

６．住民への周知

住民への周知は市災害対策本部から行いますが、行政区（班）を通じた連絡など、可能な範囲で避難所からの周知も行います。

３．避難所運営委員会の活動

避難者の当初の誘導など、応急的な対応が落ち着いてきた段階で、避難所の運営にあたる「避難所運営委員会」を開催します。

避難所運営委員会には、多様な主体が責任者として加わり、意見を反映させることが大切です。

１．避難所運営委員会の構成

○ 委員長、副委員長、各班長、地域減災リーダー、防災士
○ 市職員
○ 施設管理者
○ 地元住民

【様式6：避難所運営委員会名簿】

構成員の選出

- 委員長は本部班の班長、副委員長は、基本的に避難所運営委員会の構成員の中から選出します。（自主防災組織や行政区の役員、地域減災リーダー、防災士など）
- 各班長は、行政区や班、組から選出された者により編成されます。
- 選出には、個人への負担がかかり過ぎないように留意し、一定期間で交代します。
- 避難所の質の向上につなげるため構成員には女性も複数人配置します。
- 最初から完璧な委員会の設置をしようとは考えず、地域減災リーダーや避難者の協力を得ながら徐々に充実させていくと良いでしょう

２．避難所運営委員会（避難所運営会議）の開催

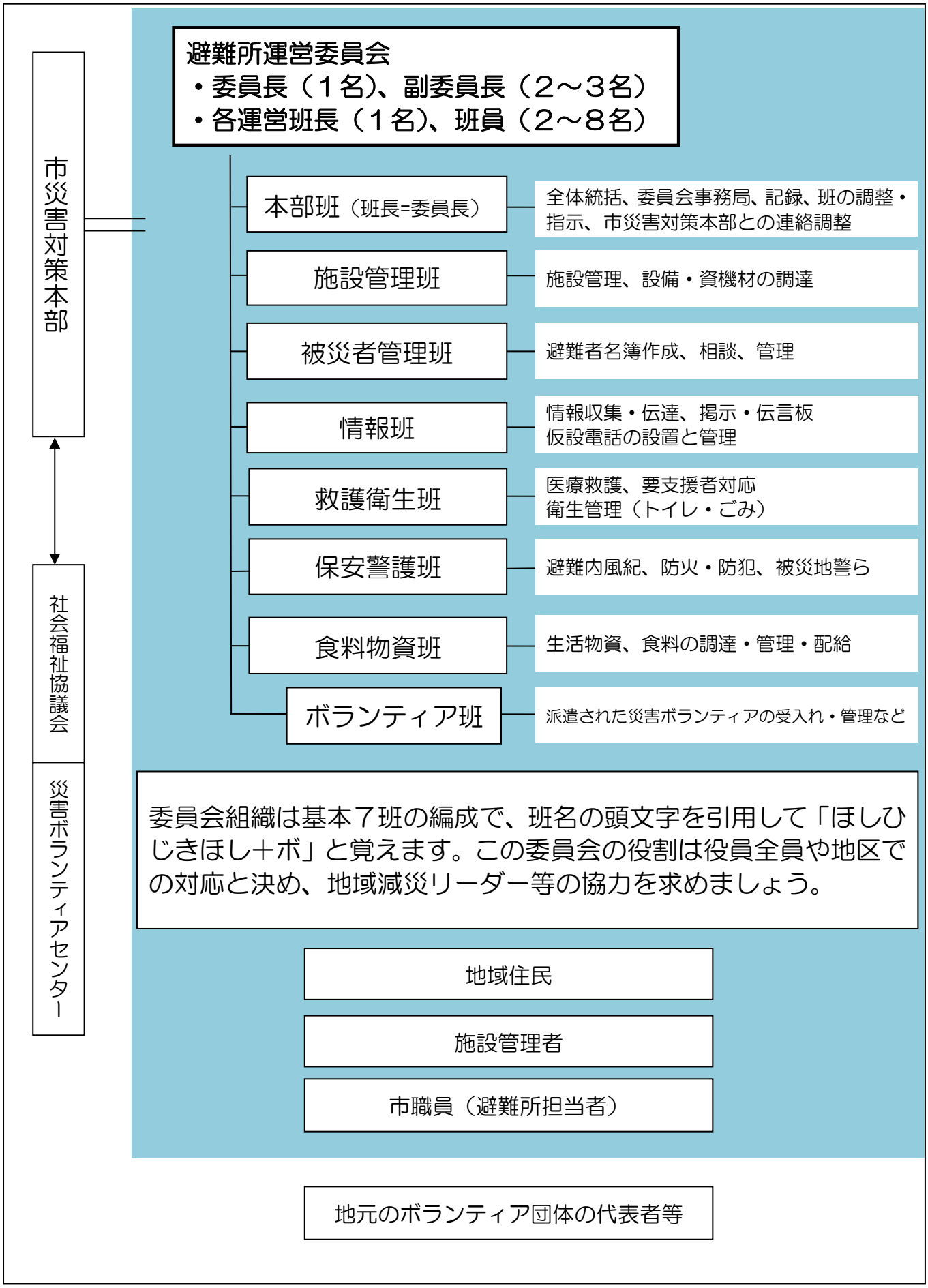
(1) 開催目的

市災害対策本部との連絡調整事項の協議や避難所における課題・問題への対応など、避難所の自主的な管理運営を円滑に進めるため、避難所運営会議を開催します。

(2) 開催頻度

○ 災害発生直後は、１日２回、朝食前及び夕食後に会議を開催します。
○ 災害発生から時間が経ち、連絡事項等が減少すれば、朝の会議は省略します。
○ 特に連絡事項等がない場合でも、最低１日１回は会議を開催し、問題点の有無等を確認するなど、情報の共有を行います。

避難所運営委員会の体系図　（参考）



３．避難所運営委員会（本部）の活動の流れ

避難所運営委員会は、平時から組織しておき、年１回程度は運営活動事項等を協議する会議を開催し、普段から顔の見える関係を構築しておきましょう。

そして、災害時には、施設管理者や市と協力・連携し、避難所の開設準備から運営に関する様々な役割を担います。

※　以下は大規模災害を想定した時の目安

初動期 ： 災害発生直後～２４時間

〇避難所の開設を行います。
〇各班の役割（Ｐ１４～Ｐ３０参照）に掲げる業務を行います。
〇避難所運営委員会の役員等や公的機関が被災した場合には、状況に応じた再編成を行います。

応急期 ： 災害発生後～７２時間

〇避難者の増減など状況の変化により、避難者の了解を得て、レイアウトの変更や部屋の統廃合などを行います。

復旧期 ： 災害発生後１週間

〇避難者の減少や、学校の教育活動の再開等により、避難所の規模を縮小すべき状況になった場合は、適宜、避難所運営委員会の各班の再編成を行います。

復興期 ： 周辺のライフライン機能が回復し、被災者にとっての本来の生活が再開可能になり、避難所生活の必要性がなくなる期間

避難所の閉鎖時期は、市災害対策本部の指示並びに応急仮設住宅の建設状況などを考慮しつつ、避難者の合意と退所の状況を見ながら決定します。

避難所運営業務の残務処理では、避難所運営に関する記録、使用した台帳等の整理を行い、市災害対策本部に引き継ぎます。

また、使用した施設を元の状態に戻し、清掃したうえで施設の管理者の確認を受けて避難所を撤収します。

４．各班の役割

１．本部班の役割

(1) 市災害対策本部との調整

- 市災害対策本部との連絡調整に関する窓口になります。
- 避難所運営委員会の各班の活動が円滑に進むよう連絡、調整を行います。

(2) 運営委員会の会議の準備・記録

- 避難所運営会議の開催や資料の作成などを行います。

(3) 避難所の記録

- 避難所運営会議の内容や避難所での出来事を正しく記録します。
  【様式8：指定避難所記録簿】

(4) 取材への対応

避難所には報道機関や調査団などが詰めかけることが予想されます。

基本的な対応

- 取材や調査などへの対応は、避難所運営委員会本部班を通じて行います。

取材者への対応

- 取材への対応の可否は、市災害対策本部と協議して決定します。
- 取材者には、必ず受付への立ち寄りを求め、【様式10：取材者用受付票】に記入をしてもらいます。
- 取材中は、会社の腕章を付けるなど、身分を明らかにしてもらいます。
- 避難所内の見学には必ず本部班員が立ち会い、避難者に対する取材へは班員を介して避難者が同意した場合のみとします。

２．施設管理班の役割

(1) 避難所施設の開錠と施錠

避難所を開設し、避難所閉鎖後、施設内の整理、清掃状況を確認後施錠します

(2) 避難所レイアウトの設定・変更

避難所における共同生活が円滑に進められるよう、災害発生時間、被害状況、避難状況に見合った避難所レイアウトを早期に設定します。

(3)　設備・資機材の調達

避難所で必要な資機材等を調達・設置・管理を行います

(4)　避難所の安全確認と危険箇所への対応

余震などによる２次災害防止のために､施設の安全確認と危険箇所への対応を行います。

①　必要に応じ、応急危険度判定士による施設の応急危険度判定を受けます。
市災害対策本部へ応急危険度判定士の派遣を要請し、判定を行います。

②　危険箇所への立入りは厳重に禁止

- 施設・設備について定期的に確認し、余震などにより新たに危険な箇所が出た場合は、立入禁止とします。
- 立入禁止箇所には、張り紙やロープなどを用いて注意を呼びかけるとともに、出入り口等の鍵は施錠します。
- 子供などが立ち入る可能性のある危険箇所は、バリケードなどを設置し厳重に立入りを禁止します。

３．被災者管理班の役割

(1) 避難者名簿の作成、管理

名簿の作成は、避難所を運営していく上で、最初に行わなければならない重要な仕事です。安否確認への対応や物資、食料を全員へ効率的に安定して供給するために不可欠です。

名簿の管理は、世帯単位の避難者名簿【様式３：避難者名簿】と避難者名簿一覧表【様式4：避難者名簿一覧表】へ記入したものを避難所運営委員会の担当者がそれぞれ整理・保管します。

要配慮者を優先して避難所内へ案内します。

①　避難者名簿の作成・整理

- 避難者に、世帯単位で【様式3：避難者名簿】への記入を依頼します。
  その際､体調が悪い方､目の悪い方､外国人などについては記入を手伝います。
- 毎日午後５時に避難者状況をまとめます。
- 避難者名簿の記載内容は個人情報であることから、**取扱い・保管には厳重に注意します。**

②　入所者・退所者の管理

入所者

- 【様式3：避難者名簿】に記入をしてもらいます。
- 空いているスペースを確認して、部屋の割り振りを行います。
- 避難所の生活ルールについて、新たな避難者に説明します。

退所者

- 【様式３：避難者名簿】に記入を依頼し、退所者の情報を管理、整理します。
- 退所した人の空きスペースを把握し、共同スペースの新規開設や新たな避難者のために活用できるよう、本部班に情報を伝えます。

③　外泊者の管理

- 外泊する場合は、【様式9：外泊届用紙】に記入を依頼します。
- 各居住班の班長を通して外泊届を受理し、外泊者を把握します。

(2) 安否確認等への対応

災害発生直後は、安否を確認する電話や来訪者による問い合わせが殺到します。避難者のプライバシーと安全を守るため、安否確認の窓口を一本化することが必要です。

①　安否確認への対応

- 個々の問い合わせに対応する場合には、**安否確認の問い合わせへの情報開示に同意している場合に限ります。**事情により居所を他者に知られたくない避難者がいる場合があるので、この点には十分注意が必要です。

②　避難者への伝言

- 施設内の電話は直接入所者へ取り次がない。入所者へ伝言し、折り返しかけ直してもらいます。
- 伝言方法については、
  ①伝令要員を準備する、
  ②伝言箱を用意する、
  ③館内放送を利用するなど、緊急度やその時の状況（人員・忙しさ）に応じて対応します。

③　来客への対応

- 避難者以外は、原則として居住空間に立ち入らないようにします。
- 入口付近を来客者の面会場所として用意します。

(3) 地区ごとの班長選出

班長は、班員の人数確認などを行うとともに、班員の意見を避難所運営会議へまとめて提出する役割を担います。班長については、必要に応じて適宜交代します。

(4) 当番制の仕事

公共部分の清掃、炊き出しの実施、生活用水の確保など、避難所内の仕事を当番制で行います。

(5) 在宅被災者等の把握・支援

- 避難所は、自宅や車中、テントで生活する人（以下、「在宅被災者等」という。）に対しても、食料・物資の提供など、地区の防災拠点となります。
- 在宅被災者数や必要とされる支援物資等に関する情報を把握するため、避難所開設に関する広報活動の際などに、在宅被災者等の方々に対して避難所への申し出を呼びかけるとともに、【様式３：避難者名簿】への記入を依頼し、把握した情報は本部班に伝達します。
- 支援物資は在宅被災者等の分も依頼します。

(6) 郵便物・宅配便等の取扱い

避難者あての郵便物等は、量が多くなるため、迅速かつ確実に受取人に手渡すためのルールを作ります。

- 郵便物等については、郵便局員や宅配業者から避難者へ直接手渡してもらいますが、防犯の観点から、受付に一言声をかけるよう協力をお願いします。
- 避難者の人数が多い場合には、郵便物等を受付で一括して受領し、館内放送で連絡し、受け取りに来てもらい、【様式11：郵便物等受取り帳】を作成し、郵便物等の紛失には十分に注意します。

４．情報班の役割

(1) 情報収集

災害発生時は、正確な情報が収集しづらく情報が混乱します。
避難者にとって必要な情報を迅速かつ的確に収集することが重要です。

① 市災害対策本部などからの情報収集

- 本部班を通じて、市災害対策本部等からの情報を収集します。

② 他の避難所との情報交換

- 各避難所に配備してある電話で、他の避難所との情報交換を行い、利用できる公衆浴場、商店など地域の情報を収集します。

③ 各種マスコミからの情報収集

- テレビ、ラジオ、新聞など各種マスコミのメディアから、情報を収集します。

(2) 情報発信

避難所の状況を正確かつ迅速に発信することは、適切な支援を受けるために非常に重要です。

① 市災害対策本部へ情報を発信

- 避難所で収集した情報を、本部班を通じて市災害対策本部へ報告します。

② 地域の情報拠点

- 避難所外の被災者が自由に情報を得ることができるように、適切な場所に「広報掲示板」を設置します。
- 情報が混乱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します。

(3) 情報伝達

正しい情報を入所者全員が共有することは非常に大切なことです。

① 避難者全体への情報伝達

- 視覚障害、聴覚障害、知的障害、日本語が理解できない外国人に情報が行きわたるように、多様な手段を使って情報提供します。
- 避難者や在宅被災者等に、市災害対策本部等からの情報を伝えるための「広報掲示板」と避難所運営用の「伝言板」を設置します。
- 掲示板に掲載する情報には必ず、掲示開始日時を掲載し、いつ時点の情報であるかを明確にします。

※ 特に重要な項目については口頭で避難者へ伝達します。

５．救護衛生班の役割

(1) 医療救護所が設置されていない場合の医療機関等への搬送・応急治療

- 災害時には、地域の被災状況により医療救護所が設置されますが、すべての避難所に設置されるとは限りません。
- 医療救護所が設置されていない場合でも、傷病者の容態に応じ近隣の医療救護所や医療機関への搬送、搬送のための手配を行うとともに、可能な範囲で病人・けが人の応急治療にあたります。

(2) 近隣の医療救護所や医療機関の開設状況の把握

- 医療救護所の開設状況は、本部班を通じて市災害対策本部から情報を得ます。
- 地域内の医療機関の開設状況を把握し、随時広報随時板に記載します。

(3) 医務室の設置

- 発災直後は医療機関も被災し診療が不可能となっていることが考えられますので、急病人等に対応するためにも、医務室を開設します。
- 避難者に、医師や看護師などの有資格者がいる場合には協力を要請します。
- 医務室で対応できない場合には、速やかに本部班を通じて市災害対策本部に応援の要請を行います。

(4)　水の確保

避難所内で使用する水は、飲料水や生活用水の用途に応じて明確に区別し使用します。

飲料水、調理用水等の確保

・非常用貯水槽、浄水器を使用した水、給水車からの水、プールの水や河川の水、生活用水（トイレ・風呂・洗面等）の確保。

※プールや河川の水は浄水機によるろ過が必要。

(5)　トイレの確保

ライフラインが寸断され、上下水道が使用できない状況下では、トイレの確保は深刻な問題となります。避難者の人数に応じたトイレを確保し、その衛生状態を保つことは、避難所運営上重要な仕事です。仮設トイレの搬入、組み立てトイレの設置等は避難者と協力して行います。

① トイレの使用可能状況を調べる。

施設内のトイレの排水管等の破損状況を早急に調べる。

- 施排水管等が破損していることを確認した場合は、張り紙をしてトイレを使用禁止とし、鍵の施錠も行います。

② 既設のトイレが使用できない場合は、組み立てトイレ等を市災害対策本部に連絡します。

- 夜間の使用に備えて照明設備の確保を行います。
- 使用済みトイレットペーパーを入れるための、ビニール袋をトイレ内に設置します。

③ トイレの衛生管理には十分に注意を払います。

- トイレの清掃・消毒は、毎日清掃時間を設けて定期的に行います。
- 清掃用具、汚物専用容器、トイレットペーパーを確保します。
- 仮設トイレが設置された場合は、定期的に状況を把握し、本部班を通じて市災害対策本部へ、汚物の回収を依頼します。

(6)　ゴミの管理

避難所では多人数が生活するために、大量のゴミが発生します。また、特に災害発生直後の混乱した状況では、収集車によるゴミの収集も滞るおそれがあります。

① 避難所敷地内の屋外で、以下のような場所にゴミ集積場を設置します。

- 清掃車が出入りしやすい場所
- 調理室など、衛生面に十分注意を払わなければならない箇所から離れた場所
- 居住空間からある程度離れ、臭気などが避けられる場所
- 直射日光が当たりにくく、屋根のある場所

② ゴミの分別収集を徹底し、ゴミ集積場は清潔に保ちます。

- 通常通りの分別収集をするよう呼びかけます。

■ 危険物（空になったカセットボンベ等）の分別には特に注意を払います。
■ 各世帯から出るゴミは地区ごとにゴミ袋にまとめ、ゴミ集積場に捨てます。

(7)　避難者名簿等から要支援者を把握

■ 避難者名簿や避難行動要支援者名簿を基に、要支援者の把握を行いますが、名簿の取扱いについては十分注意し、プライバシーの保護に配慮する必要があります。

(8)　福祉避難室の設置

■ 施設管理班との連携や施設管理者との協議のうえ、空き部屋等を活用した福祉避難室を設置します。
■ 福祉避難室を設置したときは、（　）で協力をお願いした福祉関係従事者などの協力を得て、要配慮者の支援を行います。

(9)　福祉避難所への措置

■ 心身に衰えのある人や避難所での生活が困難だと判断できる要配慮者については、病院または福祉避難所に移送します。

(10)　衛生管理

ライフラインが停止するなど、何かと不便を強いられる避難所生活では、衛生面での問題も想定されます。疾病の発生を予防し、快適な環境を整えるために、衛生管理に十分注意を払います。

① 「手洗い」を徹底します。
■ トイレの前などに消毒液を配置し、うがいや手洗いの励行を周知します。
■ 特に衛生面に注意が必要な調理室などは、定期的に消毒を行います。
■ 手拭き用にペーパータオル等を設置し、タオルの共用はしないよう推進します。

② 食料品等の衛生管理を徹底します。
■ 原則的に食器は使い捨てとします。
■ 食べ残しは取り置きせずにその日のうちに捨てることとします。
■ 消費期限が過ぎたものは捨てることとします。

③ 風邪やインフルエンザなどの感染症がまん延しやすくなるため十分な予防策を講じます。
■ 外から帰ってきたら、手洗い、うがいを徹底します。
■ 消毒液、マスクなどは、食料物資班を通して市災害対策本部に要請します。

(11)　避難者等の健康維持

- 避難者のうち、持病のある人など医療を必要とする人について、プライバシーに配慮しながら、次のようなことについて、情報をまとめます。
  ①氏名
  ②年齢
  ③性別
  ④病名
  ⑤通常使用している薬
  ⑥通常のかかりつけの医師
- 把握した情報は、秘匿すべき重要な個人情報が含まれるため、慎重に取り扱い、適切に管理します。
- ウイルスなどの感染症まん延などに備え、けがや病気の症状がある避難者について把握できる体制を整えます。
  避難者の中に、腹痛や下痢・嘔吐、発熱、咳、発疹等の症状がないかを毎日把握します。【様式15：健康状況調査シート】
- 必要に応じて、心身に係る相談窓口の設置、専門的な知識や技術を持つ医師・保健師等による巡回相談の実施を市災害対策本部に要請します。
- 避難所生活が長期にわたる場合は特に、不眠、心的外傷後ストレス障害（ＰＴＳＤ）や急性ストレス障害といった「こころのケア」対策を市災害対策本部に要請します。
- 「こころのケア」においては、相談者が自分の命やプライバシー関わる内容を話すことが多いため、可能な限りプライバシーが確保され、落ち着いて話せる場所を避難所敷地内に確保します。
- 避難者が熱中症にならないよう、水分をこまめにとる、適切に換気するなど、熱中症予防に配慮した避難所の環境改善と普及啓発を行います。
  【別記5：熱中症対策（例）】
- 保健福祉事務所（保健所と連携して、食生活改善指導、口腔ケア指導などを行います。

※参考

〇避難所保健衛生チェックリストモデル

　避難所の運営上、重要な課題である保健衛生管理の徹底について、避難者が主体的に取り組む上での留意事項がまとまっています。

　また、保健衛生上、必要な物品のチェックリストにもなっておりますので、ぜひ活用しましょう。

【チェックリストモデル掲載】

◎山梨県ホームページ ⇒ サイト内検索 避難所保健衛生チェックリストモデル

(12)　要配慮者の相談窓口を設置

- 孤立しがちな要配慮者やその家族等のために要配慮者相談窓口を設置します。
- 女性や乳幼児のニーズを把握するため、窓口には女性を配置するなどの配慮を行います。
- 聴覚障害者に対応できるよう、避難者の協力を得るなど手話が使える者を配置します。
- 外国人に対しては、外国語の分かる避難者の協力を得るなど、できる限りの工夫をして相談に応じます。

(13)　福祉関係従事者や介助ボランティア等による介護支援

- 単身の要配慮者や要配慮者の家族等の負担を考慮し、できる範囲で地域内の福祉関係従事者や介助ボランティア等の協力を得て介護等の支援を行います。
- 支援する人材が不足するときは、本部班を通じて市災害対策本部に派遣要請を行います。
- 長期の避難所生活に備えて、市災害対策本部へ巡回健康相談の実施を依頼し、要配慮者の健康状態の確認、健康相談及び生活改善指導などを受けます。

(14)　掃除の実施

①　共有部分の掃除は、各地区を単位に当番制をつくり、交代で清掃を行います。

②　居室部分の掃除は、毎日１回清掃時間を設けて行うよう呼びかけます。

(15)　風呂の提供

避難者が平等かつ快適に入浴等の機会が得られるようにします。

①　避難所内に仮設風呂・シャワーが設置されない場合

- 清潔を保つために温かいおしぼりやタオル等で拭う。
- 地域内の公衆浴場の開設状況を把握し利用を呼びかける。

②　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する。
  （女性の入浴時間帯に、当番でプライバシーに配慮するようにしましょう。）
- 当番を決めて交代で清掃を行う。　※　在宅被災者も利用します。

(16)　ペットの管理

災害が起こると、人間と同様にペットも生活の場を失います。さまざまな人が生活する避難所内で人間とペットが共存していくためには、ルールを設け、トラブルにならないよう注意します。

① 同行避難したペットの把握

- 避難所で受け入れたペットの動物種、大きさ、不妊去勢手術の有無や感染症予防の実施状況などを把握し、飼育場所の運営に必要な情報を入手します。

② 飼育場所の指定

- 多種多様の価値観を持つ人が共同生活を行う場では、ペットの飼育をめぐるトラブルが発生しがちです。
- 動物アレルギーの人がいる可能性を考慮し、居室へのペット持ち込みは原則的に禁止します。
- 人の居住スペース以外の雨風のしのげる場所に、ペットの飼育場所を設けます。
- 盲導犬など避難者の介助に必要な場合は、入居スペースを考慮するなどの工夫を行い、他の避難者の理解を得て、持込みを認めます。

【様式16：ペット登録台帳】・［別記6：ペットの飼育ルール（例）］

③ 飼育ルールの遵守

- ペットの管理及び飼育場所の清掃は、飼い主が責任をもって行うよう飼育ルールを周知します。
- 飼育場所内では、リードやケージを使用して放し飼いとならないよう管理し、名札や貼り紙などでペットの飼い主を明示します。

④ ペット相談窓口の設置

- 被災によるペットの逸走又は保護の申し出や同行避難したものの健康上の理由等でペットの飼育継続が困難な場合等の飼育相談について対応が必要です。
- 相談窓口の設置にあたっては、開設日時を指定するなどして市の担当部局や管轄保健所の職員と連携して行います。

(18) 洗濯場・物干し場の確保

- 洗濯場は生活用水の確保と排水に適した場所を選び、共同の洗濯場を確保します。
- 洗濯物を干すことができる物干し場も確保します。
- 女性等への配慮として、洗濯機や物干し場などの管理と利用ルールの工夫徹底を図ります。

６．保安警護班の役割

(1) 避難所内風紀

避難所内で決められたルールの徹底をし、秩序ある避難所での生活が送れるよう呼びかけます。

(2)　防火・防犯・被災地内警鐘

災害後の被災地では、治安の悪化や火災の危険性が増大します。防火・防犯に留意するよう呼びかけます。

① 火気の取扱い場所を制限

- 避難所内は禁煙で、基本的に火気厳禁とします。
- 喫煙は、屋外の定められた喫煙場所でのみ許可します。

② 火気の取扱いに注意

- 室内で使用する火気については、厳重に管理します。
- 部屋単位、個人単位で所有する火の元（ストーブ、カセットコンロ等）の配置場所に注意します。
- 火気を取り扱う場所、喫煙所には必ず消火器、消火バケツに水を入れて設置します。
- 喫煙所の吸殻管理は、喫煙者で行うようルールを決めます。

③ 夜間の当直制度を設ける

- 異常発生時に備えて、夜間も交代制などによる当直制度を設け、当直者は受付付近などで待機し、必要に応じて見回りをするなど、避難所内の夜間警備を行います。

④ 避難所内への外部者の出入りを制限

- 日中は、入口付近に受付を設け、外来者についてチェックする体制をとります。
- 夜間は、閉鎖時間を設置し入口の扉は原則閉鎖します。

⑤ 防火・防犯のための巡視

- 避難所内の巡視を行い、防犯、防火に努めます。
- 女性や子どもは、人目のない所やトイレ等にひとりで行かないように注意喚起します。
- 就寝場所や女性専用スペース等の巡回警備をします。
- 昼夜に数回、複数人で被災地内の巡視を行い、地域の防犯、防火にも努めます。

7．食料・物資班の役割

(1)　食料・飲料水・物資の調達

災害発生直後は、必要な物資の把握をし本部班を通じて市災害対策本部に要請します。

- 食料・飲料水・物資等を配布するため、配布窓口を設置します。
- 避難所においてペットの飼育に必要なものは、飼い主が用意しておくよう平時よりペットの備蓄品を備えるよう周知する必要があります。

(2)　炊き出し

■ 炊き出しは、衛生面に十分注意を払い、避難者やボランティアの協力を得て、当番制をとるなどして行います。

(3)　食料・物資の受入れ

■ 市災害対策本部などから届く食料・物資の受入れには、多くの人員と場所が必要となります。

■ 盗難等に備えるため人目につきにくく、荷物の積み下ろしがしやすい場所、雨天時の作業も考慮し、屋根のある場所を確保するとともに、各班で連携しできるだけ多くの人員で効率よく物資を搬入します。

【様式14：物資受払簿】

(4)　食料の管理・配布

食料の在庫や状態を把握することは、避難所運営において必須の仕事です。

災害発生直後の混乱した状況下では、食料が十分に行き届かないことが予想されるため、高齢者、乳幼児、児童、乳産婦へ優先的に配付するなどの柔軟な対応を行いながら、計画的に配布することが重要です。

食料・物資などの配給ルール

※食料の配布にあたっては、生命の維持を最優先にします。

- 食料・物資などは公平に分配し、数量が不足する物資などは、子ども、妊婦、高齢者、障害のある人、大人の順など優先順位を定め配分します。
- 食料・物資の配給は、地区ごとに渡し、地区内で分配します。
- 配給する内容、数量などは、その都度放送などで伝えます。
- 各自必要なものがある場合は、食料・物資班へ申し込みをします。
- 女性用下着や生理用品などの配布にあたっては、女性を配置する等の配慮をします。

食料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。
- 食料は消費期限と賞味期限には十分注意を払い、避難者に渡します。

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。

食物アレルギーの防止等の配慮

- 食物アレルギーの避難者が食料や食事を安心して食べることができるよう、避難所で提供する食事の原材料表示を示した包装や食材料を示した献立表を掲示するなど配慮します。
- 文化・宗教上の理由から、外国人等の避難者が食べることができない食料がある場合は、可能な限り配慮します。

８．ボランティア班の役割

(1)　災害ボランティアの受入れ

避難所運営においてマンパワーが不足し、災害ボランティアによる協力が必要な場合は、市災害対策本部を通じて、市災害ボランティアセンター等にボランティアの派遣を要請します。

災害時、避難所へは多数の災害ボランティアが詰めかけることが予想されますが、避難所に直接訪ねてきた災害ボランティアの方々については、県や市の災害ボランティアセンターの受入れ窓口でボランティア登録を行うよう依頼します。

(2)　ボランティアの管理

避難所内でとりまとめたニーズをボランティアセンターに依頼し、それを受け派遣された災害ボランティアの活動のふりわけを行う。なお、頼りすぎにならないように注意しながら協力を得て、効率よい避難所運営を行います。

災害ボランティアに協力していただく活動内容については、避難所の状況により運営会議で検討します。

■要配慮者・男女共同参画の視点による配慮について

介護・介助が必要な高齢者への配慮

- 高齢者のニーズに沿った物資やボランティアを把握します。
- 要介護状態の方や認知症の方、ひとり暮らし高齢者など様々な方がおり、ニーズも異なるため、それに応じた配慮が必要となります。
- 身体及び精神の状態によっては、健常者と同じ居住スペースでなく、別のスペース等を割り当てることで、気兼ねなく介助・介護できるよう配慮します。
- 介護を要する方のプライバシーに配慮したスペース等の確保のための仕切り等をあらかじめ準備しておくなどの方法もあります。
- 避難所での生活行動に支障をきたす場合は、段差を解消するための工夫や移動に支障がでないような工夫や配慮が必要です。
- 過剰な支援とならないよう自立を基本とし、一般高齢者は要介護・要支援の状態にならないよう、定期的な運動を行うことや避難所運営で役割を持ち、要介護高齢者は介護状態が悪化しないよう、生活を送ってもらうことが必要です。
- 周囲に対して理解を求めるとともに対応方法等を周知することで、高齢者本人が精神的に安定し、介護している方の負担軽減につながることもあります。

障害者への配慮

- 障害者には、障害の特性等に応じた、個別具体的な支援が求められます。
- 具体的なニーズや支援内容は、本人やその家族等の意見を聞きながら決定します。
- 仮設スロープ等で建物のバリアフリー化を工夫し、移動等の円滑化を図ります。
- 周囲の支援を得やすくするため、ヘルプマークやヘルプカードを活用します。
- 障害の状態に応じて、他の避難者と別の部屋や区画を設けます。
- 情報提供には、障害の特性に応じ、あらゆる手段を用いた方法が求められます。

（参考例）

【視覚障害者】

ゆっくりとした口調で複数回繰り返し伝えます。点字や拡大文字、パソコンや電子メールの音声読み上げソフトなどを活用します。

【聴覚障害者】

口の形が分かるようゆっくり話します。手話や筆談のほか、電子メールや「こえとら」等の音声認識技術を用いたアプリを活用して対応します。警報や緊急放送が聞こえないため光の点滅で緊急事態を知らせます。

【知的障害者】

抽象的な表現や難解な言葉を避け、平易な言葉で、絵や写真を組合せながら、具体的に要点を伝えます。必要に応じて、漢字等にルビをふります。

【発達障害者、高脳次機能障害者、精神障害者】

できるだけ静かな場所で、相手を動揺させないよう、ゆっくりと一つ一つ話をします。動揺している等の障害者には、話を傾聴し、落ち着いたところで用件を確認するようにします。平易な言葉で、絵や写真を組合せながら、具体的に要点を伝えます。重要な内容は、本人が見える場所に常時掲示します。

【肢体不自由者】

文字を書く場合やページをめくる場合は、本人の意思を確認しながら、代わりに対応します。車いす利用者には、目線の高さで話をします。

妊産婦・乳幼児への配慮

- 妊産婦や乳幼児に対しては、清潔、保温、栄養をはじめとする健康面への配慮や心身の状態の変化に対応できるよう、その状態を把握します。必要に応じ、専門知識を持った医師やボランティア等の派遣や、医療機関等への移送を市災害対策本部へ依頼します。
- 栄養の確保と健康維持のため、食事や保温等の生活面での配慮が必要です。
- 妊産婦や乳幼児は、それぞれの時期や月齢等によっても差があることから、保健師による健康相談を行ったり、医師会等の専門職団体と連携して対応することが必要です。
- 産前産後の母親の心の変化、子どもの心や行動の変化に気を配ることが必要です。
- 物資等の要望にあたっては、粉ミルク、哺乳瓶、消毒薬など妊産婦や乳幼児のニーズに配慮し、意見を取り入れます。
- 妊産婦等の休養スペースや授乳スペースを設置するなど、妊産婦や乳幼児のプライバシーを確保します。

外国人への配慮

- 外国人が必要とする情報を入手しやすいよう、国際交流協会等の多言語で情報提供している窓口やホームページ、各国大使館、入国管理局などの情報収集、情報提供の配慮をします。
- 避難者の母国語に対応できる通訳ボランティア等の派遣について、市災害対策本部を通じて依頼をします。
- 「災害時多言語情報作成ツール」や「災害時多言語表示シート」を活用し避難所内に掲示する。

  ◎一般財団法人　自治体国際化協会　←検索（用紙ダウンロードができます。）

- 外国人の避難者へは、多言語版「避難者名簿」（日本語併記）を活用し、出身国や言語、被災状況など被災者の情報確認を行います。

  ◎公益財団法人　山梨県国際交流協会　←検索（用紙ダウンロードができます。）

- 物資やボランティアの要望について、外国人の意見も収集できる仕組みを整えます。
- 避難所の基本的なルールは、外国人にも適用しますが、食事・宗教・生活習慣等の違いがあることに十分留意が必要です。
- 場合によっては、避難所の移動等があることを伝えるとともに、避難所運営にも協力するよう要請します。

男女共同参画の視点による配慮

- 避難所運営本部の構成員に女性を複数名入れ、女性の意見が反映されるようにします。
- 女性特有のニーズに沿った物資やボランティアを把握します。
- 女性用の物資を女性トイレや女性専用スペースへの常備、女性担当者から配布するなど、配布方法を工夫します。
- 居住スペースの間仕切り、授乳室、男女別の更衣室・トイレ・相談窓口、洗濯物干し場等を設置し、プライバシーや安全に配慮した空間配置とします。
- 就寝場所や女性専用スペース等の巡回警備など安全・安心の確保を徹底します。
- 行政や各種団体と連携し、セクシュアルハラスメントや性的暴力などに関する相談が安心してできる体制を作り、その周知を徹底します。