

避難所運営マニュアル



清 須 市

目 次

1 避難と避難所

- (1) 避難所運営マニュアルの目的・・・・・・・・・・ P 1
- (2) 警戒レベルと避難情報・・・・・・・・・・ P 1
- (3) 清須市の発令基準・・・・・・・・・・ P 1
- (4) 避難所の開設・・・・・・・・・・ P 2
- (5) 避難所一覧・・・・・・・・・・ P 3
- (6) 備蓄品・資機材の状況・・・・・・・・・・ P 4

2 避難所運営

- (1) 避難所運営の流れ・・・・・・・・・・ P 5
- (2) 避難所施設の点検・・・・・・・・・・ P 6
- (3) 避難所施設の開設・・・・・・・・・・ P 6
- (4) 居住区の設定・・・・・・・・・・ P 7
- (5) 避難者受入カードの作成・・・・・・・・・・ P 8
- (6) 避難所運営組織作り・・・・・・・・・・ P 9
- (7) 避難所の縮小・閉鎖・・・・・・・・・・ P 9

3 初動期のポイント

- (1) 避難所配備職員・施設管理者・自主防災組織の代表者・ P 1 1
 - ア 施設内の安全確認・・・・・・・・・・ P 1 1
 - イ 避難所施設の開錠・避難所開設・・・・・・・・・・ P 1 1
 - ウ 放送設備の点検など・・・・・・・・・・ P 1 1
 - エ 立入り禁止スペースの指定・・・・・・・・・・ P 1 1
 - オ 外部への連絡確保及び本部への連絡・・・・・・・・・・ P 1 2
 - カ 避難所共通理解ルールの掲示・・・・・・・・・・ P 1 2
 - キ 避難者の受入れ・名簿登録・・・・・・・・・・ P 1 3
 - ク 広報・・・・・・・・・・ P 1 3
 - ケ 避難者の取りまとめ・・・・・・・・・・ P 1 3
 - コ 食糧などの管理・配給・・・・・・・・・・ P 1 4
 - サ 負傷者と遺体の対応・・・・・・・・・・ P 1 4
 - シ 事務の引継ぎ・・・・・・・・・・ P 1 4

- (2) 避難者（避難者共通理解ルールの遵守）・・・・・・・・・・ P 1 4

4 展開期のポイント

- (1) 避難所配備職員・施設管理者・・・・・・・・・・ P 1 5
- ア 避難所での避難者の振り分けに関する対応・・・・・・・・ P 1 5
 - イ 施設の安全確保・・・・・・・・・・ P 1 5
 - ウ 災害対策本部への連絡・・・・・・・・・・ P 1 5
 - エ トイレに関する対応・・・・・・・・・・ P 1 5
 - オ 避難所運営委員会の設置・・・・・・・・・・ P 1 6
 - カ 各居住班の代表選出・・・・・・・・・・ P 1 6
 - キ 秩序維持・・・・・・・・・・ P 1 7
 - ク マスコミ対応・・・・・・・・・・ P 1 7
 - ケ ラジオ等の設置・・・・・・・・・・ P 1 7
 - コ ライフラインの復旧情報の提供・・・・・・・・ P 1 7
- (2) 避難所運営委員会（避難者）・・・・・・・・・・ P 1 8
- ア 委員会の構成員・・・・・・・・・・ P 1 8
 - イ 各運営班の設置・・・・・・・・・・ P 1 8
 - ウ 班員の編成・・・・・・・・・・ P 1 8
 - エ 各班の業務・・・・・・・・・・ P 1 8
 - ・総務班・・・・・・・・・・ P 1 8
 - ・名簿班・・・・・・・・・・ P 2 1
 - ・食糧班・物資班・・・・・・・・ P 2 1
 - ・救護班・・・・・・・・・・ P 2 5
 - ・衛生班・・・・・・・・・・ P 2 6
 - ・広報班・・・・・・・・・・ P 2 8

5 撤収期のポイント

- (1) 避難所配備職員・施設管理者・・・・・・・・・・ P 3 1
- ア 秩序維持・・・・・・・・・・ P 3 1
 - イ 避難所集約に伴う移動・・・・・・・・・・ P 3 1
 - ウ 避難所の閉鎖時期などの避難者への説明・・・・・・・・ P 3 1
- (2) 避難所運営委員会（避難者）・・・・・・・・・・ P 3 2
- ア 避難所配備職員への支援・・・・・・・・・・ P 3 2
 - イ 避難所運営委員会の廃止・・・・・・・・・・ P 3 2

＜添付資料＞

- 資料 1 備蓄品保管場所一覧
- 資料 2 資機材保管場所一覧
- 資料 3 避難所総括チェックシート
- 資料 4 避難所施設被害状況チェックリスト
- 資料 5-1 避難者受入カード
- 資料 5-2 退所届
- 資料 6 体育館（避難所）区割り（例）
- 資料 7 避難所運営委員会系統図
- 資料 8 避難所事務引継書
- 資料 9 避難所における共通理解ルール
- 資料 10-1 避難所状況報告書（初動期用）
- 資料 10-2 避難所状況報告書（定期報告用）
- 資料 11-1 食糧供給関係受信票兼処理票
- 資料 11-2 食糧処理台帳
- 資料 12-1 物資依頼伝票
- 資料 12-2 避難所用物品受払簿
- 資料 12-3 派遣職員依頼書
- 資料 13 避難所運営委員会運営規約（案）
- 資料 14 避難所運営委員会名簿
- 資料 15-1 避難所ボランティア受付表
- 資料 15-2 ボランティア活動時の持参品と注意事項
- 資料 16 食糧、物資配分方針（案）
- 資料 17 「災害救助法による救助の程度、方法及び期間」早見表
- 資料 18-1 避難所における情報伝達資機材など
- 資料 18-2 要配慮者への情報伝達資機材
- 資料 19 災害時に「要配慮者」とみなすべき市民
- 資料 20 要配慮者の避難行動などの特徴と配慮したい主な項目
- 資料 21 避難所ペット登録台帳
- 資料 22 避難所におけるペットの飼育ルール広報文
- 参考資料 1 エコノミークラス症候群を予防しましょう！
- 参考資料 2 被災した子どもさんの近所の方へ
- 参考資料 3 腰痛の予防をしましょう！
- 参考資料 4 不活発な生活による機能低下を予防しましょう！

※避難行動要支援者名簿（市政推進委員・自主防災組織所有）

※参考図書・・・愛知県防災局災害対策課編集「避難所運営マニュアル」

1 避難と避難所

(1) 避難所運営マニュアルの目的

大規模地震などの大災害が発生した場合、極限状態の中で、被災者の方が予め指定されている避難所へ避難し、かなりの期間、共同生活を営むことが予想されます。不便な状況で、慣れない共同生活を営むことは、容易なことではありません。その場合には、行政担当者、ボランティアなどの協力を受けながら、被災者自身が力を合わせ、避難所での生活の迷惑や混乱をできるだけ予防し、減少できるようにする等**避難者が主体となって避難所を運営することが基本**となります。

避難所として指定される公共施設は、災害時に避難所として使用されますが、例えば学校などを避難所として使用することは、他方で子どもの教育など本来の目的に重大な支障を与えることが予想されますので、避難者の状況に応じてその避難所を閉鎖し、別の避難所に移動していただくことも考えられます。

このマニュアルは、これらを踏まえて、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て、これに対して、いつ、誰が、何を、どのように行うべきなのかを簡潔に示しました。できるだけ混乱を少なくし、**避難者が主体となって**円滑な避難所の運営をするための手引書や手順書として活用することを目的とします。

(2) 警戒レベルと避難情報

警戒レベル	避難情報等	避難行動等	発出
警戒レベル 1	早期注意情報	災害への心構えを高めましょう。	<u>気象庁</u> が発表
警戒レベル 2	洪水注意報 大雨注意報等	避難に備え、ハザードマップ等により、 自らの 避難行動を確認 しましょう。	
警戒レベル 3	高齢者等避難	<u>避難に時間を要する人（ご高齢の方、障害のある方、乳幼児等）とその支援者</u> は避難をしましょう。 その他の人は、避難の準備を整えましょう。	<u>清須市</u> が発令
警戒レベル 4	避難指示	<u>全員速やかに避難先へ避難</u> しましょう。 避難場所までの移動が危険と思われる場合は、近くの安全な場所や自宅内のより安全な場所に避難しましょう。	
警戒レベル 5	緊急安全確保	すでに安全な避難ができず命が危険な状況です。 命を守るための最善の行動をとりましょう。	

(3) 清須市の発令基準

警戒レベル 避難情報等	河川水位（m）			予想雨量等	その他
	新川	庄内川	五条川		
警戒レベル 3 高齢者等避難	3.9	6.3	4.6	氾濫注意水位※ 1 に達し、 以降 1 時間の予想雨量が 30 mm を超える場合	気象等特別警報の 発令
				出動水位※ 2 に達し、1 時 間に 30mm を超える雨を 観測した場合	
警戒レベル 4 避難指示	4.8	8.5	5.0		
警戒レベル 5 緊急安全確保	更に水位が上昇し、 <u>堤防決壊・越水が発生又は切迫している</u> 場合				

※1 氾濫注意水位：新川（水場川）3.0m 庄内川（枇杷島）5.6m

五条川（春日）3.9m

※2 出動水位：新川（水場川）3.9m 庄内川（枇杷島）6.3m 五条川（春日）4.6m

次のような内容で清須市災害対策本部から避難行動を呼びかけます。

【警戒レベル4 避難指示（新川）の伝達文例】

- ・緊急放送、緊急放送、
警戒レベル4、避難指示。警戒レベル4、避難指示。
- ・こちらは、清須市災害対策本部です。
- ・〇〇地区に洪水に関する警戒レベル4、避難指示を
発令しました。
- ・新川が氾濫するおそれのある水位に到達しました。
- ・〇〇地区の方は、全員、速やかに避難を開始してく
ださい。
- ・避難場所等への避難が危険な場合は、自宅や近くの
建物で少しでも浸水しにくい高い場所に移動する
など身の安全を確保してください。

警戒レベルと避難指示の
発令を伝えます

災害が切迫していることを
伝えます

とるべき行動を伝えます

(4) 避難所の開設

■避難所

災害による被害を受け、又は被害を受けるおそれがある方を一時的に収容し保護するための施設です。

■避難所の役割

- ・災害で住宅を失った人、住宅が倒壊するおそれがある不安な人、帰宅困難者（旅行者を含む）への一時的宿泊場所の提供。

- ・ライフラインの停止により炊事が困難となった人たちへの食糧の供給。
- ・災害対策本部の窓口（地区連絡所）として、広報の配布などの情報発信。
- ・避難者の方や周辺地区住民の健康管理、応急的な医療サービスの提供。

■避難所の開設

地震の場合

市長の指示により、施設の安全性を確認後、開設する避難所を指定し開設します。

水害の場合

- ・ **暴風警報**：住宅倒壊のおそれがあるなど不安な人たちのため一時的宿泊場所として、原則として7箇所の避難所（自主避難所）を開設します。
 - ・ 警戒レベル3
高齢者等避難
 - ・ 警戒レベル4
避難指示
 - ・ 警戒レベル5
緊急安全確保
- 原則、対象地区の避難所を開設します。
浸水の状況によっては浸水深以上の階に開設します。

【自主避難所】

西枇杷島福祉センター	清洲保健センター
にしび創造センター	清洲市民センター
新川小学校	春日中学校
新川ふれあい防災センター	

【自主避難の心得】

- ・ 食事、寝具等は原則、提供しません。各自で準備してください。
- ・ **避難所では高齢の方や障がいのある方を優先**します。健康な方は居住区域（P7（4）居住区域の設定参照）の移動をお願いすることがあります。
- ・ 避難所での飲酒はできません。
- ・ 避難した場合、危険防止のため、施設の出入りは最小限にしてください。

(5) 避難所一覧

■避難施設

番号	施設名	所在地
1	春日中学校	春日振形 126
2	春日小学校	春日振形 131
3	清洲中学校	一場 695
4	清洲小学校	清洲 1013
5	清洲東小学校	清洲 2576
6	古城小学校	西枇杷島町城並 2-2-1

番号	施設名	所在地
7	星の宮小学校	阿原神門 125
8	新川中学校	須ヶ口 750
9	西枇杷島中学校	西枇杷島町七畝割 3-1
10	西枇杷島小学校	西枇杷島町住吉 1
11	新川小学校	須ヶ口 1239
12	桃栄小学校	桃栄二丁目 21
13	ネギヤ保育園	春日須ヶ田 21
14	中之切保育園	春日砂賀東 95
15	清洲保健センター	清洲 1-6-1
16	清洲市民センター	清洲弁天 96-1
17	県立五条高校	あま市西今宿阿弥陀寺 56
18	にしび創造センター	西枇杷島町小田井 2-12-1
19	西枇杷島福祉センター	西枇杷島町大野 37-1
20	新川ふれあい防災センター	中河原 10

■地域福祉避難所

番号	施設名	所在地
1	アルコ清洲	清洲 2537

※地域福祉避難所は、必要に応じて開設される 2 次的避難所であり、最初に避難所として開設はしません。

(6) 備蓄品・資機材の状況

■備蓄品

クラッカー

毛布

500ml ペットボトル 1,500 ペットボトル

※賞味期限等により、備蓄数は変動します。

備蓄品保管場所一覧 … 更新中

■資機材

仮設トイレ

ポータブルトイレ

発動発電機

投光器

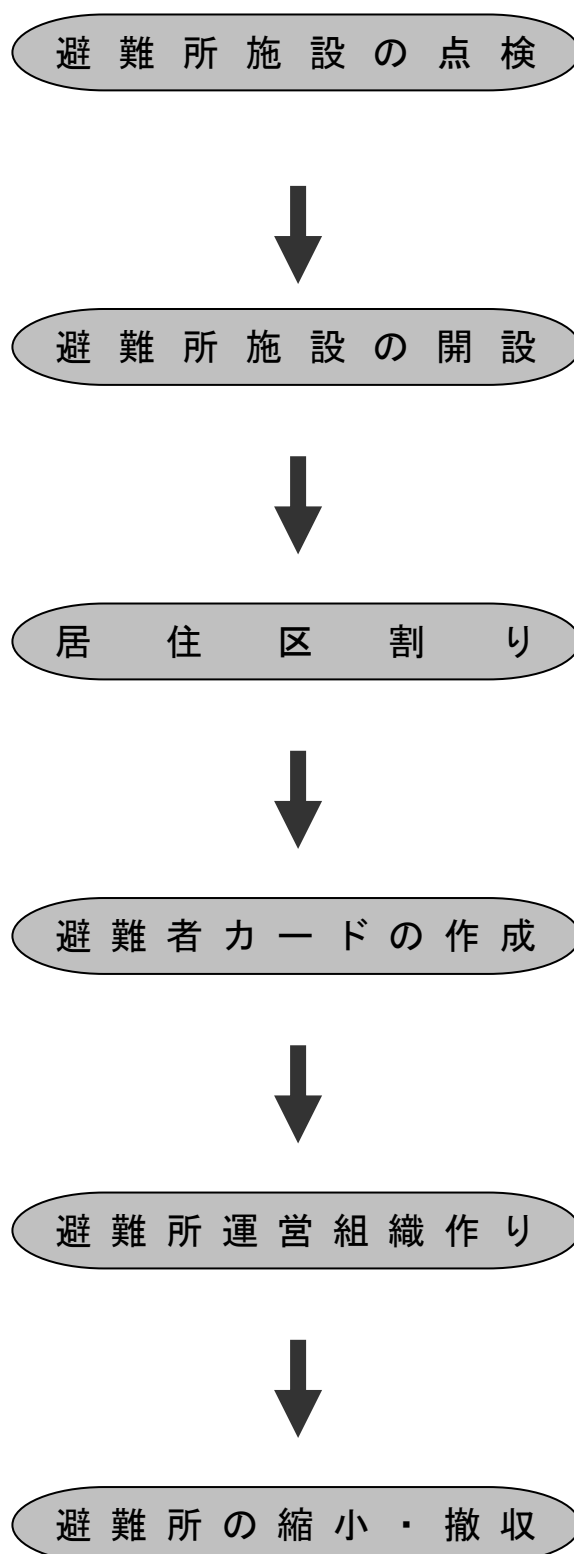
車椅子

間仕切り

資機材保管場所一覧 … 更新中

2 避難所運営

(1) 避難所運営の流れ



(2) 避難所の施設点検

■施設の被害状況の点検

避難所を開設する前に、避難所安全チェックリスト(資料4)により施設の点検を行い、避難所の利用を決定します。

■危険度判定が必要な場合

- ・避難所配備職員及び施設管理職員が目視による点検を行い、必要があれば、専門家による危険度判定を受けてください。
- ・危険度判定は、次の方法によることとします。

{	市災害対策本部へ要請する。 避難所や地域の住民の中に、資格保有者（応急危険度判定士又は建築士）を募る。
---	--

■危険箇所

目視して明らかに危険が認められる箇所については、直ちに立入禁止とします。

(3) 避難所施設の開設

■避難所の開錠・開設

施設の開錠は、下記のとおりとします。

災害対策本部 ⇒	施設管理者	→開錠・開設
	避難所配備職員	→開錠・開設

■鍵の管理

【鍵について】

- ・鍵は、施設管理者及び災害対策本部が所有しています。
- ・鍵の種類は、①施設(複数の建物がある場合は総ての建物)の出入口(複数の建物がある場合は総ての建物) ②備蓄品保管教室等入口となります。

■注意事項

- ・建物内へは、やむを得ない場合を除き、避難所配備職員や施設管理者と相談してから建物内に避難してください。
- ・目視して明らかに危険が認められるか所については、直ちにその周辺を立ち入り禁止にしてください。
- ・校庭などで待機する場合は、自主防災組織ごとにまとまってください。

(4) 居住区域の設定

■利用の制限

- ・避難所となる施設の全てが利用できるとは限らないので、どのスペースを利用するかについて、施設管理者と協議してください。
- ・利用する部分以外のスペースは、原則として立入り禁止としてください。

■避難者全員分の居住空間の確保

- ・避難直後は、可能な限り避難者全員に居住する空間を配分してください。その際には、地区(ブロック)ごとにまとまりがもてるように努めてください。
- ・施設の事業再開を考慮しながら施設を使用してください。
 [学校施設の利用できる空間は、体育館・予備教室(会議室)・廊下など。
 他の施設は、会議室、ホールなど。]
- ・学校施設については校長室、職員室など学校関係者が施設運営上使用する空間、他の施設については事務室など職員が施設運営上使用する空間については、使用できません。

【居住区の単位】

- ・原則世帯を一つの単位とし、20人を目安にグループを編成(居住班)しましょう。
- ・住んでいる地域を考慮して、できる限り顔見知り同士が近くに集まることができるように配慮しましょう。
- ・通勤者など、もともと地域内に居住していない避難者は、まとめて班を編成しましょう。
- ・各居住班には1名ずつ班長を置くこととします。

居住区域の班長の役割

- 災害対策本部からの指示、伝達事項の周知
- 避難者数、給食数、その他物資の必要数の把握と報告
- 物資の配布活動等の補助
- 居住区域の避難者数の要望・苦情等のとりまとめ
- 施設の保全管理

■災害時要援護者等の優先

- ・障がい者・高齢者・乳幼児・妊産婦などの要配慮者の方を優先して予備教室等の個室スペースを割り当ててください。
- ・個室スペースがない場合は、間仕切りセットなどを活用してください。
- ・地域福祉避難所(アルコ清洲)及び福祉避難所(社会福祉施設等)の受入が開始され次第、要配慮者の状態などに応じ優先順位を付け移送に努めてください。

(5) 避難者受入カードの作成

■避難者受入カードの配布

避難者に記入していただく避難者受入カード（資料５－１）を、避難所受付で配布してください。また、世帯ごとに記載し、備考欄には配慮が必要と思われる事項や避難所運営に協力できることをご記入していただきます。

- 〇〇病院へ通院中など
- 現在、〇〇薬を飲用中など
- 体調に関する事など
- 必要な福祉用具に関する事など

■避難者受入カードの回収

- ・避難所の様子が落ち着いた段階で、避難者受入カード（資料５－１）を回収してください。
- ・回収次第、まとめて市災害対策本部へ通知してください。
- ・その後、避難者受入カード（資料５－１）は名簿の一覧表とともに災害対策本部から返却されます。

■注意事項

病院・社会福祉施設への入所希望などの緊急要望が、避難者受入カード（資料５－１）で確認された場合は、直ちに災害対策本部へ連絡し、早急な対応に努めてください。



(6) 避難所運営組織作り

避難所運営に係る以下の３項目について早急に取り組みましょう。

- ①避難者の区域設定
- ②避難者の確認
- ③作業グループ(部・班)の編成

■避難所運営委員会

ニーズが異なる男女双方の視点等に配慮し、避難者の代表者等（または自主防災組織の代表者等）による避難所運営委員会（合議体）で運営します。市職員は、施設の管理や情報の伝達・救援物資等の手配など、行政と避難者の間の調整役として管理運営に参画します。

また、避難所運営委員会が設置されるまで間は、避難所配備職員と自主防災組織の方が主となり、避難所の運営に努めてください。

【避難所運営委員】

- ①自主防災組織の役員
- ②女性
- ③その他、避難者の中から推薦された人など

※避難所運営委員会の委員は、自主防災組織などを中心に避難所開設訓練などで、事前に決めましょう。

【避難所運営委員会の役割】

- ①避難者受付(名簿班) : 避難者の登録、出入口の把握
- ②物資窓口(物資班) : 物資の配分、引渡し
- ③広報窓口(連絡・広報班) : 電話呼び出しへの対応、施設内の広報
- ④総合相談窓口(総務班) : その他の相談全般

【避難所運営委員会の活動】

- ①避難所運営委員会の構成員は、避難者や外部の人から見分けやすいように、名札などの目印をつけてください。
- ②毎朝1回、可能であれば夜にも1回、定例会議を開催してください。
- ③避難所共通理解ルール(資料9)は、コピーをして配布、掲示板への貼り出し、施設内放送などの方法により、繰り返し広報してください。

(7) 避難所の縮小・撤収

避難所の閉鎖時期の概ねの目安は、ライフラインの回復状況に置き、避難所閉鎖時期について災害対策本部と協議してください。

【避難者への説明】

- ①災害対策本部からの指示を受けてから、避難所撤収の準備にとりかかってください。
- ②避難所の閉鎖時期、撤収準備などについて避難者へ説明してください。

【避難所集約の伴う移動】

- ①避難者の減少などに伴い、災害対策本部から他の避難所へ集約の指示があっ

た場合、行政担当者、施設管理者、避難所運営委員会は、避難者に対して避難所の移動に関する理解、了解を得るよう十分に説明を行ってください。

- ②移動することが決定した後、移動の日時、荷物などの搬送のための車両、人員の確保などについて災害対策本部と協議調整を図ってください。

【避難所撤収準備】

- ①使用されなかった物資などの回収が必要となった場合は、その種類、数量を災害対策本部に連絡し処分を行ってください。
- ②避難所管理に用いた記録や台帳などを災害対策本部に返却してください。
- ③避難所運営委員会は、避難所閉鎖の日に、解散します。

3 初動期のポイント

初動期における避難所の開設・運営の責任者は、原則として避難所配備職員が行います。避難所配備職員が不在で、かつ緊急の場合は施設管理者がその役割を補完します。避難所配備職員、施設管理者が共に不在で、かつ緊急の場合には、自主防災組織の代表者がこのマニュアルに基づき、業務を実施します。

(1) 避難所配備職員、施設管理者、自主防災組織の代表者

ア 施設内の安全確認

①二次災害の防止などのために、避難所施設被害状況チェックリスト(資料4)を用い施設の安全確認を行います。

※安全確認がされるまでは、避難者を建物の中に収容することはできません。

②判定結果が「B」であっても、柱の傾斜や壁の変形など躯体の強度に影響を与える損傷がある場合、または判定結果が「C」の場合は、応急危険度判定士の支援要請のため、災害対策本部へ連絡してください。

イ 避難所施設の開錠、避難所開設(資料3)

①次のいずれかの方法により、避難所を開設します。

災害対策本部	⇒	施設管理者	→開錠・開設
		避難所配備職員	→開錠・開設

②避難者の受入れをするため、避難所の所定の部屋を開錠してください。

ウ 放送設備の点検など(資料3)

①避難所内への情報伝達手段を確保するため、放送設備の点検を行ってください。

エ 立ち入り禁止スペースの指定

①避難所の運営を行うために、施設管理業務や避難者への共通サービスに必要なとなるような部屋は、避難者の受け入れスペースとしません。

【受入れを避ける部屋】

- ・校長室など施設管理者の部屋
- ・職員室、事務室
- ・保健室、医務室
- ・理科実験室、調理室、放送室、
- ・物資の保管場所など施設を管理する上で重要な部屋

②避難者はできる限り集約し、分散しないようにしてください。

③障がい者・高齢者・乳幼児・妊産婦など要配慮者については、配慮した場所へ誘導してください。

オ 外部への連絡確保及び本部への連絡

- ①避難所配備職員は、災害対策本部が避難所の状況が把握できるようにするために、避難所状況報告書（資料 10-1）を用い、参集直後、3 時間後、6 時間後に報告してください。

第 1 報

- ・「受信手段」の欄には、避難所の受信可能手段を記入してください。
- ・地域の被害状況の「火災発生状況」は「緊急を要する事項」に発生地区名、状況を記入してください。
- ・「人命救助」の要否については、何か所、何名くらいの救助の必要があるのか記入してください。
- ・「電力」、「断水」等の被害や「道路状況」については、避難者の登録の際にその内容をまとめ、記載してください。

第 2 報

- ・避難者が増加しているか否か、受け入れ能力を超えているか否かについても報告してください。
- ・「人的被害」の状況についても記入してください。

第 3 報

- ・報告内容は、第 2 報と同様です。
 - ・避難所を閉鎖したときは、時間を記入して報告してください。
- ②施設管理者などと協力して、無線、電話など外部との連絡手段を確保してください

■災害対策本部連絡先

電 話	F A X	防災無線番号
052-400-2911	052-400-2963	1 0 2

カ 避難所共通理解ルールの掲示

- ①避難所での生活を少しでも過ごしやすくするために、避難所の共通理解ルール（資料 9）をコピーして配布、出入り口など目立つところへの貼り出し、施設内放送などの方法により、繰り返し広報してください。
- ②施設内は、火気の使用を原則禁止とします。

キ 避難者の受入れ、名簿登録

- ①避難所への受け入れや各種サービスの提供は次の人を対象とします。
- ・住居を失った一般被災者
 - ・高齢者、障がい者などの要配慮者
 - ・被災家屋に残る在宅避難者
 - ・避難所近傍の車中泊者
 - ・通勤者、旅行者などの帰宅困難者

- ②避難所の各種サービスの提供は、避難者数を基礎としているので、名簿の登録については必ず周知して、協力を求めてください。
- ③屋外避難者に対しても名簿の登録について協力を求めてください。
- ④登録は、避難者受入カード（資料 5－1）を用いて、次の方法により、避難者の世帯ごとに行ってください。

避難者受入カードの配布

避難者に記入していただく避難者受入カード（資料 5－1）を、避難所受付で配布してください。

避難者受入カードの回収

避難所の様子が落ち着いた段階で、避難者受入カード（資料 5－1）を回収してください。

■地域状況の把握

名簿回収の際に、人命救助・火災発生など地域の被害状況を聞き取り「避難所状況報告書」（資料 10-1）へ記入し、災害対策本部へ連絡してください。

■名簿の管理

- ①退所の際には、退所届を記入し提出してもらいます。避難者受入カード裏面（資料 5－1）に受付日と退所届（資料 5－2）の受付番号を記入してください。
 - ②避難所から離れて退避している方が、食事等の救援物資など避難所での各種サービスが必要な場合には、避難者受入カードを提出していただきます。
- ※多数の避難者で混乱している場合は、受付で用紙を記入させず、用紙を配布し入場後、記入していただくようにします。その際、配慮が必要な方には声をかけて優先的に対応してください。
- 常に避難者の概数把握を優先してください。

ク 広報

避難所が設置されたことを地域の住民に周知、広報する。⇒ 災害対策本部

ケ 避難者の取りまとめ

- ①自主防災組織の代表者は、避難者の不安を少なくするため、避難所配備職員、施設管理者の協力を得ながら、住んでいる地域を考慮し、避難者ごとに部屋単位、広いスペースの場合は概ね 20 世帯程度に班を編成（居住班）してください。
- ②グループ内が高齢者だけになるような編成は避けましょう。
- ③通勤者など帰宅困難者は、地域の人とは別の班を編成してください。

コ 食糧などの管理、配給

- ①食糧、水の状態を確認してください。
- ②不足食糧、水については、食糧供給関係受信票兼処理表（資料 11-1）を用いて、災害対策本部に要請してください。
- ③食糧、水の配給は、迅速かつ公平に行うため、班ごとに行ってください。
- ④数量が不足する場合は、体力のない方（病弱者、高齢者、障がい者、子ども等）から優先順位をつけ配分します。
- ⑤数量が揃うまで待って、食糧を腐敗させることがないようにしてください。
- ⑥配給日時が決まったら、広報によって周知してください。

サ 負傷者と遺体の対応

避難者に負傷者が多いときは、災害対策本部に医師の手配を要請します。

■遺体の一時受け入れ

- ①避難所には、遺体を受け入れないことを原則としますが、やむを得ないときは、行政担当者、施設管理者、避難所運営委員会は協力して遺体を一時受け入れてください。
- ②遺体を受け入れる場所は、避難者受け入れの場所とは別にしてください。
- ③遺体を受け入れた場合は、災害対策本部の遺体担当者の派遣を要請してください。
- ④災害対策本部の遺体担当者が未着の場合、死亡者の氏名、年齢、性別、住所、搬送者の氏名、搬送時刻、遺体のあった場所、遺族の連絡先などのメモを遺体の上においてください。
- ⑤遺体を収容した場所は、遺体搬送後も避難者を入れないようにしてください。

シ 事務の引継ぎ

避難所配備職員は、交替があった時、次の事項について最新の状況を避難所引継書（資料 8）に記入し、交代者に引き継いでください。

- ・収容者の移動状況
- ・避難者の要望に関すること
- ・行政の対応状況
- ・ボランティアの対応状況
- ・施設管理者、自主防災組織との打ち合わせ内容

(2) 避難者（避難者共通理解ルールの周知と遵守）

避難所での生活を少しでも過ごしやすくするために、入所時に避難所共通理解ルールの周知し、遵守させてください。

4. 展開期のポイント

展開期における避難所の運営は、避難者の自立再建の原則に基づいて、避難者を主体とする避難所運営委員会が担います。

避難所運営委員会は、具体的な業務を執行、運営するための「班」を設けます。

(1) 避難所配備職員・施設管理者

ア 避難所での避難者の振り分けに関する対応

- ①避難所の安全性から判断して危険な場合、他の避難所への振り分けを災害対策本部に要請してください。
- ②避難所スペースに余裕がある場合には、追加受け入れ可能な避難者数を災害対策本部に連絡してください。

※できるだけ地区(ブロック)単位でまとまった移動となるよう考慮してください。

※混乱をできるだけ避けるために、ハンドマイクや管内放送設備などを用いて避難者へ状況を説明し、理解を得られるように最善を尽くしてください。

イ 施設の安全確保

- ①応急危険度判定士の派遣を災害対策本部に要請してください。
- ②判定の結果を避難所掲示場所に貼り出してください。
- ③施設管理者は施設の応急修繕を行ってください。または、災害対策本部に応急修繕を依頼してください。

ウ 災害対策本部への連絡

- ①避難所状況報告書(資料 10-2)を用いて、毎日定時に災害対策本部へ避難者数、世帯数、必要数を報告してください。
- ②食糧供給関係受信票兼処理表(資料 11-1)、物資依頼伝票(資料 12-1)を用いて、食糧班、物資班の取りまとめた必要物資、食糧などの内容を災害対策本部へ連絡してください。
- ③食糧と物資は別々の伝票で処理し、受領時・配布時に記載内容と突合させるとともに、伝票を保管してください。
- ④運営にあたり、避難所配備職員が不足する場合は、派遣職員依頼書(資料 12-3)を用いて、派遣要請を災害対策本部に行ってください。

エ トイレに関する対応

- ①仮設トイレは、要配慮者に配慮し、避難所運営委員会と協議し設置してください。

※視覚障がい者がいる場合には、壁や塀沿いに設置し、障がい者へ周知してください。

- ②仮設トイレが不足する場合は、必要数を災害対策本部へ要請してください。
- ③トイレの使用については、注意事項を仮設トイレ内、施設内のトイレにそれぞれ貼り出し、避難者へ周知徹底を図ってください。

【トイレの防疫、衛生、清掃対策】

- ・避難所施設の清掃については、避難者自身に当番を割り振るよう避難所運営委員会で協議してください。
- ・トイレの清掃、手洗い消毒液の交換などの衛生管理は、避難者自身に当番を割り振るよう避難所運営委員会で協議してください。
- ・トイレの清掃時には、放送などで伝えてください。

オ 避難所運営委員会の設置

自主的で円滑な避難所の運営が行われることを目的として、避難所配備職員、施設管理者、地域の代表者は、避難所運営委員会運営規約（案）（資料 13）を参考に、速やかに避難所運営委員会（以下「委員会」という。）を設置してください。

■ 委員会の編成

- ①ボランティアは、原則として構成員としません。ただし、避難所で長期にわたり活動するボランティアは、委員会に認められた場合のみ、出席・発言ができることとします。
- ②委員会は、編成された運営組織の役割、班編成、班員などを避難所運営委員会名簿（資料 14）や大きな模造紙に書き、避難所に貼り出し避難者へ通知し、徹底を図ります。
- ③委員会の事務局は総務班が担当し、会議の準備や記録の作成を行います。

■ 委員会の活動

- ①避難所運営委員会の構成員は、避難者や外部の人から見分けやすいように、名札などの目印をつけてください。
- ②毎朝 1 回、可能であれば夜にも 1 回、定例会議を開催してください。
- ③避難所共通理解ルール（資料 9）は、コピーをして配布、掲示板への貼り出し、施設内放送などの方法により、繰り返し広報してください。

カ 各居住班の代表選出

各居住班には 1 名ずつ班長を置くこととしてください。

居住区域の班長の役割

- 災害対策本部からの指示、伝達事項の周知
- 避難者数、給食数、その他物資の必要数の把握と報告
- 物資の配布活動等の補助
- 居住区域の避難者の要望・苦情等のとりまとめ
- 施設の保全管理

キ 秩序維持

- ①避難所配備職員又は施設管理者等は、腕章をして施設内を巡回します。
- ②避難所内でトラブルが発生したときは、速やかに対応します。その場合、次の点に注意します。
 - ・自分から声をかける
 - ・相手の言い分を良く聞く
 - ・あくまでも冷静、論理的に説明する
 - ・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
- ③暴力や脅迫等に対しては、躊躇なく、ただちに警察に通報してください。
- ④運営委員会の総務班（後述）は、避難所内の秩序を維持するため、夜間の巡回を行います。
- ⑤警察官のパトロール立ち寄りを依頼します。
- ⑥避難所配備職員は、盗難等の犯罪防止のため、不審者が居ると判断した時は、施設管理者、自主防災組織の代表者に伝え、避難者に注意を呼びかけるとともに、警察に通報します。
- ⑦避難所配備職員は、必要に応じて消防団、自主防災組織との連携を図ります。

ク マスコミ対応

- ①マスコミなどからの被災者の安否に関する問い合わせについては、避難者名簿に公開を可とした避難者のみの情報を公開することとし、プライバシー保護の観点から、情報管理には十分注意します。
- ②取材の申し入れがあったときは、氏名、所属、取材目的、発表日時や発表内容を聞き取り、記録に残します。
- ③取材は時間及び区域を定めて行います。避難者が寝起きする場所への立ち入り取材は、その部屋の避難者全員の同意を得てからにしてください。
- ④インタビューは、救援活動に支障のない共用スペースで行ってください。

ケ ラジオ等の設置

避難所配備職員は、避難者のための情報提供手段として、避難所にラジオ等の確保に努めます。また、必要に応じて災害対策本部に要請又は調整を行います。

コ ライフラインの復旧情報の提供

- ①電気やガスなどの復旧時の避難者の立会の情報などの連絡は掲示板等を通して伝えてください。
- ②最新のライフライン情報の提供に努めてください。

(2) 避難所運営委員会（避難者）

避難所運営委員会は、自主的で円滑な避難所の運営の主体として、次の業務を行います。

ア 委員会の構成員

- ①避難所配備職員、施設管理者、地域の代表者、後述イ③の運営班の各班長で構成します。
- ②会長、副会長を選出してください。

イ 各運営班の設置

- ①委員会の具体的な業務の執行、運営のために、各運営班を設置します。
- ②各運営班は相互に協力しながら業務を行います。
- ③設置する運営班とその業務内容については、以下のとおりです。
 - ・総務班：避難所運営業務全般の取りまとめ、災害対策本部との連絡など
 - ・名簿班：避難者名簿の作成及び管理、各種情報の管理及び提供
 - ・食糧班：避難所食糧の配給、不足食糧の要請
 - ・物資班：避難所生活物資の配給
 - ・救護班：負傷者に対応、要配慮者への支援
 - ・衛生班：避難所衛生環境の管理、子どもたちへの対応
 - ・広報班：避難者の呼び出し業務、避難者向け情報の管理及び提供
 - ・その他：必要となる班
- ④委員会は、次のような窓口を設置し、各班員で対応してください。

・避難者受付(名簿班) ・物資窓口(物資班) ・広報窓口(広報班) ・総合相談窓口(総務班)	: 避難者の登録、出入口の把握 : 物資の配分、引渡し : 電話呼び出しへの対応、施設内の広報 : その他の相談全般
---	---

ウ 班員の編成

- ①運営班の班員は、居住班の代表者で編成します。ただし、班員の健康状態や班の士気などを考慮し、適宜、居住班の代表者の交代を行ってください。
- ②避難所運営委員会名簿（資料 14）などにより、名簿を貼り出してください。

エ 各班の業務

総務班

■ 災害対策本部との連絡事項の整理

- ①名簿班、食糧班、物資班などと協議し、災害対策本部へ連絡すべき内容を把握します。
- ②連絡事項の内容を整理し、避難所配備職員へ連絡します。

【各班の連絡事項】

名簿班 避難所状況報告書（資料 10-2）により避難者数、世帯数など
 食糧班 食糧供給関係受信票兼処理票（資料 11-1）により必要食糧数
 物資班 物資依頼伝票（資料 12-1）により必要物資

- ③食糧と物資は別々の伝票で処理し、受領時・配布時に記載内容と突合させるとともに、伝票を保管します。

■ 避難所内の移動

避難所内での居住スペースの移動について計画をしてください。

【計画】

- ・総務班は、委員会に移動の計画案を提出して承諾を得てください。
- ・移動に際しては、避難所施設本来の機能回復が進むように、避難所と施設とを介護とに分けるなど工夫してください。
- ・移動に際しては、従来の部屋ごとのまとまりをできるだけ崩さないように配慮してください。

【避難者一人あたり必要避難所最低面積】

1 m ² /人	被災直後の一時避難段階で座った程度の 1 m ² /人
2 m ² /人	初動の段階で就寝可能な面積
3 m ² /人	避難所生活が長期化し荷物置き場を含めた 1 m ² /人

※介護が必要な要配慮者のスペース規模は、状況に応じた必要な規模の確保に努めてください

【定期的移動】

- ・避難者の減少や学校の再開などのため、避難所では定期的に移動します。
- ・避難所開設後、概ね 7 日ごとに退所者の状況を踏まえながら移動することとし、退所者に周知してください。
- ・移動に際しては、委員会で総務班の作成した計画を検討し、避難者の了解を得て移動を要請します。
- ・移動の時は、避難者は、部屋の掃除やゴミの片づけを必ず行うようにしてください。

■ 避難所の管理

- ①避難所の消灯を定時に行ってください。

- ②避難所内の下記について以下の点に気を配ってください。

- ・原則として、避難所敷地内での喫煙・飲酒は禁止としてください。
- ・暖房器具の使用にあたっては、注意を払うよう避難者へ周知徹底してください

- ③避難所生活におけるプライバシーの問題は、以下のとおり解消してください。

- ・各世帯単位にダンボール製のパネルなどで間仕切りを行うことはできます。
- ・衛生班とともに、施設管理者と協議のうえ、プライバシー保護のため、更衣

室を確保し、貼紙などにより避難者へ周知してください。

- ・避難者以外は、原則として避難者が寝起きする部屋への立ち入りは禁止とし
- ・来訪者は、原則として受付で避難者の呼び出しを依頼し、所定の場所で面会します。ただし、郵便局員が郵便物を避難者へ直接渡す場合は、立ち入りを認めてください。

■ ボランティアの受入れ

- ①運営状況を考慮し、市に設置される「地域ボランティア支援本部（以下「支援本部」という。）」に対し、ボランティア派遣の要請を委員会で決定します。
また、避難所で直接申し入れがあったボランティアについては、支援本部で受付することを指示してください。
- ②要請にあたっては、ボランティアの活動内容、必要な人員数などを派遣職員依頼書（資料 12-3）により支援本部に要請してください。
- ③総務班は、支援本部から派遣されたボランティアに対する「ボランティア受付表（資料 15-1）」を作成し、管理してください。
- ④ボランティアの分担する仕事は、原則として次のような仕事の支援が考えられます。
 - ・災害・安否・生活情報の収集、伝達への協力
 - ・介護、看護活動の補助
 - ・清掃及び防疫活動への応援
 - ・食糧、物資の配給活動の協力
 - ・手話、外国語などの情報伝達への支援協力 など
- ⑤ボランティアが腕章・名札などを紛失した場合は、目印となる腕章などを必ず渡してください。
- ⑥仕事の内容ごとに、リーダーを互選により定めて、仕事が終了したときは、総務班に連絡するようにしてください。
- ⑦運営班の仕事の支援を依頼しているときは、必ず班員が同行動をとるようにしてください。

名簿班**■ 避難者の名簿の作成、管理**

- ①避難所の各種サービスの提供は、避難者数を基礎にしているので、新たな避難者及び在宅被災者の登録、退所者の確認などを行い、現状の避難者の構成（年齢、要配慮者など）人員を把握してください。
- ②避難所内の人数・構成を把握したら、午前9時前までに避難所配備職員に報告してください。
- ③各運営班に対して、避難者の人数等、必要な情報は提供してください。

【名簿の取扱い】

- ・新たに避難者があるときは、避難者受入カード（資料5-1）を用いて名簿に登録します。
- ・退所世帯のあるときは、退所届（資料5-2）提出していただきます。
- ・名簿班は、名簿の整理、集計を行い、避難所状況報告書（資料10-1・2）に集計結果を記入し、所定の時間までに避難所配備職員に伝達してください。
- ・避難所配備職員は、名簿の集計結果を災害対策本部に報告します。
- ・名簿班は、避難者が公開を望んだときは、避難者名簿を、避難所受付窓口に住所と指名を掲示してください。
- ・避難者やボランティアの協力を得て周辺の在宅被災者の概数を把握し、総務、食糧、物資班に連絡してください。
- ・名簿班は、入り口に掲示する避難者の住所・氏名を掲載した避難者名簿と同じ内容の名簿をコピーし、各班長に配布してください。
- ・名簿班は、避難所運営委員会において、登録者数や退所者数を毎日確認し、各班長に名簿の訂正や加筆を行わせてください。
- ・退所者の名簿は、パソコンなどを使うと名簿作成作業やその後の修正などが迅速に行えるので、パソコンの得意な班員の参加や協力者を確保しましょう。

食糧班・物資班**■ 食糧・物資の配給**

- ①食糧・物資の配給は、公平性の確保に最大限配慮します。
- ②数量が不足する場合は、体力のない方（病弱者、高齢者、障がい者、子ども等）から優先順位をつけて配分します。特に弁当等は、できるだけ早く配給し、腐敗させないようにしてください。
- ③配給する場合は、避難所運営委員会の理解と協力を得て行ってください。
- ④配給は、迅速かつ公平に行うため、原則として居住班ごとに行ってください。
- ⑤ミルク・おむつなど特別な要望については個別に対処してください。
- ⑥避難者以外の近隣の在宅被災者の人にも等しく配給してください。

⑦在宅被災者に物資を配給するときは、食糧、物資配分方針（資料 16）などを参考にして、配給場所、時間などの連絡は避難場所内の連絡板に掲載してください。

※食糧・物資の配給は、災害救助法に基づくもので、「災害救助法による救助の程度、方法及び期間」早見表（資料 17）により、確認してください。

■ 不足物資、食糧などの要請

- ①不足物資、食糧などの内容、数量を取りまとめて、食糧については食糧供給関係受信票兼処理票（資料 11-1）に、物資については物資依頼伝票（資料 12-1）に記入し、避難所配備職員に渡してください。
- ②物資の要請にあたっては、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しょう。

【食糧供給関係受信票兼処理票の記載方法】

- ・避難所配備職員は、「避難所」欄に必要事項を記載してください。
- ・要請する食糧の中には、高齢者や病人に配慮できる柔軟い食事の必要数も記入してください。
- ・避難者用の食事の中に、避難所配備職員や施設管理者など避難者数に数えられていない人の分も含めてください。
- ・原則として F A X で依頼してください。
- ・災害対策本部の食糧担当は、送られてきた受信票の「災害対策本部」の欄に必要事項を記入して、要請内容の処理を行ってください。
- ・避難所の食糧班は、要請した食糧が届いたら内容を確認して、避難所配備職員にその旨を連絡してください。
- ・避難所配備職員は、災害対策本部に受領の確認を行ってください。
- ・災害対策本部は、受領を確認後に食糧処理台帳（資料 11-2）に記入してください。

【食糧処理台帳の記載方法】

- ・災害対策本部は、避難所から食糧の要請を受けた場合、食糧処理台帳（資料 11-2）の「避難所名」「数量」「発注時刻」「記入者」欄に記入してください。
- ・食糧を発注後、食糧処理台帳の「発注業者名」「発注時刻」を記入してください。また、F A X など送信された食糧供給関係受信票兼処理票の No. を「備考」欄に記入してください。
- ・避難所配備職員から到着確認の連絡を受けたら、食糧処理台帳の「到着確認時刻」を記入してください。

【物資依頼伝票の記載方法】

- ・避難所では、伝票の①の枠内に必要事項を記入する。
- ・物資班は、伝票に記入するときは同一品種、サイズごとに記入してください。

い。

- ・物資班は、伝票を物資ごとの品名の避難所用物品受払簿（資料 12-2）に伝票 No. と依頼数量などを転記してください。
- ・転記後は、伝票を避難所配備職員に渡してください。
- ・避難所配備職員は、避難の物資班から受けた物資依頼伝票（資料 12-1）に必要事項を記入の上、発注依頼者欄に署名をして、災害対策本部に伝票を送付してください。
- ・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。
- ・災害対策本部は、伝票の内容を品名ごとの「受取簿」に記入してください。
- ・発送時には、その内容を台帳及び伝票に記入してください。
- ・配送担当者に伝票を渡してください。
- ・配送担当者は、伝票③の枠内に必要事項を記入する。
- ・配送担当者は、伝票の④の枠内に避難所配備職員のサインを得てから物資を渡します。
- ・避難所配備職員が不在の時は、物資班の班長のサインを受けてください。
- ・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してください。
- ・サインをした物資班の班長は、その旨を避難所配備職員に連絡してください。
- ・物資班は「受払簿」に数量などを記入してください。
- ・災害対策本部は、台帳にその内容を記入し、台帳と伝票とを保管します。
- ・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います。

■ 救援物資の管理

- ①不要な救援物資が到着したときは、受領を拒否してください。
- ②物資班又は避難所配備職員は、要請した物資が搬送されたら、物資依頼伝票（資料 12-1）にサインをして物資を受取り、物資保管室へ一時保管する。
- ③搬送された物資については、避難所用物品受払簿（資料 12-2）に記入してください。
- ④物資の管理は、次のように行ってください。
 - ・男性衣類、女性衣類、子ども衣類、食糧品、タオル、毛布、紙製品、生理用品、その他に大分類します。
 - ・衣類は、防寒着、セーター・トレーナー類、スカート、ズボン、下着、靴下と衣類の種類別に分け、生活用品は石鹸、台所洗剤、歯ブラシ、カイロ、乾電池、文房具、書類、おもちゃ、雨具、靴、衣料品、電気製品など用途別に中分類します。
 - ・更に衣類については、その種類ごとに S・M・L に小分類します。

- ・保管場所には鍵をかけ、班長が保管します。

⑤高齢者や障がい者など、特別なニーズのある方には、個別に対処することに努めましょう。

【避難所用物品受払簿の記載方法】

- ・物資班は、要請した物資が搬送されたら、該当する品物に対応する避難所用物品受払簿（資料 12-2）に必要事項を記入してください。
- ・「品名」中の大分類、中分類、小分類それぞれに記入してください。
- ・「単位呼称」は、ダース、個など品名に応じた物を記入してください。
- ・「商品コード」は後日の不良品の交換などで必要となることがあるので、確認して記入してください。
- ・「受入先」は、通常は災害対策本部ですが、寄付があったときは、寄付者名を記入するなど、出所を明示してください。
- ・「受」には、受け入れた数量を記入してください。
- ・現在数量と受払簿の残数が一致しているか確認してください。
- ・物資を避難者に配布した場合、配布した数と残数を記入してください。
- ・「払出先」には、避難者氏名と住所、電話番号などを記入してください。
- ・「払」には、配布した数量を記入してください。
- ・現在数量と受払簿の残数が一致しているか確認してください。
- ・代金の決済が必要な場合には、備考欄のところに「支払伝票のNo.」を記入してください。

■ 食糧の管理

- ①食糧の要請を受けた災害対策本部は、食糧供給関係受信票兼処理票（資料 11-1）、食糧処理台帳（資料 11-2）に必要事項を記入し、食糧発送の処理を行います。
- ②避難所配備職員は、食糧を受領した際に災害対策本部にその旨を連絡してください。
- ③食糧班は、要請した食糧などが搬送されたら、これを受け取り食糧保管庫へ一時保管します。
- ④食糧については数量を確認し、**速やかに被災者へ配布**します。
- ⑤夏の時季など気温が高い時期は、腐敗など食品の衛生管理には十分注意を図ってください。
- ⑥飲料水は、衛生上の観点から、びん・缶詰などの保存用のものや、ペットボトルなどを優先して使用してください。
- ⑦食糧は、各居住班の代表者を通じて、避難者へ配布します。
- ⑧高齢者や障がい者など、特別なニーズのある方には、優先して個別対処に努めてください。
- ⑨食糧、水の安定的な供給ができるようになったら、洗顔、散髪などの生活用

水の利用について、衛生班、総務班と調整してください。

⑩生活用水については、衛生班が主に担当してください。

救護班

■ 高齢者、障がい者などへの支援

- ①高齢者・障がい者・乳幼児などの要配慮者用の窓口を設置し、要配慮者からの相談対応、確実な情報伝達と支援物資の提供等を実施してください。
- ②窓口には、女性や乳幼児のニーズを把握するため、女性も配置してください。
- ③高齢者・障がい者・乳幼児・けが人・病人などの要配慮者に対して、災害時に「要配慮者」とみなすべき市民（資料 19）、要配慮者の避難行動などの特徴と配慮したい主な項目（資料 20）を参考にして環境の良い場所へ受け入れるようにできるだけの配慮を行い、併せて避難者の協力を得ましょう。
- ④避難者の障害の程度や体力、病状などの状況を判断し、避難所での生活が困難な方については、地域福祉避難所又は福祉避難所など、適切な施設へ移動させるよう災害対策本部に働きかけてください。
- ⑤介護を必要とする高齢者・障がい者などの要配慮者について、避難所内に専用スペースを設け、間仕切り板の設置によるプライバシーの確保、簡易ベッド、障がい者用仮設トイレ、車椅子などを配置してください。
- ⑥災害対策本部に、要配慮者をケアするための介護職員、手話通訳者等の専門の職員の派遣やマット・畳等の物資・備品の提供を要請してください。
- ⑦避難所施設において、障がい者や高齢者が生活する上での障害をできる限り取り除く努力をしてください。
- ⑧仮設トイレの設置にあたって、視覚障がい者の利用に配慮し、壁沿いに設置し、視覚障がい者へ周知してください。
- ⑨視覚障がい者、聴覚障がい者へは要配慮者への情報伝達資機材（資料 18）を参考にして、情報伝達手段の確保について配慮してください。
- ⑩避難生活が長期に及ぶ場合は、適切なりハビリテーション等を実施してください。
- ⑪必要に応じて、ボランティアの支援を要請してください。

■ 外国人への対応

- ①通訳のできるボランティアなどが避難所内にいないか確認してください。
- ②外国人への災害情報の提供について、要配慮者への情報伝達資機材（資料 18）などを参考にして、その手段や言語などにも配慮します。
- ③日本語が不自由な外国人避難者がいる場合は、災害対策本部または地域ボランティア支援本部へ連絡し、通訳又は通訳ボランティアの派遣などの対応を図ってください。

衛生班**■ トイレに関する対応**

トイレを少しでも清潔に保つため、トイレの清掃は避難者が交替で行うようにしてください。

■ ごみに関する対応

- ①避難所運営委員会で協議の上、避難所内にゴミ集積場を指定し、張り紙などにより、避難者へ周知徹底を図ってください。
 - ②ごみは、避難者各自が可燃・不燃ごみなどに分別し、所定の場所へ整然と置くように要請してください。
 - ③居住班ごとにゴミ袋を用意し、避難者が交替でゴミ集積場に運ぶようにしてください。
 - ④ごみ集積場は、屋外の、直射日光が当たらない場所を選んでください。
 - ⑤簡易トイレで使用したゴミは、場所を指定し、特に衛生状態に注意し、ゴミ処理を行ってください。
 - ⑥ごみの収集は、災害対策本部に要請してください。
- ※可燃ごみは、原則として避難所内では、燃やさないでください。

■ 防疫に関する対応**【手洗い】**

- ・衛生確保のため、手洗い励行してください。手洗い所には、消毒液を設置してください。
- ・消毒液は、定期的に補充してください。
- ・消毒液、トイレットペーパーは定期的に物資班へ依頼し確保してください。

【食器】

- ・衛生確保の観点から、食器は使い捨てとします。
- ・食器を再利用する場合は、各避難者の責任において行ってください。

【風呂】

- ・広報班と協力して、地域の公衆浴場の営業情報を提供してください。
- ・もらい風呂を奨励してください。
- ・仮設風呂が利用できるときは、利用計画を作成してください。

【洗濯】

- ・生活用水が確保できるようになったら、洗濯場や物干し場を確保してください。
- ・物干し場の確保にあたっては、女性に配慮してください。

【体の健康】

- ・風邪や下痢など体調を崩している人の有無について居住班長を通じて把握してください。

- ・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廃用性症候群やトイレの未整備による水分の摂取を控えたことによっておこる、脱水症状に注意してください。
- ・必要であれば、避難所配備職員に伝えて、災害対策本部に医師や保健所の応援を要請してください。
- ・健康管理（参考資料 1）リーフレットを配布してください。

【生活用水の確保】

- ・飲料水の安定的な供給ができるようになったら、トイレ、手洗い、洗顔、洗髪、洗濯などの生活用水の確保に努めてください。
- ・生活用水の確保に際しては、食糧班、物資班、総務班と協議してください。

【避難所の子どもたちへの対応】

- ・施設管理者や地域の子ども会などの協力を得て、避難した子どもたちの保育の支援を行ってください。
- ・避難所において、子どもたちがボランティア活動として、力を発揮できるように支援してください。
- ・可能であれば、子どもの遊び室を確保し、夜間は勉強室として利用できるように配慮してください。
- ・子どもの心のケアを図るため、リーフレット（参考資料 2）を配布してください。

【避難所内の清掃、整理整頓】

- ・避難所内の清掃などは、避難者自身が行うよう協力を要請してください。

【車中泊者への対応】

- ・エコノミークラス症候群の予防を図るための、リーフレット（参考資料 3）を配布してください。
- ・車の排ガスが、避難者の健康を害さないようにしてください。
- ・3日以上、車中泊している者に対し、屋内避難所又はテント生活を勧めてください。

【避難所のペット対策】

- ・避難所のペットの管理責任は、飼育者であることを原則とします。
- ・避難所にペットを連れてきた避難者に対して、窓口で届け出るよう呼びかけ、避難所ペット登録台帳（資料 21）に記載してください。
- ・大型動物や危険動物は、避難所への同伴は断ることとします。
- ・ペットの飼育場所（廊下・踊り場・屋外など）を決定し、ペットの飼育ルール（資料 22）と共に、飼育者及び避難者へ通知、徹底を図ってください。
- ・ペットの救護活動が開始された場合は、その情報を飼育者へ提供し、協力を求めてください。

広 報 班

■ 電話の問い合わせ及び呼び出し

- ①電話の問い合わせがあったときは、名簿班から受け取った避難者の住所、氏名がまとめられた避難者名簿と照合してください。
- ②避難者名簿は、名簿班と連絡して、プライバシー保護を図りながら正確性を確保してください。
- ③呼び出し担当者を設置して、朝.....時から夜.....時まで呼び出し・問い合わせの電話の対応、避難者への伝言を担当してください。
- ④避難所内の電話は受信専用としてください。
- ⑤呼び出しは、放送・掲示により伝言し、折り返し避難者から連絡する方法を原則とし、受信状態のままの呼び出しは禁止とします。
- ⑥問い合わせ対応の心得は

- ・誰を探していますか。探している人の名前と住所を教えてください。
 - ・ここでは放送で呼び出して連絡を伝えるのみです。
 - ・あなたの連絡先と名前を教えてください。
 - ・呼び出しても連絡のない場合がありますが、それ以上の対応はできませんのでご理解ください。
- ⑦問い合わせの際、メモを用い、受信日時、問い合わせのあった避難者の氏名と住所、問い合わせをしてきた相手の氏名と連絡先を記載してください。

- ・メモの記載が終了したものから、呼び出し担当者にメモを渡してください。
 - ・呼び出しが終了したら、メモの掲示板の「お問い合わせ」の欄に貼付してください。
 - ・相手先に連絡した避難者は、メモの掲示板から除くようにしてください。
- ⑧避難所への来訪者は、広報班の受付で避難者の呼び出しを依頼し、所定の来客場で面会してください。
- ⑨郵便物については、呼び出しを行わずに郵便局員に直接被災者に渡してもらうようにしてください。

■ 情報の提供

- ①避難者に対して、次の内容の情報提供を行ってください。
 - ・ 安否情報
 - ・ 医療、救護情報
 - ・ 水、食糧情報
 - ・ 生活物資情報
 - ・ 教育情報
 - ・ 長期受け入れ施設に関する情報
 - ・ 生活再建情報

- ・ 余震、天候などの情報
 - ・ 風呂の開設情報
- ②総務班、名簿班と共に、長期受け入れ施設の応募などに関する情報伝達、資料配布などについて、迅速かつ的確に行ってください。
 - ③施設内放送や掲示板などの他、避難所における情報伝達資機材（資料 18-1）や要配慮者への情報伝達資機材（資料 18-2）などを参考にして、あらゆる手段を用いて避難者へ情報を提供してください。
 - ④掲示板には、被災者同士が情報交換できる「伝言板コーナー」を設置してください。
 - ⑤定期的に災害対策本部に出向き、公開されている情報を収集してください。
 - ⑥テレビ、ラジオ、新聞などの情報を収集し、必要な情報は、時刻を明示して掲示板に掲示してください。
 - ⑦避難所運営委員会で決定された事項を、掲示板に掲示してください。
 - ⑧不要となった情報も記録し、整理して保管してください。
 - ⑨災害後は、デマ情報が出まわりやすいので注意してください。

(余白)

5. 撤収期のポイント

撤収期における避難者の合意づくりは、避難所運営委員会が担います。運営委員会は、避難所施設の原状回復と、避難者の生活再建を重視して、運営します。

(1) 避難所配備職員・施設管理者

ア 秩序維持

- ①腕章をして施設内の巡回を行ってください。
- ②避難所内でのトラブルが発生したときは、速やかに対応します。その場合次の点に注意してください。
 - ・自分から声をかけましょう。
 - ・相手の言い分をよく聞きましょう。
 - ・あくまでも冷静、論理的に説明しましょう。
 - ・できること、できないことを明確にしましょう。
 - ・納得するまで説明する。
- ③トラブルの解決は、避難所施設で周囲から信頼の置かれている人物がリーダーシップをとるようにしてください。
- ④総務班は、避難所内の秩序を維持するため、夜間の巡回を行ってください。
- ⑤暴力、脅迫等については、躊躇なく、ただちに警察に通報してください。

イ 避難所集約に伴う移動

- ①施設管理者に、避難所の縮小、閉鎖の時期を図ってください。
- ②全体的な避難者の減少などに伴い、災害対策本部から他の避難所への集約の指示があった場合、避難所配備職員、施設管理者、運営委員会は、避難者に対して避難所の移動に関する理解、了解を得るよう十分に説明を行ってください。
- ③移動することが決定した後、移動の日時・荷物などの搬送のための車両、人員の確保などについて、災害対策本部と協議調整してください。

ウ 避難所の閉鎖時期などの避難者への説明

- ①避難者に、長期避難生活への移行支援を行ってください。
- ②避難者の生活再建に向けての支援を行ってください。
- ③災害対策本部からの指示を受けて、避難所閉鎖の準備に取り掛かってください。
- ④避難所閉鎖時期の概ねの目安をライフラインの回復時期におき、避難生活が慢性的に継続されることは回避してください。
- ⑤避難所の閉鎖時期、閉鎖準備などについて避難者へ説明してください。

(2) 避難所運営委員会（避難者）

ア 避難所配備職員への支援

- ①避難所閉鎖についての避難者の合意形成に努めてください。

イ 避難所運営委員会の廃止

- ①使用されなかった物資などの回収が必要となった場合は、その種類、数量を災害対策本部に連絡し、処分してください。
- ②避難所管理に用いた記録や台帳などを災害対策本部に返却してください。
- ③避難所運営委員会は、避難所閉鎖の日に、廃止します。

避難所運営マニュアル

平成 25 年 3 月作成

平成 27 年 4 月改正

令和 2 年 7 月改正

令和 3 年 6 月改正

令和 5 年 7 月改正

清須市役所 危機管理部 危機管理課