

避難所開設運営マニュアル

山形県山辺町

令和6年4月

目 次

第1章 マニュアルの目的・構成	1
1-1. マニュアルの目的	1
1-2. マニュアルの構成	1
第2章 避難所における基本的事項	2
2-1. 避難所の目的と機能	2
2-2. 避難所運営の流れ	4
2-3. 避難所における新型インフルエンザ等感染症対策	5
第3章 実施すべき業務の全体像とその指針	6
3-1. 初動期の業務の全体像	6
3-1-1. 初動期とは	6
3-1-2. 業務の実施体制	6
3-1-3. 避難所開設の業務内容について	6
3-2. 展開期～安定期の業務の全体像	9
3-2-1. 展開期とは	9
3-2-2. 安定期とは	9
3-2-3. 業務の実施体制	9
3-2-4. 展開期～撤収期までの業務実施の全体の流れ	9
3-2-5. 避難所運営管理チームの設置	10
3-2-6. 避難所運営管理チームの業務	10
3-2-7. 総務班の業務（行政担当者を含む）	11
3-2-8. 情報広報班の業務	13
3-2-9. 施設管理班の業務（施設管理者を含む）	14
3-2-10. 食料物資班の業務	16
3-2-11. 衛生救護班の業務	18
3-3. 撤収期の業務の全体像	20
3-3-1. 撤収期とは	20
3-3-2. 避難所運営管理チームの業務	20
3-3-3. 各運営班の業務	20

第1章 マニュアルの目的・構成

1-1. マニュアルの目的

大規模災害が発生した場合、被災者は避難所において共同生活を営むことが予想されます。その場合、行政のみの避難所運営は難しく、被災者自身が力を合わせて、行政の協力を受けながら、避難所での生活に関する混乱をできるだけ予防または、減少できるようにすることが基本となります。

避難者はサービスの受け手ではなく、お互い助け合い、自ら避難所運営に参加して初めて避難所としての機能が発揮できることを、避難者全員に理解していただく必要があります。

本マニュアルでは避難者ができるだけ混乱なく円滑な避難所の運営をするため、避難所において発生することがあらかじめ予想される課題の内容や範囲を示し、いつ、誰が、何を、どのように行うべきなのかを記載します。

なお、本マニュアルは訓練等で得た意見をもとに随時見直ししていきます。

1-2. マニュアルの構成

避難所で対処すべき業務は多種多様です。水や食料の提供から各種情報の収集、提供や衛生管理まで広い範囲にわたっています。さらに、業務を実施する人の負担を軽減するためにできるだけ交替で実施することが望まれます。こうした状況を踏まえて、避難所運営のあり方について記載しています。

このマニュアルは次の部門で構成しています。

第1章、第2章は、避難所で行うべき業務の基本事項について記載しています。

第3章は、避難所で行政担当者や施設管理者、避難者の方々が、それぞれに実施すべき業務の全体像と、どの時点で「何をするのか」時系列で記載しています。

その他、避難所運営に係る様式や資料をまとめた「様式・資料編」を作成しています。

【時系列による構成】

どのタイミングで業務を実施するかという観点が重要となります。そこで、避難所運営業務のどの部分に着目すべきかを明確にするために、以下の時系列で構成します。

【災害時の対応】（詳細は第3章に記載）

- ・ 初動期（発災～概ね48時間）
- ・ 展開期（概ね48時間～概ね3週間）
- ・ 安定期（概ね3週間以降）
- ・ 撤収期（ライフライン回復後）

第2章 避難所における基本的事項

2-1. 避難所の目的と機能

(1) 避難所に関する基本的考え方

避難所は、行政担当者、施設管理者、避難者（住民）の三者が協力して運営するものとします。ただし、大規模かつ突発的な災害に際する長期的な避難所運営は、避難者自らによるお互いの助け合いや協働の精神に基づく自主的な避難所運営を目指すものとし、行政や施設管理者は住民の自主運営に協力するものとし、

(2) 避難所の目的

このマニュアルにおける「避難所」とは、災害時に、行政が被災者に安全と安心の場を提供することを目的とし、同時に避難者自らが協力しながら生活再建に向けての次の一歩を踏み出す場を創出することを目的とした施設として位置づけています。

【避難所に関する用語】

[避難所]

避難所とは、町が指定した体育館及び学校、公民館等の公共施設で、災害により被害を受けた者または被害を受ける恐れのある者を一時的に保護するところです。

[自主避難]

自主避難とは、災害の発生が予測される場合、町が発令する避難情報を待たずに、自主的に避難することを言います。

[自主避難所]

自主避難所とは、町民の自主避難時に開設する避難所として、町が指定避難所から指定し開設するものです。避難することが困難な夜間に台風や大雨などの災害が予測される場合には、事前に第1次避難所を対象に開設を検討します。原則、食料や物資の配給は行いません。

[避難場所]

避難場所とは、町が指定した公園や緑地などで、避難者の安全が確保できる広さを持った公共的な空地のことです。施設ではなく避難するスペースという意味です。

【避難所運営に関わる用語】

[避難所運営管理チーム]

避難所の運営を自主的に協議、決定するために、避難者の代表者、行政担当者、施設管理者、避難者などで構成する避難所運営組織です。

[行政担当者]

災害時に避難所の開設、運営を担当する町職員です。

[施設管理者]

災害時に避難所に参集する学校や公民館の管理者及び、指定管理者などの職員の方々です。

[災害対策本部]

災害時に町長を本部長とし、町に設置される町内の災害対応全般に当たる組織です。行政担当者を通じて避難所の設備や物資、情報など必要なものについて後方から支援に当たります。

[避難世帯記入用紙（様式2）]

避難してきた世帯の代表者が避難所に入所する際に受付で記載する用紙です。

[避難者名簿]

提出された様式2「避難世帯記入用紙」をまとめたものです。避難所運営や災害後の被害状況の把握などに利用されます。

(3) 避難所の機能

避難所で提供する生活支援の主な内容として次のものが挙げられます。

支援分野	支援項目	内容
安全・生活基盤の提供	①生命の安全確保	生命、身体の安全確保
	②生活場所の提供	就寝の場や安息の場の提供、最低限の暑さ（寒さ）対策、プライバシーの確保
	③水、食料、物資の提供	水や食料、被服、寝具等の提供
保健・衛生の確保	④健康の確保	傷病を治療する救護機能 健康相談等の保健医療機能
	⑤衛生的環境の提供	トイレ、入浴、ごみ処理
情報支援	⑥生活支援情報の提供	営業店舗や開業医の情報提供
	⑦復興支援情報の提供	生活再建、仮設住宅、復興情報の提供
コミュニティ支援	⑧コミュニティの維持、形成の支援	避難者同士の励まし合いや助け合い 従前のコミュニティの維持

災害発生直後は、上記①生命の安全確保を最優先とします。

災害がおさまると、家屋の被害や、電気、ガス、水道などのライフラインの機能低下により生活できなくなった被災者に対して、②生活場所の提供をはじめ、③水、食料、生活必需品の配布などの生活支援を行います。

必要に応じて在宅の被災者に対してもサービスが受けられるようにすることが求められる場合があります。

さらに、避難所生活が継続した場合、徐々に④健康の確保、⑤衛生的環境の提供、⑥と⑦の各種支援情報の提供、⑧コミュニティ支援の重要度が増してきます。

2-2. 避難所運営の流れ

(1) 初動期の避難所

原則、行政担当者が避難所開設を行います。突発的な災害が休日の夜間や早朝に起こった場合など、避難所に最初に到着するのは避難してきた地域の住民の方であることも想定されます。この場合、ブロック協議会や自主防災組織が中心となり施設への無秩序な侵入を防ぎ、避難者の安全確保に努めるものとします。

(2) 展開期～安定期の避難所

避難が長期化する場合には、避難者の中からリーダーや各種役割を決め、避難者が主体となる避難所運営管理チームを立ち上げます。さらには、行政や施設管理者の協力の下、災害対策本部に避難所の状況を報告し、必要な資機材等を要請します。

大規模な災害で避難生活が長期化した場合、避難者のみならず地域住民やボランティアなどとの連携も重要になる時期です。

この時期は災害の規模や避難所の規模によっても大きく異なります。局所的な風水害などの場合には、数日で避難所が解消されることもあります。

一方、大規模災害により町全域が被害を受けるような広域的な災害の場合には、ライフラインの回復がおくれ、避難所の運営が軌道に乗るまでの展開期で1週間から3週間、安定期は数ヶ月かかり、長期化する場合があります。

(3) 撤収期の避難所

ライフラインが回復し、自宅での生活や仮設住宅への入居が開始される時期になると、避難所は撤収に向けた準備に入ります。この時期には、退所する避難者の数も増え、運営組織も縮小傾向に向かいます。

一方で、避難所には自立が困難な避難者が次第に目立ってくる時期でもあり、避難所運営管理チームのリーダーは世話役として最後まで適切な対処が必要です。

この時期には避難所が段階的に統合されることがあります。避難所運営管理チームとしてあらかじめ避難所の統合、集約に伴う避難者の移動についての備えが必要です。

避難所の撤収に伴う後片付けや清掃についても、避難者や地域住民の協力を得て行うことが必要です。

自立が困難な避難者に対しては、行政担当者や災害ボランティアセンター（町社会福祉協議会）などとも連携し、適切な受け入れ先のあっせんを行いつつ、自立への精神的な支え、退所後のコミュニティによる支援などにも地域として工夫することが必要です。

2-3. 避難所における新型インフルエンザ等感染症対策

新型インフルエンザ等感染症等の感染拡大の防止のため、感染が疑われる場合には、必要に応じ以下の点に注意することが必要です。

(1) 受付の注意点

- ア 避難者の健康状態を確認するため、発熱の有無や健康状態チェックシートにより体調を確認します。
- イ 受付の混雑が予想される場合は、2 m間隔を空けて列を作るなど、一人ひとりの身体的距離を確保します。
- ウ 非接触型の体温計により検温を行います。
- エ 受付や検温の際はマスク、手袋、フェイスシールド、防護服などの感染予防策をとります。
- オ 咳等の症状がない場合でも、マスクの着用やこまめな手洗い、手指消毒の励行を周知します。
- カ 人の出入りがある毎に、体温と体調を確認します。

(2) 体調不良者がいる場合

- ア 災害対策本部に連絡し、保健師の派遣を要請します。
- イ 発熱や咳など新型インフルエンザ等感染症の感染が心配される場合は、災害対策本部に判断を仰ぎ、保健所や相談センターに連絡します。
[村山保健所：023-627-1100]
- ウ 体調不良者には不必要な行動を控えるようお願いします。
- エ 避難者が車で避難してきている場合には、車中避難も検討します。

(3) 避難所運営における基本的な感染予防

- ア 体調不良者や発熱者には個室や簡易テント等を活用し、他の避難者との接触をできるだけ避けます。
- イ 食事は飛沫感染を防ぐため、対面での食事や会話を控えるよう呼びかけます。
- ウ 手すりやドアノブ、各種スイッチ等の人が触れる共有部分は、定期的に消毒をします。
- エ 避難所内は十分な換気を努めると共に、避難者間のスペースを十分に確保します。消毒液は避難所入口、受付、トイレ、居住スペース入口、食事スペースをはじめ、避難者がこまめな消毒ができるよう、避難所の複数個所に設置します。

第3章 実施すべき業務の全体像とその指針

避難所運営にあたるリーダー格の方々と、実際に個別の業務を実施する避難者の方々に理解しておいてもらいたい内容について時系列でまとめています。

3-1. 初動期の業務の全体像

3-1-1. 初動期とは

初動期とは災害発生直後～概ね48時間までの時期です。

この時期は災害直後の混乱した状態の中で避難所を開設し、避難者の生命の安全確保と同時に、安定した避難所運営に向けた準備となる業務を行う期間です。

3-1-2. 業務の実施体制

避難所開設については行政担当者が行うこととしており、可能であれば当初から行政担当者、施設管理者、初期避難者の三者がともに協力し合って業務を実施することが望まれますが、必ずしもその通りに行くとは限りません。行政担当者が避難所に駆けつけられず、避難者が先についた場合、ブロック協議会や自主防災組織などが中心となり、無秩序な施設への侵入を防ぎ、避難者の安全確保に努めるものとします。

また、初動期から行政担当者と避難者が連携して避難所運営をすることで、展開期にスムーズな業務引継ぎを行うことに繋がります。

3-1-3. 避難所開設の業務内容について

(1) 避難所開設準備

① 施設の安全点検（地震時のみ）

ア 施設の被災状況について、まずは、避難者の収容に適した体育館などの広いスペースをもった場所から点検を始めます（二人一組体制）。

⇒様式1「施設安全点検用紙」

イ 「立入禁止」と判断された箇所は、立入り禁止とし、既に避難者がいた場合には退出してもらいます。

ウ 対処として「建物を退去」となった場合は避難所として解放しません。また、「要注意」でも別の避難所への移動が必要な場合もあります。

② 受付準備

ア 避難者が受付を行うために、出入口付近に様式2「避難世帯記入用紙」や様式3「避難者名簿」、避難者が記載するための机やイス、筆記用具などの準備をします。

イ 屋内で、広いスペースが確保できる場所から居住スペースを決定していきます。

ウ 既設トイレの確認をして断水や停電、給排水管の損壊等で使用できない場合は直ちに封鎖し、災害対策本部へ簡易トイレの要請をする。また、マンホールトイレの使用も検討する。

エ 感染症予防のため、消毒液の準備やマスク等を着用します。

③ 避難スペースの確保

- ア 玄関や廊下、階段、トイレや水のみ場付近などの共用スペースとして利用する場所、事務室や調理室などの避難所の管理に必要な場所は居住スペースにしません。
- イ 避難所として利用する場所をホワイトボードや張り紙を用いて誰にでも分かるように明示します。
- ウ 事前に感染症の疑いがある避難者のための部屋を確保します。部屋を確保できない場合には、屋内用テントの使用も検討します。
- エ 初動期における避難者による校庭への自動車等の乗入れは原則許可しませんが、大規模災害の際には校庭を駐車場として活用し車中泊のスペースを確保することも検討します。

④ 負傷者など緊急を要する方の確認

- 避難者の中に緊急の救護を要する避難者がいた場合、直ちに要望内容を確認します。また、避難者の中に看護師等の医療従事者がいる場合は協力を要請します。
- ア 負傷者は、避難所に医薬品が整っていないことから医療機関への移動を願います。移動不可能な重症患者の場合でも避難者の協力を得ながら移動します。
- イ 病気の方、障がいのある方など支援を要する避難者は、家族と一緒に、優先して室内に避難できるよう配慮します。
- ウ 新型インフルエンザ等感染症の疑いのある避難者（健康状態チェックシート「◆体調について」に「はい」の項目がある、感染者の濃厚接触者など）については、2-3「避難所における新型インフルエンザ等感染症対策」に注意しながら対応します。
- エ 避難者は要望事項を様式2「避難世帯記入用紙」にも記入できますが、緊急を要する場合には、直ちに家族や本人の要望内容を口頭で確認し対応することが望まれます。

(2) 避難所開設

① 避難者の登録

- ア 感染が疑われる場合には、必要に応じ検温、手指消毒を行うように周知します。
- イ 受付で様式2「避難世帯記入用紙」の記載、提出を依頼します。
 - ・ 世帯単位で世帯代表者が避難者全員分の必要事項を記入し、提出してもらう。
 - ・ 避難者に対して、密集、密接を防ぎ、案内があるまで世帯ごとに待機するよう周知する。
- ウ 避難者を避難スペースに誘導します。
 - ・ 施設の広いスペースから避難者を誘導し、受入れを行う。
 - ・ 避難所の各種サービスは避難者数を基礎とするので、様式2「避難世帯記入用紙」への記入は必ず周知し避難者に協力を求める。
 - ・ 感染症の疑いのある避難者については、部屋を分ける、屋内用テントを用いるなど、他の避難者との接触を極力少なくする。

- ・ 感染症の症状が出ていない避難者についてもできるだけ居住スペースをあけ、避難所はこまめに換気をするなど密接、密集、密閉を避ける。
- エ ペットの管理については以下のとおりとします。
 - ・ 犬や猫などのペットは避難所内に入れず、つなぐかケージに入れて雨風の防げる屋外で管理するなど、連れてきた避難者が責任を持って管理する。
※各避難所のペット管理場所については資料6「避難収容関係」を参照
 - ・ 身体障がい者補助犬（盲導犬、介護犬、聴導犬）はペットではないので別室または、動物アレルギー等の避難者がいないことが確認できた場合には居住スペースへの同伴は認めるなどの対応をとる。

② 避難所の状況の確認

- ア 避難所運営に必要な設備を確認します。
 - ・ 通信機器、事務機器の利用の可否。
 - ・ 情報の入手可能なテレビなどが使用できるようであれば使用する。
- イ 食料や物資の把握を行います。
 - ・ 各避難所の備蓄庫等を確認し、不足しているものや必要なものを把握する。
 - ・ 避難者から物品の希望があれば各避難所に備蓄している物品を配布する。また、配布した物品は様式5「食料・物資管理簿」を活用し記録する。

(3) 避難所運営

避難所開設後、避難者の出入りが落ち着き、被害状況の把握が進むと、長期的な避難所運営となるか短期的な避難所運営になるかの目途が立ちます。

① 短期的な避難所運営の場合

避難者全員が帰宅または知人宅などへ避難し退所したら、行政担当者が災害対策本部に報告します。その後、災害対策本部より撤収の許可を得たうえで撤収の準備を行います。

② 長期的な避難所運営の場合

初動期から展開期へ移行します。避難者が少ない避難所の避難者には移動してもらい、避難所を集約することもあります。また、展開期以降、避難者自身も避難所運営主体となることを確認します。

3-2. 展開期～安定期の業務の全体像

3-2-1. 展開期とは

展開期とは災害発生から概ね48時間～概ね3週間の期間です。

展開期は、避難者が避難所のルールに従って一応の生活の安定を確立する時期であり、避難所運営管理チームを設置し、避難者自らが自力再建への足場を獲得するための支援を行う期間です。

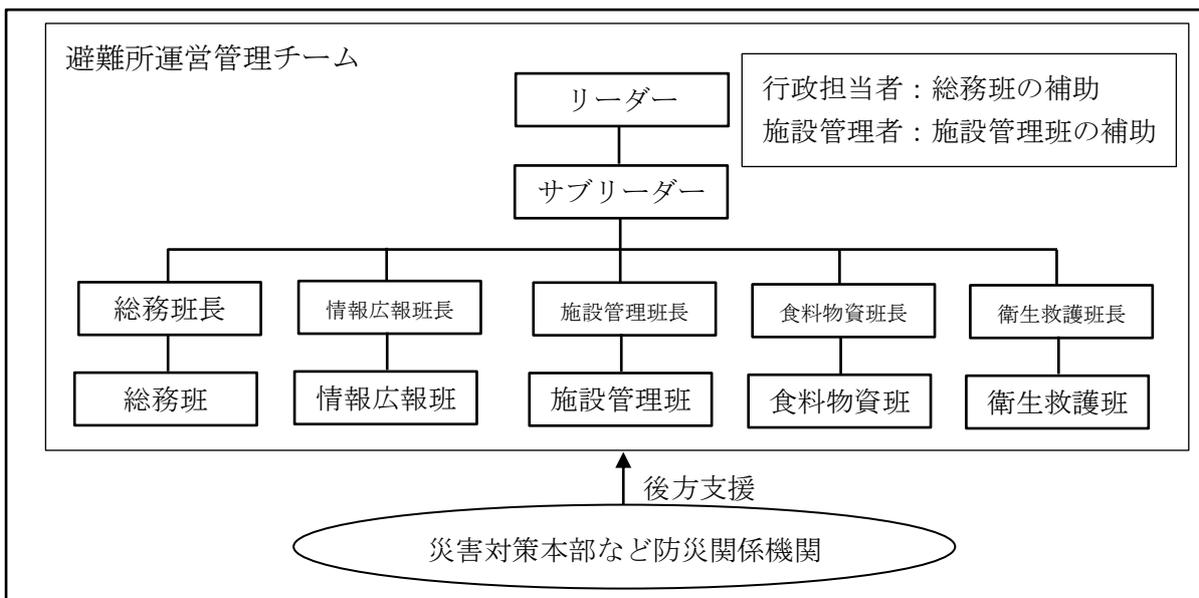
3-2-2. 安定期とは

安定期とは災害発生から概ね3週間以降を指します。

安定期は、避難生活の長期化に伴い、避難者の要望が多様化するため柔軟な運営が求められる期間です。一方、避難者数の減少に伴い、撤収も視野に入れつつ避難所の自主運営体制を再構築する時期でもあります。

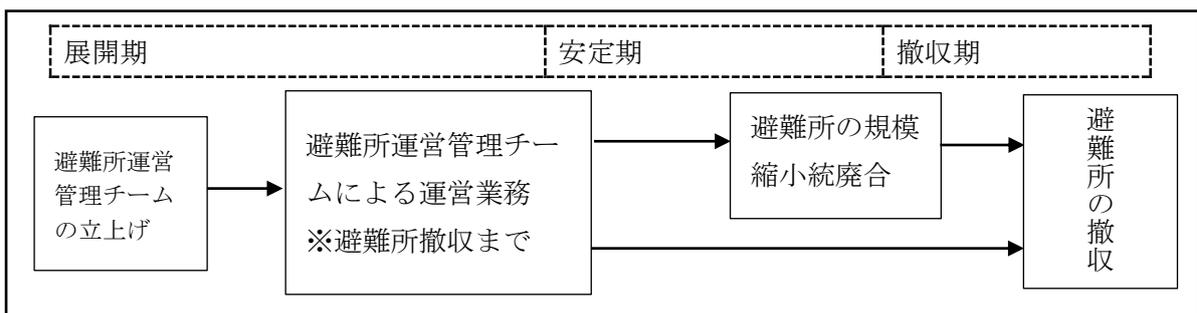
3-2-3. 業務の実施体制

【展開期からの運営体制イメージ】



展開期からの避難所運営は、避難者の共助の精神と自力再生の原則に基づき、避難者を主体とする避難所運営管理チームが担い、具体的な業務は各運営班が行います。

3-2-4. 展開期～撤収期までの業務実施の全体の流れ



3-2-5. 避難所運営管理チームの設置

① 「避難所運営管理チーム」の設置

落ち着いてきたら行政担当者、施設管理者、避難者の代表は、なるべく早期に避難所運営組織として、「避難所運営管理チーム」(以下、運営管理チーム)を立ち上げます。

② 運営管理チーム構成員の決定

行政担当者と避難者の代表が話し合っ、以下の担当者を選出します。

- ア リーダー、サブリーダーの選出(リーダー1名、サブリーダー2名程度)
- イ 運営班長、班員の選出(班長1名、班員2～5名程度)
- ウ 男女共同参画の視点から、運営管理チームに女性も配置

【設置する運営班と主な業務内容】

運 営 班	主 な 業 務 内 容
総 務 班	避難者名簿の作成や管理、避難所運営業務全般の取りまとめ 運営管理チームの事務局、災害対策本部への連絡
情報広報班	各種情報の収集及び提供
施設管理班	施設の管理、設備や資機材等の把握、調達
食料物資班	生活食料や物資の調達、管理、配給
衛生救護班	衛生管理、要配慮者への対応、新型インフルエンザ等感染症の予防対策

- ・運営管理チームのリーダーやサブリーダーは、ブロック協議会や自主防災組織、地区の役員の方が望まれます。
- ・運営班長や班員は、避難者で編成します。
- ・選出にあたっては一部の班に負担がかかり過ぎないように留意し、負担が大きい班については、班員の構成を再度検討します。
- ・行政担当者は、主に総務班をサポートしつつ避難所全体の支援、災害対策本部と避難所との橋渡しを行います。
- ・施設管理者は、主に施設管理班をサポートしつつ施設や設備の管理などの業務を行います。
- ・女性に役割が偏らないよう、男女共同で業務を行うように配慮します。

3-2-6. 避難所運営管理チームの業務

運営管理チームは、各運営班を設置し次の業務を行います。また、各運営班はマニュアルに記載される担当業務を開始します。

(1) 避難者の安全確保

避難所周辺の状況について、二次災害の危険性を把握し、危険がある場合は避難者の移動を検討します。

(2) 避難所間での避難者の振り分けに対する対応

ア 避難所やその周辺が安全でないと判断した場合、他の避難所への避難者の移動、振り分けについて行政担当者を通して災害対策本部に要請します。

イ 避難所やその周辺が安全であると確認でき、避難者の収容スペースに余裕がある場合、追加受入れ可能な避難者数を把握し、行政担当者を通して災害対策本部に連絡します。

(3) 避難所運営管理チーム会議の開催

ア 会議の議長は運営管理チームのリーダーが務め、運営管理チームの事務局は総務班が担当します。

イ 会議へはリーダーとサブリーダー、各運営班の班長、運営管理チームの事務局が出席し、行政担当者や施設管理者も出席します。

ウ 定例会議は時間を決めて1日1回開催します（可能な限り災害対策本部への報告を午前9時としているため、午前9時以前が望ましい）。

エ 会議室などで行うことが好ましいですが、適切な場所がないようであれば避難スペースの一角で行います。

オ 第一回目の会議では、マニュアルに記載の各運営班の業務内容を確認し、避難者支援サービスの窓口の設置を協議します。

(4) 支援サービス窓口の設置

運営管理チームは各運営班に依頼して、次の支援サービス窓口を設置します。

- ・ 避難所受付窓口(総務班) : 避難者の登録、出入りの管理
- ・ 食料・物資配布窓口(食料物資班) : 食料、水、物資の配布
- ・ 広報窓口(情報広報班) : 避難所内の広報への問合せ対応

このほか、女性の相談窓口などの設置も検討します。

(5) 災害対策本部への定時報告

行政担当者は、災害対策本部が避難所の状況を確認できるように、可能な限り午前9時に報告を行います。

災害対策本部には電話等で報告し、文書を提出する際は、FAXでの送信や写真を撮るなどあらゆる手段を駆使して写しを保管します。

3-2-7. 総務班の業務（行政担当者を含む）

(1) 避難者名簿の作成、管理

総務班は以下の要領で避難者名簿の作成について業務を行います。

ア 避難者の登録(入所)、登録解除(退所)の手続きについて、様式2「避難世帯記入用紙」に世帯単位で代表者が避難者全員分の必要事項を記入し、提出してもらいます。

- イ 世帯代表者以外の避難者に対して、密集、密接を防ぎ、記入用紙への記入が終わり、案内があるまで世帯ごとに待機するよう周知します。
- ウ 避難者名簿に記入した人数に基づき、避難所のサービスが受けられるため、避難者に対し、必ず記入用紙を記入するよう協力を求めます。
- エ 避難者が記入した様式2「避難世帯記入用紙」をもとに、様式3「避難者名簿」を作成します。
- オ 避難所受付窓口で避難所への人の出入りの管理を行います。
- カ 退所世帯がある場合は、退所後に訪ねてくる人に対応するため、可能な限り、転出先の確認を行います。
- キ 避難所の記録として必要になってくることから、記入用紙や名簿は保管します。
- ク 避難者名簿を作成し、毎日の登録された避難者数を確認、班長は定例会議にて報告します。

(2) 災害対策本部との連絡事項の整理

- ア 避難者名簿に基づき、避難所入所者を集計します。
- イ 施設管理班、食料物資班、衛生救護班と協議し、災害対策本部へ連絡すべき内容を把握します。

(3) 避難所運営管理チーム会議の事務局

① 運営管理チーム会議事務局業務

- ア 定例会議等の開催にあたり各運営班と協議し、災害対策本部への連絡事項を整理します。
- イ 各運営班に定例会議等の開催通知(開催場所、時間)を行います。
- ウ 定例会議は状況が落ち着くまで、毎朝の定時報告前に1回(必要に応じて朝夜1回ずつ)開催します。
- エ 会議準備と記録作成を行うために会議には班員(1～2名)も出席します。

② 定例会議の協議事項

- ア 事務局は各運営班からの報告に基づき、協議事項を整理し、必要に応じて会議資料を作成します。
- イ 運営管理チームが決まったら、資料1「避難所運営管理チーム規約(案)」、様式6「避難所運営管理チーム名簿」を参考に担当業務や組織表を作成し、避難所内に張り出します。
- ウ できるだけ早い時期に、避難所運営管理チームの交替制を取り決めます。
- エ その他必要な事項についても協議します。

(4) 避難所生活ルール作成と風紀、防犯対策

- ア 避難所で避難者が快適に利用できるよう避難所の生活ルールについて資料2「避難所生活ルール」を参考に作成し、情報広報班と協力して避難者に周知します。

イ 特に以下の点に留意します。

- ・ 不審な点がある場合（特に女性や高齢者、子どもへの暴力被害など）には、状況に応じて災害対策本部や警察に警備や夜間巡回を相談する。
- ・ 心身の疲労から避難所内での些細なことがトラブルの原因になることがあるので留意する。
- ・ ルールに従わない飲酒や喫煙などの迷惑行為は、避難者にとって精神的負担となるので厳重に注意する。
- ・ タバコの火気の管理は、喫煙者自身が責任を持って片付けや清掃を行うものとする。

(5) 取材への対応

マスコミからの取材は、必ず行政担当者及び施設管理者と協議を行います。

ア 取材の申し込みがあった場合には、様式8「取材者用受付用紙」に、氏名、所属、取材目的、取材内容を記入してもらいます。

イ 避難所の居住スペースへの立入取材は、避難者の同意を得てから行います。

ウ 避難所内の取材には原則、総務班の担当者が立ち会うものとします。

(6) 各運営班の調整

各運営班からの要望内容を整理し、重複する要望や相容れない要望を整理し、調整を図ります。

3-2-8. 情報広報班の業務

(1) 避難所内外での情報収集と広報

ア 避難所周辺の復興状況を把握し、被災者に役立つ情報については掲示板などを使って定期的に広報周知を行います。

イ 各運営班から広報事項の要望、行政担当者や災害対策本部から通知された被災者支援サービスを整理し、掲示板や張り紙、連絡用紙、館（校）内放送など適当な広報手段を用いて広報します。

ウ 避難者に対して、次のような内容の情報提供が考えられます。

主に展開期に必要となる情報	主に安定期以降に必要となる情報
<ul style="list-style-type: none">・ 被害情報・ 避難者から依頼のあった安否情報・ 周辺の避難施設の開設状況・ 行政機関の災害救援活動に関する情報・ 医療機関、救護所開設状況の情報・ ライフラインの復旧情報・ 交通機関の復旧や運行状況	<ul style="list-style-type: none">・ 行政からの復興支援情報・ 住宅障害物の除去の支援・ 災証明書発行・ 被災住宅の応急修理・ 災害見舞金等の情報、配分・ 義援金品の情報、配布・ 災害援護応急資金の融資

<ul style="list-style-type: none"> ・生活支援情報 ・食料や水など物資の供給や調達できる商店などの情報 ・入浴施設の情報 ・葬儀、埋葬に関する情報 ・組織的に多くの人員を動員できるボランティア支援情報 	<ul style="list-style-type: none"> ・税の減免、徴収猶予等 ・仮設住宅関連情報(入居応募開始時期、申込み方法)など ・民間による生活再建に役立つ情報 ・求人情報 ・賃貸、住宅や不動産情報など ・学校、教育情報
--	---

(2) 情報の管理

- ア ロコミによる情報は、正確な情報と確認されてから避難者に対して周知します。
- イ 不要となった情報も後で避難者からの問合せなどで必要になる場合があるので整理、保管します。

3-2-9. 施設管理班の業務（施設管理者を含む）

(1) 危険箇所への対応

施設管理者の協力を得つつ、ガラスの破損や壁のはく落など避難所として利用するにあたって危険となる箇所の調査を行い、可能であれば処理、修理を行います。

(2) 施設利用スペースの確保

- ア 施設の被害状況や避難状況に見合った避難所レイアウトを早急に決定します。
- イ 避難所を運営する上で必要となるスペースを確保します。
- ウ 既に避難者が占有している場合には、事情を説明して移動してもらいます。
- エ 仮設トイレの設置場所や食料や物資の保管場所、トラック等の駐停車場所、荷おろし場所などの場所選定を検討します。

(3) 必要となる設備の確保

- ア 備蓄資機材や設備を確認し、利用できるように施設に配置します。
- イ 避難所運営に必要な設備や資機材を調査し、各運営班とも協議しながら要望を整理し、調達を総務班または行政担当者に要請します。
- ウ 想定される必要な設備や資機材は以下の通りです。

[仮設トイレ、簡易トイレ]

女性用トイレ対男性用トイレの割合が3：1となるようにする。また、女性や子ども等に対する性暴力・DVの発生を防止するため、女性専用と男性専用のトイレを離れた場所に設置する。昼夜問わず安心して使用できる場所に設置する。

[ごみ置き場]

ゴミ収集車が利用しやすい場所に設置する。また、分別収集を原則として種別にごみ置き場に区別を設ける。屋根があり、直射日光が当たらない場所が望ましい。

[仮設風呂（シャワー）]

避難者が長期化する場合は、仮設風呂（シャワー）の設置の検討を行う。

[ペット飼育場所]

屋外で鳴き声、臭い等が他の避難者の迷惑にならない場所に設置する。

※各避難所のペット管理場所については資料6「避難収容関係」を参照

[救護室]

居住空間とは別にスペースを準備する。スペースを確保できない場合には簡易テントと簡易ベッドを使用する。

[喫煙場所]

原則、居住空間と離れた屋外に小卓や灰皿などを置いて確保する。

[食料や物資置き場]

物資を整理して保管できるスペースがあり、台車などでの運び出しが容易にできる場所を設定する。さらに施錠可能な場所、電源が確保できて冷蔵設備などが設置できる場所が望ましい。

[給水場所]

水の運搬が重労働とならない場所に設置する。

[更衣室]

男女別とし、昼夜問わず安心して使用できる場所に設置する。

[授乳室]

周りを気にせず授乳できるスペースを準備する。その中にオムツ替えできるスペースを作り、オムツを捨てるゴミ箱を設置できると望ましい。

[女性専用物干し場]

下着などを安心して干せるスペースを準備する。

エ 季節によっては、最低限の暑さ寒さ対策のために冷暖房器具、空調設備などの調達を検討します。

オ 季節によっては、食料等の保管について冷蔵設備や、暖かい食事を用意するための調理設備などの調達を検討します。

カ 高齢者や障がいのある方など支援を要する方々が避難者に多い場合、必要な設備や資機材の調達を検討します。

キ 避難者の最低限のプライバシーが確保されるよう、屋内テント、パーテーション等の調達を検討します。

(4) 防火対策

ア 施設管理者と協議の上、喫煙場所を設置した場合、灰皿、消火用水バケツを設置し、吸殻の処理や清掃は喫煙者自身が行うよう指導します。

イ 冬季の災害でも、施設の石油ストーブや暖房器具の使用については、施設管理者と協議のうえ、使用する。また、勝手に避難者自身のストーブなどの過熱器具を持ち込んで使うことのないよう指導します。

ウ 所定の場所以外での喫煙や焚き火の禁止など防火ルールを作成します。

(5) 生活水の確保

避難所では飲料水の確保が優先されるが、次にトイレ、手洗い、洗顔、洗髪、洗濯などの生活水の確保に努めます。

(6) 来客への対応

来客があった場合、避難者のプライバシーを守るため、対応については次の手順で行います。

ア 来訪者を所定の面会場所で待機させ、様式2「避難世帯記入用紙」や避難者名簿を確認し、来訪者の氏名とともに、依頼された避難者の呼出しを行います。

イ 呼出し相手が名乗り出ない場合には、来訪者の連絡先を聞き、伝言メモを書いてもらい、対応後、該当する避難者に連絡先と内容を伝えます。

3-2-10. 食料物資班の業務

(1) 食料、物資の調達

ア 調達については、主に以下の方法で行うこととします。

- ・ 備蓄食料、物資を活用する。
- ・ 必要な食料や物資を災害対策本部に要請する。
⇒要請には、様式4「食料・物資依頼票」を使用する
- ・ 周辺の商店などから調達する。
- ・ 原則、避難者や周辺住民からは食料や物資の提供を受けない。ただし、物資等が到着しない等やむを得ない場合にのみ提供を受ける。

イ 要請にあたって食料物資班は、総務班と協力しつつ、毎日の避難者数を把握し、その日必要な食料や物資を算定します。

ウ 食料や物資を要請する際には、避難所から災害対策本部への定時連絡の際にまとめて要請できる体制をつくります。

エ 要請にあたっては余剰物資が発生しないように十分注意します。

(2) 災害対策本部への要請による調達

物資、設備、資機材や食料、飲料水の要請⇒様式4「食料・物資依頼票」を活用します。

- ・ 行政担当者による災害対策本部への定時連絡の際に、様式4「食料・物資依頼票」に必要数量などを記入してFAXにて送るものとする。FAXが使えない場合は電話で報告し、写真を撮るなどあらゆる手段を駆使し、必ず写しを保管する。

(3) 食料や物資の受入れ

- ア 施設管理班と協力し、食料や物資の荷おろし場所、保管場所等を検討します。
- イ 施設管理班などと協力して、物資受入れのための人員を確保します。特に、展開期は大量の物資が突然到着する場合があります。
- ウ 物資の受入れの際には、様式5「食料・物資管理簿」に受入れた物資や数量などを記入し、物資の在庫管理を行います。
- エ 不要な物資が到着した場合には、受入れの拒否も検討します。
 - ・ あまりにも受入れ作業に負担が大きいもの
 - ・ 避難者が希望しない物資
 - ・ 保管や保存が難しい物資
 - ・ 古着などの衛生状態がわからないもの

(4) 食料や物資の保管、管理

- ア 食料物資班は、要請した食料や物資が輸送されてきた場合、一時的に食料や物資を保管場所に保管します。
- イ 受入れた食料や物資の在庫管理のための様式5「食料・物資管理簿」に品名や数量などを記入し、在庫管理を行います。
- ウ 保管場所は施錠できる場所が好ましく、鍵は食料物資班長が管理します。
- エ 断水状態などで衛生状態が確保できない場合には、箸、スプーン、皿などの食器は原則使い捨て対応とします。
- オ 食料の保管については、食品の種類や保存方法、消費期限ごとに整理して保管し、期限切れの食料はすべて廃棄します。

(5) 食料や物資の配布

- ア 配布を行う場合には、配布ルールを決め、運営管理チームの理解を得てから実施します。
- イ 物資や食料が避難者の数に足りない場合は、お年寄り、子どもなどの要配慮者へ優先的に配布するものとします。
- ウ 配布にあたっては、様式5「食料・物資管理簿」による物資の管理に基づいた計画的な配布を心がけます。
- エ 混乱を防ぐための配布方法として、以下の方法が考えられます。

配布方法	種別	例
窓口配布	多くの人に配布すべきもの	毛布、簡易トイレなど
	必要な人が取りに来るもの	粉ミルクなど
	定時にのみ配布	弁当、飲料など
人目につかない場所での配布	女性が必要なもの	下着や生理用品など

このほか、地区の代表者を通じての配布やトイレに配備するなどの方法も検討します。

オ 配布する物資と配布方法については、掲示板などを使って避難者へ広報し、周知を図ることが必要。

カ 物資を配布した場合には、様式5「食料・物資管理簿」に配布した物資の種類や数量などを記入し、在庫の管理を行います。

キ 食料や物資の申し込みに対し、在庫があれば配布する。在庫がない場合には、災害対策本部に要請するために品名と必要数量を記録します。

ク 要配慮者からの特別の要望については、可能な限り、個別に対応を行います。

(6) 炊き出しへの対応

ア 食料の安定供給までの期間、避難所が独自に調達した食料を用いて避難者が自主的に炊き出しを行う場合があります。その場合、総務班や施設管理班と協力して、炊き出しのための設備や人員の確保を行います。

イ お年寄りやアレルギー体質の方など、やむを得ない理由から食事に特別の配慮が必要な避難者には個別の対応とします。

3-2-11. 衛生救護班の業務

(1) 衛生管理の体制づくり

ア トイレの確保を最優先に行います。

- ・ トイレの使用上の注意について、掲示板等を利用し、張り紙などにより周知に努める。
- ・ トイレの清掃については、避難者が当番で毎日実施する体制とする。

イ ごみ処理、清掃のルールを決定し、避難者へ広報周知します。

- ・ 居住スペースの清掃は、居住する避難者が行うものとする。
- ・ ごみは分別を原則とし、ごみ集積所をごみの区分ごとに設置する。
- ・ 避難者がごみ集積所まで運ぶものとする。
- ・ ごみ集積所は、施設管理班と協議し、屋根があり、直射日光に当たらない場所に設置する。

ウ 感染症対策について以下の体制により衛生管理を行います。

- ・ うがいや手洗いを励行し、各所に消毒液を配置する。消毒液は衛生救護班員が補充する。
- ・ 衛生救護班は食料物資班に依頼し、消毒液、トイレットペーパーの確保、調達を図る。
- ・ 食器は、できるだけ使い捨てとする。

オ ペットについての管理を行います。

- ・ ペットの居住スペースへの持込を禁止する。
- ・ 身体障がい者補助犬（盲導犬、介護犬、聴導犬）はペットではないので、別途動物アレルギー等の避難者がいないことが確認できた場合には居住スペースへの同伴は認めるものとする。

- ・ ペット連れの避難者に対しては、資料4「ペットの飼育ルール」を説明またはコピーして配布し、管理の徹底を図る。
- ・ ペットの飼育場所は、居住スペースから離れた場所（屋外）とし、ケージにいられて管理する。

（2）医療救護の体制づくり

- ア プライバシーに配慮しつつ、避難所内の負傷者、傷病者の把握を行います。
- イ 負傷者や傷病者について、医療機関への収容が必要な場合は、本人や家族と相談し対応について検討します。
- ウ 近隣の医療機関の開設状況を把握します。
- エ 医療救護体制が必要な場合は、医師や看護師などの派遣について、災害対策本部への要請を行います。

（3）要配慮者の支援

- ア プライバシーに配慮しつつ、避難所内の要配慮者について把握します。
- イ 要配慮者については、本人や家族と相談の上、設備のある福祉避難所や福祉施設などへの二次避難も検討します。

3-3. 撤収期の業務の全体像

3-3-1. 撤収期とは

撤収期とは、電気やガス、水道等のライフライン回復以降の時期です。

この時期は、日常生活が再開可能となるため避難所生活の必要がなくなる時期です。一方で、この時期には独力で自立が困難な避難者に対し最後まで地域全体で支援する体制を構築し、避難所施設の本来業務の再開に必要な業務を行う時期です。

3-3-2. 避難所運営管理チームの業務

(1) 撤収、集約に向けた避難者の合意形成

避難所は、ライフラインの復旧後や仮設住宅への入居開始が始まった場合には速やかな撤収を目指します。

ア ライフラインの復旧状況などから災害対策本部と避難所撤収の時期について協議を行います。

イ 避難所が民間の施設の場合には、避難者の減少に伴い早期に公的な施設の避難所に統合、集約するよう配慮します。

ウ 避難所の撤収や集約については、災害対策本部の指示を受けて運営管理チームは避難所撤収の準備に取り掛かかります。

エ 避難所の撤収時期や準備について、避難者に説明し、避難者の合意形成を図ります。

オ 避難所の撤収に向けての準備や、住民への撤収時期の説明に際しては、事前に地区の代表者などと協議し、実際の避難者の合意形成にも協力してもらえよう心がけます。

(2) 避難所の後片付け

ア 設備や物資について、行政担当者や災害対策本部と協議して返却や回収、処分を行います。

イ 避難者同士で協力し、避難所として利用した施設内外の片付けや整理整頓、清掃とごみ処理を行います。

ウ 運営管理チームは、避難所運営に用いた各種記録や資料を災害対策本部に返却し、避難所撤収の日に解散します。

3-3-3. 各運営班の業務

(1) 総務班（行政担当者含む）の業務

ア 最後の退所者まで引き続き名簿の更新を行い、事後の連絡先の把握に努めます。

イ 引き続き、定例会議の開催など事務局としての業務を行います。

ウ 撤収や集約が決まり次第、各運営班と協議し避難所撤収の準備を行います。

(2) 情報広報班の業務

- ア 引き続き、復興支援情報などの避難者への情報提供に努めます。
- イ 避難所撤収に向け、使用した備品や設備を片付け、作成した広報資料などを運営管理チームに提出します。

(3) 施設管理班（施設管理者含む）の業務

- ア 施設再開準備に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。
- イ 使用した備品や設備の整理、使用していない物資の在庫の把握を行い、作成資料とともに運営管理チームに提出、報告します。

(4) 食料物資班の業務

- 未使用の食料の在庫を把握し、作成資料とともに運営管理チームに提出、報告します。

(5) 衛生救護班の業務

- ア 自立困難な避難者に、地区の代表者などに依頼し、地縁や血縁などのつながりが確保できるような継続的な地域での支援体制を検討し、さらに本人とも十分話し合った上で長期的な受入れ施設への収容についても検討を行います。
- イ 撤収に向けた避難所全体の清掃、整理整頓について、随時実施します。