

避難所運営マニュアル作成指針

～避難所における良好な生活環境の確保に向けて～

平成23年3月

(令和8年5月改定)

徳島県

目次

第1章	マニュアル作成指針の目的・構成（共通）	1
1	目的	1
2	構成	1
	（1）避難所業務への関わり方に応じた構成	
	（2）時系列的な構成	
3	利用方法等	2
	（1）避難所運営本部	
	（2）避難所担当職員	
	（3）施設管理者	
	（4）初期避難者	
	（5）避難所運営本部幹部	
	（6）活動班	
	（7）班長	
	（8）（居住区）区長	
	（9）避難者	
第2章	基本的事項（共通）	4
1	避難所の目的と役割	4
	（1）避難所運営に関する基本的な考え方	
	（2）避難所担当職員の配置と役割	
	（3）避難所の目的	
	（4）避難所の役割	
2	対象とする避難者	6
	（1）災害によって現に被害を受けた者	
	（2）災害によって現に被害を受ける恐れがある者	
	（3）避難所外避難者	
	（4）帰宅が困難な者（帰宅困難者）	
	（5）その他市町村災害対策本部長が認めた者	
3	「避難所」に関する基本的な用語	7
4	避難所運営の流れ	8
	（1）初動期の避難所	
	（2）展開期～安定期の避難所	
	（3）撤収期の避難所	

5	避難所の空間配置	10
	(1) 居住空間の管理	
	(2) 共有空間の管理	
6	生活ルールづくり	15
第3章	事前対策（共通）	17
1	安全な避難のための予備知識（地域住民による事前対策）	17
	(1) 日常から知っておくべきこと	
	(2) 日常から工夫・心がけておくべきこと	
2	避難所運営のための事前対策（市町村による事前対策）	20
	(1) 避難所の指定及び周知	
	(2) 避難所行政担当者の指定、避難所運営体制の整備	
	(3) 避難所運営組織の編成及び役割分担の明確化	
	(4) 避難所施設の鍵の保管等	
	(5) 避難所受入れスペースの確認、レイアウト図の作成	
	(6) 物資の確保体制の整備（備蓄管理計画等）	
	(7) 食事の提供	
	(8) 生活用水の確保	
	(9) 車中泊避難者への支援	
	(10) 福祉避難所の整備・指定	
	(11) 避難所運営シミュレーションの実施	
	(12) 災害時情報共有システムの入力訓練の実施	
	(13) 応援体制の整備	
	〈事例〉避難所運営事例（東日本大震災・能登半島地震）	
3	避難所運営において配慮すべき点	31
	(1) 男女共同参画の視点による配慮	
	(2) 介護・介助が必要な高齢者への配慮	
	(3) 障がい者への配慮	
	(4) 難病・慢性疾患等を持つ方への配慮	
	(5) 妊産婦・乳幼児への配慮	
	(6) 子どもへの配慮	
	(7) 外国人への配慮	
	(8) 食物アレルギーの防止等の食料や食事に関する配慮	
	(9) 要配慮者からの情報提供	
第4章	避難所運営業務の全体像	42
1	初動期の業務の全体像	42
	(1) 初動期とは	
	(2) 業務の実施体制－応急的な避難所準備組織	
	(3) 初動期の業務実施の全体の流れ	
	(4) 初期避難者、避難所担当職員、施設管理者の業務	

2	展開期の業務の全体像	48
	(1) 展開期とは	
	(2) 業務の実施体制－本格的な避難所運営組織（避難所運営本部の設置）	
	(3) 避難所運営本部の設置	
	(4) 展開期～撤収期までの業務実施の全体の流れ	
	(5) 避難所運営本部の業務	
	(6) 各活動班の業務	
3	安定期の業務の全体像	55
	(1) 安定期とは	
	(2) 避難所運営本部の業務	
	(3) 各活動班の業務	
4	撤収期の業務の全体像	58
	(1) 撤収期とは	
	(2) 避難所運営本部の業務	
	(3) 各活動班の業務	
第5章	各活動班の業務	60
1	総務班の業務〈展開期～撤収期〉	60
	(1) 避難所運営本部会議の事務局	
	(2) 避難所運営の記録	
	(3) 生活ルールの作成・見直し	
	(4) 定期的な場所移動	
	(5) 避難者の状況把握等	
	(6) 地域との連携	
	(7) 遺体への対応	
	(8) 避難所閉鎖に向けた準備	
2	避難者管理班の業務〈展開期～撤収期〉	64
	(1) 避難者名簿の管理	
	(2) 問い合わせへの対応	
	(3) 取材への対応	
	(4) 郵便物・宅急便の取り次ぎ等	
	(5) 避難所閉鎖に向けた準備	
3	情報班の業務〈展開期～撤収期〉	68
	(1) 避難所内外の情報収集	
	(2) 避難所内外への情報発信（広報）	
	(3) 避難所閉鎖に向けた準備	
4	食料・物資班の業務〈展開期～撤収期〉	72
	(1) 食料・物資の調達	
	(2) 食料・物資の受入	
	(3) 食料の管理・配給	
	(4) 物資の管理・配給	
	(5) 炊き出し	
	(6) 避難所閉鎖に向けた準備	

5	施設管理班の業務〈展開期～撤収期〉	76
	（1）危険箇所への対応	
	（2）防火・防犯	
	（3）避難所の環境改善等への対応	
	（4）避難所閉鎖に向けた準備	
6	保健・衛生班の業務〈展開期～撤収期〉	78
	（1）医療活動の支援	
	（2）避難者等の健康維持	
	（3）衛生管理	
	（4）水の確保・管理	
	（5）清掃・ごみ処理への対応	
	（6）風呂・洗濯場の管理	
	（7）トイレの衛生管理	
	（8）ペット連れの避難者への対応	
	（9）避難所閉鎖に向けた準備	
7	要配慮者支援班の業務〈展開期～撤収期〉	89
	（1）要配慮者の支援	
	（2）女性・子どもの安心・安全の確保	
	（3）避難所閉鎖に向けた準備	
8	ボランティア班の業務〈展開期～撤収期〉	91
	（1）ボランティア派遣要請	
	（2）ボランティアの受入	
	（3）避難所閉鎖に向けた準備	

参考資料集

- 資料 1 避難所運営のチェックリスト
- 資料 2 - 1 トイレ使用上の注意
- 資料 2 - 2 災害時のトイレの必要数計算シート
- 資料 3 ペットの飼育ルール
- 資料 4 ボランティア活動に参加される方への注意事項
- 資料 5 健康管理の啓発チラシ
- 資料 6 エコノミークラス症候群予防の啓発チラシ
- 資料 7 熱中症予防の啓発チラシ
- 資料 8 感染症予防の啓発チラシ
- 資料 9 トイレ・食事における注意事項

参考様式集

- 様式 1 - 1 建物被災状況チェックリスト（木造建築物）
- 様式 1 - 2 建物被災状況チェックリスト（コンクリート造等建築物）
- 様式 2 - 1 避難者名簿
- 様式 2 - 2 避難者外避難者名簿
- 様式 3 - 1 避難者名簿一覧表
- 様式 3 - 2 避難所外避難者名簿一覧表
- 様式 4 - 1 避難者数集計表
- 様式 4 - 2 避難所外避難者数集計表
- 様式 5 避難所運営記録簿
- 様式 6 避難所状況報告書
- 様式 7 外泊届用紙
- 様式 8 取材者用受付用紙
- 様式 9 郵便物等受付簿
- 様式 10 食料依頼伝票
- 様式 11 物資依頼伝票
- 様式 12 食料・物資受入簿
- 様式 13 食料管理簿
- 様式 14 物資管理簿
- 様式 15 避難者の健康状況調査シート
- 様式 16 ペット登録台帳
- 様式 17 避難所における要配慮者名簿
- 様式 18 ボランティア派遣依頼書
- 様式 19 ボランティア活動記録簿
- 様式 20 事務引継書
- 様式 21 主な関係機関連絡先一覧表
- 様式 22 公共施設・避難所一覧表
- 様式 23 鍵保管場所一覧表

第1章 マニュアル作成指針の目的・構成（共通）

1 目的

地震・津波、風水害等の大規模災害が発生し、住民が避難を余儀なくされる場合に、市町村は、避難所の運営が円滑に行われるよう、あらかじめ運営基準などを定めておく必要があります。このマニュアル作成指針は、避難所に関する基本的な考え方、避難所運営組織のあり方や活動内容をまとめたものであり、市町村が地域の実情に合った避難所の運営に関するマニュアルを策定する際の参考としていただくよう作成したものです。このマニュアル作成指針を参考として、市町村において、地域の実情に合った避難所運営マニュアルが策定され、住民と連携した避難所運営訓練が行われるなど、円滑な避難所運営体制の構築につながることを目的としています。

2 構成

（1）避難所業務への関わり方に応じた構成

避難所で対処すべき業務は多様です。各種情報の提供、水や食料の提供、衛生管理など、広い範囲にわたります。また、同じ業務でも、責任者の場合や当番となった場合など、立場や関わり方に違いがあります。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、本書では、できるだけわかりやすく避難所運営のあり方をまとめました。

次章以降では、読む人の立場に応じて、4つの章を設け、理解しておくべきことを記載しています。

第2章は、基本的事項として、避難所で行われるべき業務の範囲はどこまでののか（避難所の目的と役割、対象とする避難者、避難所運営の流れ等）について理解することを目的とし、避難者も含めて、避難所運営に関わる全ての人が共通に理解しておくべきことを記載しています。

第3章は、地域住民及び市町村、それぞれの立場での事前対策（平常時からの対策）について、また、避難所運営において配慮すべき点について、避難者も含めて、避難所運営に関わる全ての人が共通に理解しておくべきことを記載しています。

第4章は、避難所担当職員（行政担当者）や施設管理者、避難者の代表者など、避難所運営のまとめ役となる方が、避難所で行われるべき業務の全体像を理解することを目的とし、「どの時点で、何をするのか」について、「広く浅く」記載しています。

第5章は、個別の具体的な業務を実施することになった方が、第4章を前提として、「実際に、何をどのように行うのか」について、「細かく」記載しています。

巻末には、業務を行う際に必要になると想定される事項についての資料・様式を参考としてまとめています。

（２）時系列的な構成

このマニュアル作成指針では、どのタイミングで、どのような業務を実施すればよいか分かりやすいよう、以下のような時系列的な構成にしています。

初動期（災害発生～２４時間）

展開期（災害発生後２日目～約３週間）

安定期（災害発生後３週間目以降）

撤収期（ライフライン回復時）

※時間の目安は、災害の規模（被災の程度、マンパワーの確保状況等）により、変わります。

上記の想定よりも、短期で撤収となる場合や、初動期や展開期が長期化する場合があります。

３ 利用方法等

避難所運営に関わる主な組織及び人は、（１）～（９）のとおりです。

このマニュアル作成指針は、事前に通読することによって、避難所のあり方について理解できるよう、作成しています。実際に、業務で利用する場合には、立場に応じて、必要となる情報を得やすいような構成にしています（図１参照）。

マニュアル作成指針の構成	確認してほしい対象
第１章 マニュアルの目的・構成	関係者全員
第２章 基本的事項	〃
第３章 事前対策	〃
第４章 避難所運営業務の全体像	避難所運営本部構成員
第５章 各活動班の業務	各活動班員
参考資料集	関係者全員
参考様式集	〃

図１【マニュアル作成指針の構成】

（１）避難所運営本部

避難所運営の主要な業務を担い、かつ業務実施を決定する機関です。避難者の中から互選された方々（自主防災組織や自治会の代表者・役員の方々）が、避難所担当職員（行政担当者）や施設管理者の協力のもと、自主的に避難所運営を行う組織です。

（２）避難所担当職員

避難所に参集する行政職員です。

（３）施設管理者

避難所となる施設（避難所となる学校、公民館など公共施設）の職員です。

（４）初期避難者（その代表）

避難所の開設時に、応急的に避難所開設・運営を行うために避難者を取りまとめる役を担う方々で、自主防災組織や自治会などの代表者や役員の方々です。本格的な避難所運営の組織（避難所運営本部）が確立した後は、避難所運営本部がその役を引き継ぎます。

（５）避難所運営本部幹部（本部長・副本部長）

避難所運営本部の業務を総括又はこれを補佐するために選任された方です。

（６）活動班

避難所運営本部の下部組織で、総務班、避難者管理班などの役割を持つ実施組織で、名簿作成や炊き出しなど避難所運営に係る様々な業務を行います。避難者の方々が交代や当番で担当することになります。事前に避難所運営について、地域住民が共同で当たることになっている場合には、必ずしも避難者だけでなく、周辺住民が参加する場合もあります。

（７）班長

避難所運営本部内に設ける活動班ごとに、各班員の互選により選任された業務の実施責任者です。

（８）（居住区）区長

避難所の部屋ごとに編成されたグループ（居住区）の代表者で、避難所運営本部からの指示を避難者に連絡したり、避難者の意見を避難所運営本部へ提出するために、又は居住区からの当番（共有空間の清掃当番等）など避難所運営への避難者の参加を円滑に行うために、避難者の互選により選任された方です。

（９）避難者

避難所に避難している者です。

第2章 基本的事項（共通）

1 避難所の目的と役割

（１）避難所運営に関する基本的な考え方

避難所は、本来、市町村が開設し、運営するものです。しかし、阪神・淡路大震災や東日本大震災、能登半島地震での経験を省みると、大規模災害時には、行政自身も被災し、また、災害対応業務に追われるため、市町村の職員だけで避難所運営に当たることは非常に困難です。こうしたことから、円滑な避難所運営を行うためには、行政と避難者が力を合わせて対応していくことが必要となります。

なお、避難所は、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き、自主的な運営を目指すことが重要であることから、行政や施設管理者は、後方支援的に協力するものとします。

（２）避難所担当職員の配置と役割

避難所開設時には、市町村は直ちに避難所担当職員を派遣し、避難所の運営管理に当たります。大規模災害発生当初には避難所担当職員を確保できない場合があるため、施設管理者や住民（自主防災組織の代表者等）の協力を得て、初動対応を図ります。

避難所担当職員は、関係者の協力を得ながら、主に次のような役割を担います。

〈避難所担当職員の主な役割〉

	初動期	展開期	安定期
①避難者の安全・安心の確保	- 避難所の開設事務 - 避難所及び避難所周辺の被害状況把握 - 安心して指示に従って欲しい旨を呼びかけ	- 市町村災害対策本部からの情報提供(被害状況、対策方針・実施状況、ライフライン復旧等の見込み等) - 衛生環境の維持（関係機関と連携して） - 健康対策（関係機関と連携して）	
②要配慮者を優先しつつ、公平な対応	要配慮者へ優先的に避難場所割当て	- 要配慮者への優先的な物資の提供等 - 要配慮者の福祉避難所等への移送	避難所内外へ公平な物資等の提供
③避難者の情報管理・連絡調整・避難所運営	- 避難者の個人情報管理（避難者名簿の作成） - 避難所外避難者の個人情報管理 - 避難者ニーズの把握と伝達 - 市町村災害対策本部、施設管理者、他機関等との調整 - マスコミ対応	- 周辺避難所との物資等の過不足調整 - ボランティア派遣要請に関する調整 - 避難者に組織化の働きかけ	- 避難スペース統廃合に関する調整 - ボランティア派遣要請に関する調整 - 避難者間トラブル等への対応

※要配慮者：要介護高齢者（何らかの介護が必要な高齢者を意味し、必ずしも認定を受けている必要はない）、在宅療養者、障がい者、妊産婦、乳幼児、外国人等特別の配慮を要する者

（３）避難所の目的

このマニュアル作成指針において、「避難所」は、災害時に、市町村長が避難者に安全と安心の場を提供し、また、避難者自らがお互いに励まし合い、助け合いながら、生活再建に向けて次の一步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付けます。また、避難所に入っている避難者だけでなく、避難所外避難者についても、必要に応じて公平にサービスが受けられるようにすることが必要です。

（４）避難所の役割

避難所が担うべき主な役割は、次のとおりです。

安全・生活等

① 安全の確保

地震発生直後の余震や津波、風水害による家屋倒壊、河川の決壊のおそれがある場合等に、迅速・確実に避難者を受入れ、生命・身体の安全を守ること。

② 水・食料・生活物資の提供

避難者に飲料水や非常食、食材の供給、被服・寝具の提供等を行うこと。

③ 生活場所の提供

家屋の損壊やライフラインの途絶等により、自宅での生活が困難な避難者に、一定期間、生活の場を提供すること。

保健、医療、衛生

① 健康の確保

避難者の傷病を治療する救護機能と健康相談等の保健医療サービスを提供すること。

② トイレなどの衛生的環境の提供

トイレ、風呂・シャワー、ごみ処理、防疫対策等、衛生的な生活環境を提供すること。

情報、コミュニティ

① 情報の提供・交換・収集

避難者に対し、災害情報や安否情報、支援情報等を提供するとともに、避難者同士が安否の確認や情報交換を行うこと。

避難者の安否や被災情報、要望等に関する情報を収集し、行政等外部へ発信すること。

② コミュニティの維持・形成

避難者同士が助け合いながら生活することで、従前のコミュニティを維持したり、新たにコミュニティを形成すること。

２ 対象とする避難者

（１）災害によって現に被害を受けた者

- ①住宅が全焼、流出又は半壊等被害を受け、日常起居する住居を失った者
- ②現に災害に遭遇し、速やかに避難しなければならない者

（２）災害によって現に被害を受ける恐れがある者

- ①避難指示の対象となる者
- ②避難指示の対象ではないが、緊急に避難する必要がある者

（３）避難所外避難者

指定避難所や協定・届出等により確保している避難所以外の場所に避難した者
(例)

- ・在宅での避難生活を余儀なくされた者（在宅避難者）
- ・自家用車など自動車内で避難生活を送る者（車中泊避難者）
- ・発災後に施設や屋外などに自然発生した避難所で避難生活を送る者

（４）帰宅が困難な者（帰宅困難者）

災害の発生により、帰宅が困難となり、駅や空港等に滞留せざるを得ない者

（５）その他市町村災害対策本部長が認めた者

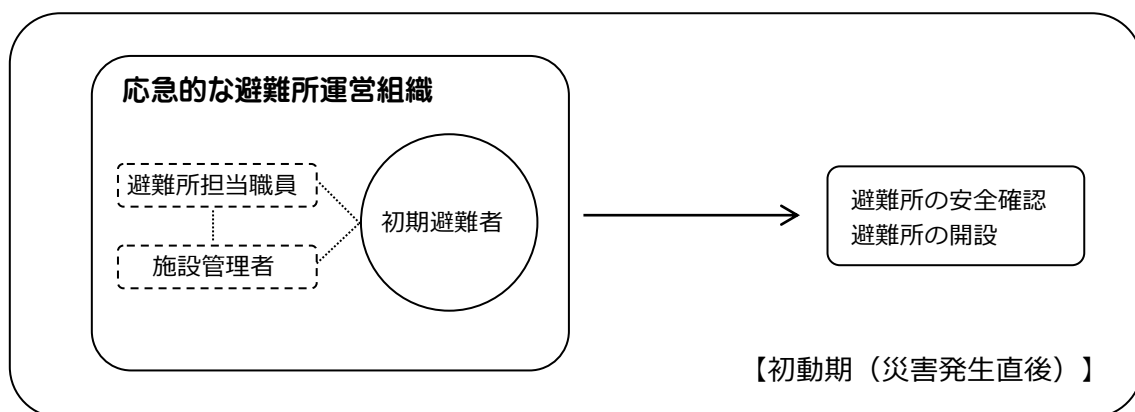
3 「避難所」に関する基本的な用語

指定避難所
市町村が指定した学校、公民館等の既存の施設で、災害により被害を受けた者又は被害を受ける恐れのある者が一定期間滞在する場所です。 避難所外避難者にとっては支援拠点として、観光客や地域内の企業等で働く従業員などにとっては一時的な避難施設としての側面も持ちます。
指定緊急避難場所
市町村が指定した公園や緑地、建築物等で、災害の危険から命を守るために緊急的に避難する場所です。洪水、地震、津波等の災害種別ごとに指定が行われます。指定緊急避難場所と指定避難所を兼ねて指定することも可能です。
福祉避難所
災害時に高齢者や障がい者、妊婦ら、一般の避難所では生活に支障があり、特別な配慮を必要とする人を受け入れる避難所。一般の避難所の状況を判断した上で必要な時に開設されます。 平成7年の阪神大震災の教訓から平成9年に災害救助法に位置づけられました。
高齢者等避難
災害が発生する恐れがある場合に、市町村長が高齢者や障がい者等の特に避難行動に時間を要する者に対して、危険な場所から安全な場所に避難する必要があることを知らせる情報です。
避難指示
災害が発生する恐れが高まった場合に、市町村長が住民に対し、危険な場所から安全な場所に避難する必要があることを知らせる情報です。
警戒区域
災害が差し迫っていて地域の住民を全面的に避難させる必要があるとき、市町村長はその地域を「警戒区域」として指定し、住民の立ち入りを禁止することができます。
避難所運営本部
避難所の運営を自主的に協議し、決定するために、避難者の代表者、避難所担当職員（行政担当者）、施設管理者などで構成する運営組織です。
避難所担当職員（行政担当者）
災害時に避難所に参集する行政職員です。
施設管理者
災害時に避難所となる施設（学校や公民館等）の職員です。
市町村災害対策本部
災害時に市町村長を指揮者として市町村役場に設置され、地域の災害対応全般に当たる組織。避難所の設備や物資、情報等必要なものについて後方支援に当たる組織です。

4 避難所運営の流れ

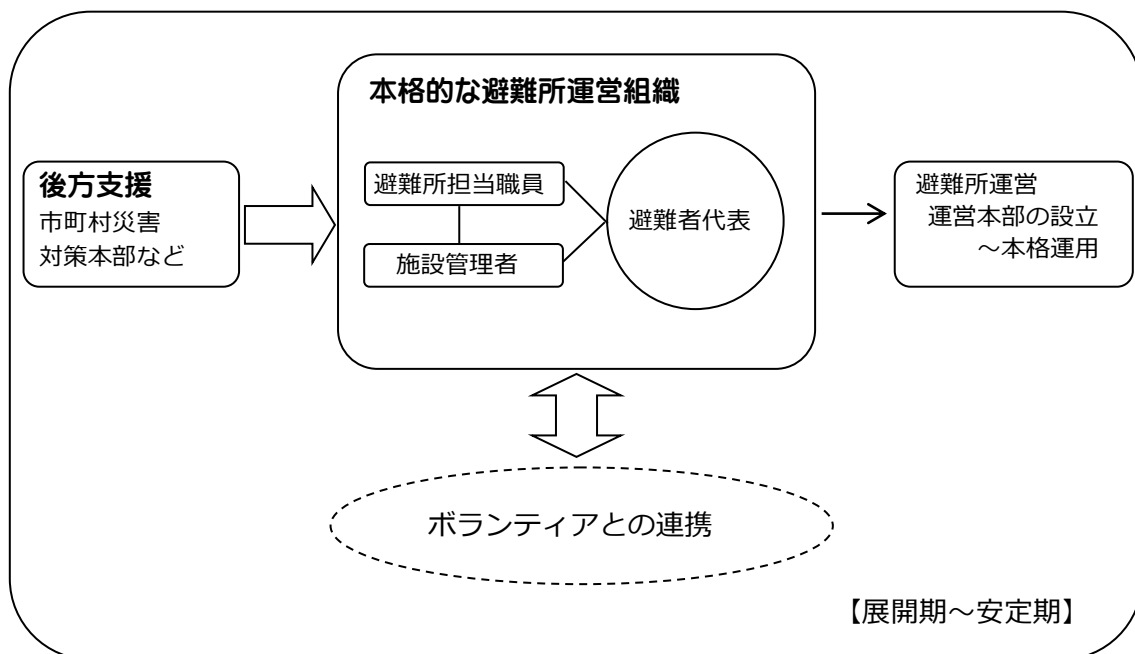
(1) 初動期の避難所

大規模で突発的な災害の場合、さらに休日の夜間や早朝などの場合、避難所に最初に到着するのは、地域住民であることが想定されます。この場合、避難してきた住民は、初期避難者の中から代表を選び、応急的に避難所の開設と運営を行う組織を作ります。この組織のもと、避難所担当職員や施設管理者の不在の場合でも、無秩序な施設への侵入を防ぎ、避難施設の安全確認後に、避難者の施設内への誘導を行います。



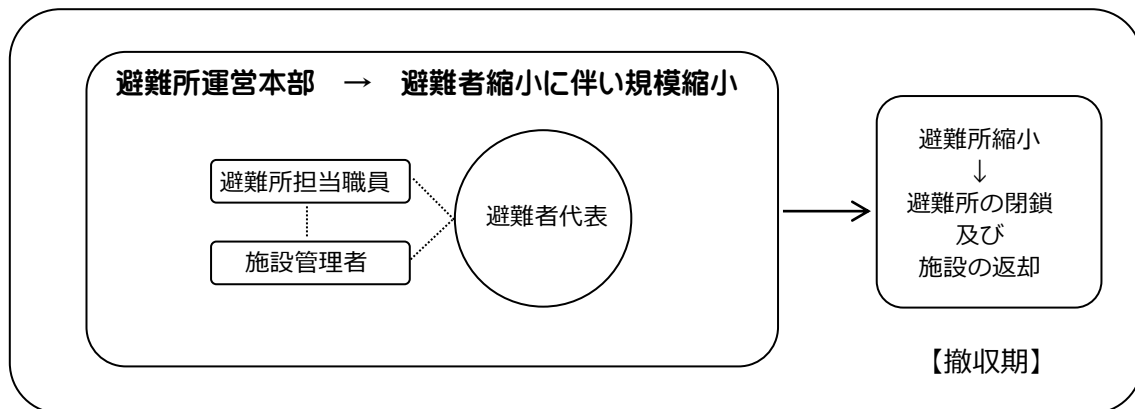
(2) 展開期～安定期の避難所

避難者が主体となり、本格的な避難所運営組織を立ち上げます。避難所担当職員や施設管理者の協力の下、市町村災害対策本部に避難所の状況を報告し、必要な食料、物資等を要請します。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。



（３）撤収期の避難所

ライフラインが回復し、応急仮設住宅への入居開始時期になると、避難所は撤収（閉鎖）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、運営組織リーダーは地域の世話役として最後まで適切な対処が必要です。



5 避難所の空間配置

避難所で多くの人が共同生活するためには、様々な共有空間が必要となります。共有空間を快適なものとするためには、決められたルールに従って、空間を管理していく必要があります。

(1) 居住空間の管理

居住空間の区画整理
・居室内の世帯同士の区画境界は、床に敷く敷物で区別するなど、明確にします。 ・各世帯の区画は、必ず1か所、通路に面する形で設定します。 ・スフィア基準を踏まえて避難者1人当たりの居住スペースは3.5㎡以上を目安とします。
プライバシーを確保
・避難所開設当初からパーティションや簡易ベッド（段ボールベッド等）を設置し、個人の空間を確保します。 ・パーティションによる仕切りは、感染性胃腸炎やインフルエンザ対策としても有効とされています。 ・空間の確保にあたっては、要配慮者、男女のニーズの違いなど、男女双方の視点、プライバシー確保などに配慮しましょう。 ・学校などでは、備え付けの机や椅子などを仕切板に用いることもできます。ただし、その使用については、必ず施設管理者と協議しましょう。 ・授乳コーナー、男女別の更衣室などを設け、特に女性や妊産婦のプライバシーの確保に配慮しましょう。
居室の再編
・避難者の減少に伴って、居室の移動・居住区の再編などを行います。居室の移動などの実施については、避難所運営本部会議で決定します。 ・居室の移動に伴う混乱を防ぐため、避難者全員にあらかじめ周知徹底を図り、決定から実行まで十分な準備期間をおきます。 ・学校が避難所となっている場合は、学校の教育活動が円滑に行われ、児童生徒が伸び伸びと学校生活を送ることができるようみんなで協力するようにしてください。

（２）共有空間の管理

避難所には、居住空間の他にも、避難者が共同で使用する様々な空間（共有空間）が必要となります。

共有空間の設置に際しては、施設管理者と十分に相談のうえ、決定します。

運営本部室
・ 発災直後は避難所となる施設の一部を避難所運営本部とし、避難所担当職員や施設管理者と連絡を密にとりながら対応策を講じていきます。
情報掲示板
・ 避難所内の人々に伝えるべき情報を張ります。避難者の目にふれるよう、正面玄関近くへの設置が望まれます。古くなった情報は、その都度外し、見やすくします。
受付
・ 避難所の正面玄関近くに設けます。来訪者には用向きを確認し、面会場所や立ち入り禁止区域など避難所でのルールを簡単に案内します。 ・ 特に女性や子どもの安全確保の観点から、不審者の侵入を防ぐことが大切です。 ・ 避難者受付、問い合わせ対応（安否確認対応）、取材対応、郵便物等受付、保健衛生支援対応（救護班、災害派遣精神医療チーム（ＤＰＡＴ）等受入れ対応）、要配慮者対応、ボランティア受付など、必要に応じて、対象ごとに、受付窓口を設けることで、効率的な避難所運営につながります。 〈感染症流行時の対応〉 ・ 避難所に入る前に検温や体調確認を行う「事前受付」を設置し、健康な人と体調不良者の動線を分け、それぞれ「居住スペース」または「専用スペース」へ案内します。 ・ 体調不良者の「専用スペース」は個室が望ましいですが、教室等を活用する場合はパーティションや簡易テントを設け、感染防止を図ります。 ・ 「居住スペース」と「専用スペース」の動線を分け、分離したレイアウトを検討します。すべての動線は交差を避け、一方通行とします。 ・ 受付時の列は間隔（人と人との間隔はできるだけ２ｍ（最低１ｍ））を空け、行列の整理や立ち位置の目印の設置などにより、混雑を防ぎます。
食料・物資置き場
・ 食料、物資などを収納、管理するための場所を設けます。 ・ 食料の管理場所は食品ごとに整理整頓し、消費期限等を確認しやすくしておきます。 ・ 冷蔵庫が準備されていない場合には、市町村職員へ相談しましょう。
食料・物資の配給所
・ 食料や物資を配給するための場所を設置します。天候に左右されないために、屋根のある場所、もしくは屋外の場合にはテントを張ることが望ましいでしょう。

調理室
・調理室（給食室）等がある場合、施設管理者と協議し、炊出しや自炊のための調理室として活用を考えましょう。使用できない場合は、屋外に調理場を設置します。
医務室
・救護所が設置されていない避難所では、巡回や応急の医療活動ができるようなスペースを作ります。 ・病人が出た場合に安静を保つため、また、感染症患者の隔離のためのスペース（必ずしも隔離部屋でなくてもよい）も確保するよう努めましょう。
要配慮者スペース
・要介護高齢者、在宅療養者、障がい者、妊産婦、乳幼児、感染症患者など特別の配慮を要する避難者に対応するため、専用のスペースまたは居室を設けます。 ・日当たりや換気がよく、トイレに近い部屋を選び、床に断熱材を敷くなど、要配慮者に配慮します。なお、医務室に近く、静寂の保てる場所が望まれます。
相談室（相談スペース）
・避難者（避難所外避難者含む）からの健康、生活支援、就労などに関する相談や、高齢者、在宅療養者、障がい者、乳幼児や妊産婦、外国人など特別の配慮を要する避難者からの相談について、プライバシーに配慮して対応するため、相談室（相談スペース）を設けます。 ・専門的な対応を要する相談については、市町村災害対策本部に専門家等の派遣を要請し、対応します。
授乳室・子どもの遊びスペース
・乳幼児を伴って避難している場合、子どもの泣き声などで周囲に迷惑をかけないよう気遣うことが多く、特に母親は大きなストレスを抱えがちです。 ・落ち着いて授乳できる空間や親子で利用できる遊びのスペースを確保しましょう。
更衣室
・更衣のための空間として、男女別に、中をのぞくことができない個室を設けます。
給水場
・給水場を設ける場合、水の運搬の問題や万が一の漏水を考慮し、かつ清潔さを保つために、屋内の1階とすることが望まれます。
洗濯場・洗濯物干し場
・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、洗濯物を干すことができる場所を確保する必要があります。 ・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を工夫し、その徹底を図りましょう。たとえば、洗濯場については、男女別の洗濯機の設置や男女別に使用時間帯を区分するなどの工夫が考えられます。物干し場については、物干し台にシーツをかけて間仕切りを作るなどの工夫により、女性専用の物干し場の確保に努めるとともに、女性以外の立ち入りを制限する方法が考えられます。

災害用トイレ
・居住空間からアプローチしやすく、人目につきやすい場所に設置しますが、一定の距離をあけ、臭いなどの問題が起こらないように注意しましょう。 ・ただし、高齢者や障がいのある人など、体の不自由な人のいる居室からは、あまり遠くならないようにすることも必要です。 ・男性用トイレと女性用トイレは離れた場所に設置したり、出入口の向きを変えなど動線を分けます。 ・快適なトイレ環境を維持するためには定期的な清掃や汲取りが必要です。清掃用の水の確保やバキュームカーの出入りに支障がない場所を選びましょう。 ・なお、女性や児童の防犯や、高齢者の急病など緊急通報のため、仮設トイレ内に防犯ブザーを設置するなどの工夫も必要です。
風呂
・風呂や仮設トイレなど屋外に設置する設備は、日没後の利用も考慮して通路等に十分な明かりを用意することも必要です。 ・風呂水は、原則として毎日入れ替えることが望ましいとされています（浴槽等のヌメリは細菌を増殖させる温床になります）。 ・できるだけ男女別の風呂を設置することが必要です。別々にできない場合は、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。 ・アトピー性皮膚炎の避難者は症状悪化を避けるため優先的に使用させます。
ごみ置き場
・ごみ収集車が近づきやすく、居住空間や調理場所から離れており、直射日光が当たりにくい屋根がある場所に、ごみ置き場を設置します。 ・分別収集を原則とし、種類別に集積所を区別します。
喫煙場所
・非喫煙者への影響を考慮し、また、火の元を管理するという意味で、屋内は禁煙です。屋外に灰皿を設けるなどして、喫煙は喫煙場所のみで行うよう避難者に呼びかけます。
駐車場
・施設管理者と相談し、必要最小限のスペースを確保します。また、食料・物資の運搬車や緊急車両の出入りを妨げることのないよう注意します。
ペットスペース
・ペットの鳴き声や臭いが他の避難者の迷惑にならないよう、居住空間からある程度離れており、ペットを飼育していない避難者と動線が交わらない場所にペットスペースを確保しましょう。 ・避難所の一角（倉庫、プールサイドやプールの更衣室、屋根や壁がある渡り廊下、自転車置き場、階段の下、弓道場など）を活用する方法や、避難所敷地内に仮設プレハブ等を設置してペットスペースとする方法などがあります。

※避難者が減少し、スペースに余裕が生まれてきたら、避難者の要望に応じて、以下のような共有空間を設けることが望めます。

食堂
・衛生面を考え、寝起きする居住空間と食事の空間は分け、食事専用の空間（食堂）を設置するとよいでしょう。
子ども学習室
・昼間は子ども達の遊び場として、夜間は中高生の勉強のために使用します。なお、遊ぶ子どもの声や夜間に漏れる照明などの問題があるので、一般の居室からは少し離れている部屋を選びましょう。
娯楽室・コミュニティスペース
・消灯時間の制限等を外した自由に使用できるスペースを設けてもよいでしょう。なお、1部屋の確保が困難な場合は、廊下の一角に椅子などを置いたり、屋外にテントを張ってテーブルや椅子を置き、コミュニティスペースとしてもよいでしょう。

6 生活ルールづくり

多くの避難者が避難所で共同生活していくためには、様々なルールが必要となります。避難所での共同生活には、以下のような生活ルールが必要です。

生活時間
・規則正しい生活のため、生活時間のルールを決めます。 ・起床時間：○時○分 ・消灯時間：○時○分 ・食事時間：朝食 ○時○分 昼食 ○時○分 夕食 ○時○分 ・運営本部会議：○時○分
生活空間の利用方法
・居住空間は、基本的に屋内とし、室内をほぼ世帯単位で区画を区切って使用し、その区画は世帯のスペースとして使用します。 ・居住空間は「土足厳禁」とし、脱いだ靴は各自が保管します。 ・上履きは、トイレ用のものとそれ以外のものにはっきりと分けます。 ・共有空間は、使用する用途によって屋内外に確保します。 ・来訪者は原則として居住空間には立入禁止とします。避難所の入口付近に面会場所を設けたり、スペースに余裕がある場合は部屋を確保します。 ・屋内は禁煙とします。 ・ペットは、ペットを飼育していない避難者と動線が交わらない場所に専用の区画又は場所を確保し、原則として、居住空間や屋内の共有空間内には入れません。
食事
・食事は基本的に各世帯単位で配ります。 ・食中毒防止のため、食器は、可能な限り食器用洗剤や次亜塩素酸系消毒剤による流水洗浄が望ましいですが、難しい場合は使い捨ての容器を利用するようにします。 ・調理担当者は、体調不良（腹痛・下痢等）の場合、調理に携わらないようにします。
清掃
・世帯単位で所有するスペースは、原則として世帯毎に責任を持って行います。 ・室内の世帯スペース間の通路など、部屋または居住区単位で共有する部分については、居住区単位で協議のうえ、協力して清掃します。 ・避難所全体で使用する共有部分については、避難所入所者全員が協力し清掃します。 ・清掃時など、1日に1回以上は、避難所全体の換気を行うようにします。 ・トイレは、使用ルールを厳守し、環境美化に協力し、清掃や消毒を行います。
洗濯
・洗濯は原則、世帯単位で行い、避難所運営本部としての共同作業は行いません。 ・洗濯機や物干し場など、避難者全員で使用するものについては、長時間の専有を避けるなど、他人の迷惑にならないようにします。たとえば、洗濯機は必要最小限の運転時間（全自動の場合、標準又はそれ以下の洗濯時間）とし、使用する際は運転時間を把握し、洗濯物を放置しないようにします。

ごみ処理
・世帯毎に発生するごみは、原則として各世帯が、共有のごみ捨て場に捨てます。 ・共同作業で発生したごみは、その作業を担当した人が責任を持って捨てます。 ・ごみは、必ず分別して捨てます。 ・汚物・吐物等処理した場合のごみは、内容物が漏れ出さないよう密閉します。
感染症対策
・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、感染症等の疑いがある場合は、速やかに市町村災害対策本部で設置している医療救護班、保健活動班等に相談・受診するようにしましょう。 ・感染症予防のため、食事の前やトイレの後は、必ず流水での手洗い、アルコール消毒剤の手指への擦り込みを行い、定期的な換気、マスクの着用、うがいや歯磨き、入浴に努めるようにします。 ・このほか、必要に応じ飲料水、トイレ、床面、屋外も消毒しますが、必要な消毒剤については、市町村災害対策本部に調達を依頼することができます。 ◇手指消毒：アルコール消毒剤、逆性石けん等 ◇各種消毒 （食器洗浄、飲料水消毒、トイレや床面等の消毒）： 次亜塩素酸系消毒剤（商品名：ハイター、ブリーチ等） ◇屋外消毒：消石灰
プライバシーの保護
・世帯単位の世帯スペースは、一般の「家」同様、その避難者の占有する場所と考え、みだりに立ち入ったり、のぞいたりしないようにします。 ・居住空間も原則として、そこに居住する人たちの占有する場所と考え、それ以外の人はみだりに立ち入ったり、のぞいたりしないようにします。 ・居室内での個人用テレビ・ラジオは、周囲の迷惑になるので、原則として禁止します。使用する場合には、イヤホンを使用するなどの気配りをしましょう。 ・携帯電話での通話については、所定の場所でのみ可能とし、居室では、マナーモードに設定し、通話は禁止とします。
火災防止
・屋内は、禁煙とします。 ・喫煙は定められたスペースで行い、火の元には十分に注意を払います。 ・室内で火器（ガスコンロ・ストーブなど）を使用する場合にも、使用箇所と使用時間などのルールを設定し、ルールに従って使用します。
※その他新しい生活ルールが必要となった場合、また、ルールの変更が必要となった場合には、適宜、避難所運営本部会議で検討します。

第3章 事前対策（共通）

1 安全な避難のための予備知識（地域住民による事前対策）

（1）日常から知っておくべきこと

- ①地域で想定されている災害とその被害想定
- ②避難所の場所、避難経路、避難にかかる時間
- ③近所の要配慮者（要介護高齢者・障がい者など）の居場所と移動能力及び移動手段
- ④地域の潜在能力（看護師など特殊な技術・免許を持っている人、駐車場や宿泊施設などスペースを持っている人や組織、バール・ツルハシなどの工具やトラックを持っている人、町の歴史を知っている人など）
- ⑤「災害伝言ダイヤル」や「災害用伝言板」の使い方
- ⑥津波は何回も来ること（一時的に波が引いても海岸や川に出て行かないこと）
- ⑦警報が解除されるまで避難場所から動かないこと

（2）日常から工夫・心がけておくべきこと

- ①家具を固定しておくこと
- ②家屋の耐震性を確保しておくこと
- ③駐車違反をしないこと、通行の妨げになるようなものを道路に出さないこと
- ④地震により避難経路が塞がれてしまう可能性（ブロック塀や家屋の倒壊、崖などの崩壊）を排除しておくこと
- ⑤非常時の持ち出し用品、必需品を準備しておくこと
- ⑥避難時に適切な支援が受けられるよう、身体障害者手帳やお薬手帳などの各種手帳の携帯や、病気や障がいなどの情報、服薬情報等を記載したメモを非常時持ち出し用品の中に入れておくこと（次ページ別表参照）。
- ⑦初期消火や断水時の生活用水のために風呂に水をためておくこと
- ⑧「わが家の安全メモ」を作り、家族全員の行動を申し合わせておくこと
- ⑨家族の連絡方法や一時避難場所を決めておくこと
- ⑩ペットを飼っている場合、同行避難の準備を整え、ケージ等の用品や当面の餌などのペット用品を準備しておくとともに、他の避難者の迷惑にならないよう日頃からしつけ（「待て」、「座れ」、「おいで」といった基本的なしつけ、決められた場所で排泄したり、ケージに慣れさせる訓練など）や健康管理（定期的なワクチン接種、寄生虫の予防や駆除など）を行っておくこと

〈適切かつ円滑な支援のために、避難の際に携帯を推奨する手帳・カード等〉

名 称	対象者	交付目的、内容等	交付団体等	避難所での支援 (主なもの)
緊急連絡 カード	障がい者	自分がどのような支援を必要としているかを周囲に的確に伝え、理解してもらうことを目的としている。	徳島県	・カードに記載されている「必要とする支援の内容」への対応
身体障害者 手帳	身体障がい者	身体障がい者が各種支援を受けやすくするために交付される手帳。氏名、住所、障がい名、等級（1～6 級）等が記載されている。	都道府県	・障がいの種類に応じた日常介護 ・補装具・日常生活用具の確保（白杖、T 字杖つえ、ストーマ装具など）
療育手帳	知的障がい者	知的障がい者が各種支援を受けやすくするために交付される手帳。氏名、住所、等級（A・B）等が記載されている。	都道府県	・気持ちを落ち着かせるための生活環境の確保 ・障がいの程度に応じた生活・行動への助言・介護
精神障害者 保健福祉手 帳	精神障がい者	精神障がい者が各種支援を受けやすくするために交付される手帳。氏名、住所、等級（1～3 級）等が記載されている。	都道府県	・気持ちを落ち着かせるための生活環境の確保
自立支援医 療受給者証 （精 神 通 院）	精神障がい者	精神障がい者の通院医療費助成のために交付されるもの。		
小児慢性特 定疾患医療 受診券	医療費助成対 象疾患の児童	小児慢性特定疾患児に対する医療費助成のために交付されるもの。	都道府県	・医療の確保（診察、服薬等） ・症状急変時の対応 ・緊急連絡先への連絡 ・かかりつけ医への連絡 ・受診手段の確保 ・衛生管理

名 称	対象者	交付目的、内容等	交付団体等	避難所での支援 (主なもの)
特定疾患医療受給者証	医療費助成対象疾患の難病患者	難病患者に対する医療費助成のために交付されるもの。	都道府県	・症状に応じた医薬品、医療器具、生活環境等の確保
母子健康手帳・共通診療ノート	妊娠の届出をした者	健康診査や保健指導を受けた際の記録、予防接種の接種状況が記録された手帳。妊娠期から乳幼児期までの必要な情報が記載されている。	市町村	・妊婦の健康状態、安全な出産のための医療の確保 ・育児支援に係る生活環境の確保 ・乳幼児の健康診査、予防接種の確保
被爆者健康手帳	原爆被爆者	原爆被爆者の健康状態が記録された手帳。指定医療機関での治療が無料で受けられる。	都道府県	・健康状態に応じた医療の確保等
服薬と治療のための手帳（地域連携パス）	結核の治療を受けている方	服薬している薬の記載と、毎日の服薬状況をチェックするための手帳。	都道府県	・服薬している医薬品の確保 ・服薬のチェック
お薬手帳	医療機関で治療を受けている者	使用している薬の名前・量・日数・使用法、副作用歴、アレルギーの有無、過去にかかった病気、体調の変化などについて、記載された手帳。	薬局	・服薬している医薬品の確保
オストメイトカード	オストメイト（ストーマ保有者）	使用しているストーマ装具の種類や製造メーカー、サイズ等が記載されている。	（公社）日本オストミー協会が作成 ・携帯を推奨しているもの	・ストーマ装具の供給支援

2 避難所運営のための事前対策（市町村による事前対策）

（１）避難所の指定及び周知

- ・避難所として指定する施設は、原則として、耐震、耐火、鉄筋構造を備え、想定される災害に対して、安全が確保される施設で、できる限り生活面での物理的障壁が除去（バリアフリー化）された学校、公民館等の集会施設、福祉センター、スポーツセンター、図書館等の公共施設とします。
- ・災害時には、救護所、救援物資の集配拠点、遺体安置所、応援部隊の駐屯場所など、避難所以外にも確保すべき施設が多数必要となるので、それらについても事前指定しておき、当該施設は避難所にならないことを住民に周知する必要があります。
- ・市町村は、広報誌やホームページ、防災マップ、看板、訓練等を通じて、避難所の位置、避難方法、避難経路等を住民に周知します。

（２）避難所行政担当者の指定、避難所運営体制の整備

- ・市町村は、避難所ごとに災害時に派遣する避難所担当職員をあらかじめ決めておき、災害が発生し、又は発生するおそれのある場合には、職員が決められた場所に自発的に参集できる体制を整備します。
- ・市町村の防災関係部局、福祉関係部局、保健衛生関係部局などが中心となり、関係部局等が協力して、避難所の開設、運営が円滑にできる体制をあらかじめ整備しておきます。
- ・避難者名簿の集計や避難所から市町村災害対策本部への避難者名簿等の渡し方についての仕組みをあらかじめ決めておきます。
- ・市町村は、他の地方公共団体等からの応援職員の受入調整等をする体制をあらかじめ整備し、応援職員に依頼することが可能な業務内容を決めておきます。

（３）避難所運営組織の編成及び役割分担の明確化

- ・自主防災組織等や施設管理者の協力を得て、避難所ごとに避難所運営のため、個別のマニュアルを作成するなど、災害時の円滑な避難所運営を目指した取組を進めます。
- ・各避難所で避難所運営組織を編成し、施設管理者、自主防災組織（自治会、町内会等）、周辺事業所などと、避難所運営に係る事項を事前に協議しておきます。また、避難所開設・運営に必要な班構成を決定し、それぞれの役割を確認しておきます。
- ・避難所は、生活に支障を生じているすべての被災者にサービスを提供する機能をもった「地域の防災拠点」として位置づけ、避難所外避難者への食料や物資の配給方法、ルール、必要な情報の提供方法等を決めておきます。
- ・それぞれの役割において、多様な避難者が集まることを想定し、様々な観点から快適に避難所で過ごせるように、配慮すべき点を整理しておきます。

（４）避難所施設の鍵の保管等

- ・避難所施設の鍵について、誰が、どこに鍵を保管するのか、鍵の保管・管理方法など事前に決定しておきます。
- ・突発的に災害が発生し、緊急に避難所を開設する必要がある場合を想定し、避難所施設の鍵について、自主防災組織（自治会、町内会）及び避難所担当職員が保管しておきます。
- ・各避難所施設の鍵の保管場所等について「鍵保管場所一覧表【様式 23】」を作成しておきます。

（５）避難所受入れスペースの確認、レイアウト図の作成

- ・避難所として利用する施設の施設管理者と、避難所として利用する範囲について、あらかじめ協議し、災害時における避難所のレイアウト図を作成します。
- ・避難者の居住スペースのほか、受付、食料・物資置き場、配給所、要配慮者スペース、相談室、授乳室、更衣室、洗濯物干し場、災害用トイレや風呂の設置場所、ごみ置き場、ペットスペースなど必要なスペースを避難所内外で確保します。
- ・必要なスペースを確保するとともに、仮設トイレや生活空間等は間仕切りを行ったり、着替え場所や授乳場所を設置するなど、プライバシーを確保するために配慮すべき点を整理しておくことも重要です。
- ・事前に受け入れスペース、非公開スペースを確認することはスムーズな避難所開設・運営・学校再開につながります。

※避難所に必要なスペースについては「避難所の空間配置」（P10～14）参照

〈スフィア基準で示されている目安〉

避難者 1 人あたりの居住スペースは 3.5 m²以上

（６）物資の確保体制の整備（備蓄管理計画等）

- ・避難所には、あらかじめ応急的に必要と考えられる食料、飲料水、毛布、パーティション、簡易ベッド（段ボールベッド等）といった生活必需品等を備蓄します。指定した避難所に備蓄しない場合は、避難所が開設された場合に備えて、食料、飲料水、毛布等の生活必需品の供給計画を作成しておきます。
- ・避難所等への備蓄のほか、市町村において他の自治体との災害援助協定や事業者団体等との物資供給協定、運送業者との物資輸送協定の締結等を図り、物資の確保体制を整備しておきます。
- ・食料の備蓄においては、高齢者や乳幼児、食物アレルギーの人など、特別な配慮を必要とする避難者に対応した食品についても、備蓄や協定の締結等により、準備しておきます。
- ・携帯トイレ、簡易トイレ、仮設トイレ（バリアフリーに対応したトイレを含む）の備蓄、マンホールトイレの整備、トイレカーやトイレトレーラーの確保などを

進めます。併せて、マスクや手指消毒液等についても準備しておきます。

- ・紙おむつ、ストマ用装具等の介護用品、粉ミルク・哺乳ビンなどの乳幼児用品など、高齢者、障がい者、難病患者、乳幼児、妊産婦など特別な配慮を要する方のための用品や生理用品などの女性用品等の物資について、速やかに避難者へ届けられる仕組みを整えておくことが重要です。
- ・生活必需品等の品目については、地域、時期等により、様々なものが考えられますが、次のようなものを備蓄しておくことが望ましいと考えられます。

〈備蓄の品目例〉

- ア タオルケット、アルミブランケット、毛布、布団等の寝具や簡易ベッド（段ボールベッド等）
- イ テント、パーティション等のプライバシーを確保するための快適用品
- ウ 洋服上下、子ども服等の上着、シャツ、パンツなどの下着
- エ タオル、靴下、靴、サンダル、傘等の身の回り品
- オ 石鹸、歯磨用品、トイレットペーパー、生理用品等の日用品
- カ 体温計、手指消毒液、消毒剤、絆創膏、ウェットティッシュ、マスク、使い捨て手袋、おむつ（大人用、乳幼児用）、ドライシャンプー等の衛生用品
- キ 炊飯器、鍋、包丁、ガス用具等の調理道具
- ク 茶碗、皿、使い捨て容器、箸などの食器
- ケ 給水用ポリタンク、バケツ
- コ ストーブ、燃料、毛布、保温シート、カイロ等の寒さ対策用品
- サ 扇風機、うちわ、スポットクーラー、経口補水液等の暑さ対策用品

- ・避難所となる施設においては原則として、エアコンを整備するものとします。
- ・物資等の搬送体制の構築を図るとともに、物資等の集積基地の設置についても、あらかじめ検討し、決定しておきます。
- ・発災時から灯りのある生活及び通信環境を確保するため、避難所には、自家発電装置、非常用発電機及び衛星電話を設置しておくことが望まれます。
- ・避難所の運営管理や被災者個々の情報収集・伝達手段の確保等のため、各避難所にラジオ、テレビ、電話、ファクシミリ、パソコン等の通信手段を確保する方法等をあらかじめ定めておきます。
- ・無線機や避難所の衛星電話の使用については、定期的に確認しておくとともに、避難所に備え付けのその他の物品についても使用が可能かを確認しておきます。
- ・避難所運営用の事務用品等を保管しておきます。

〈避難所運営事務用品等の例〉

- 事務用品：ボールペン、カッター、カッター台、セロテープ、ガムテープ、マジック、クリップ、画びょう、コピー用紙、模造紙、電卓 等
- 清掃用品：ほうき、ちりとり、モップ、ごみ袋、石けん、洗剤、ゴム手袋、軍手 等
- その他：自転車、トランシーバー、懐中電灯、台車、テント、消火器、マッチ、使い捨てライター、プロパンガス、固形燃料等の燃料、温湿度計 等

（７）食事の提供

食事の質の確保

- ・避難所での食事の提供にあたっては、避難の長期化が予想される場合、管理栄養士の活用等により、メニューの多様化、適温食の提供、栄養バランスの確保、要配慮者（咀嚼機能低下者、疾病上の食事制限者、食物アレルギーを有する者等）に対する配慮など、質の確保に取り組みます。
- ・提供メニューについては、農林水産省や学会、大学等の推奨メニューや、スフィア基準・厚生労働省のエネルギー摂取目安を参考にしながら、食事の入手状況や避難者の状況も踏まえて検討します。

多様な提供方法の確保

- ・ボランティアによる炊き出し、飲食業共同組合による調理人の派遣、企業による弁当の提供、キッチンカーの活用、学校給食施設の活用など、多様な供給方法を確保します。そのために、関係事業者や団体と協定を締結するなど、平時から連携体制を構築します。
- ・能登半島地震では、NPO等がスタッフを雇用のうえ、デイサービスセンターの調理施設等で数百食の食事を作り、各避難所に配食する「セントラルキッチン方式」により、効率的な食事支援が行われました。
- ・被災地の地元事業者が営業を再開するなど災害の発生から一定期間が経過した段階においては、食事の提供契約を順次、地元事業者に移行させることも、適温食の確保につながります。

（８）生活用水の確保

給水体制の整備

- ・避難所生活では、飲料水の他に、トイレや入浴、清掃、洗濯といった様々な用途で「生活用水」が必要になります。生活用水が不足すると衛生環境が悪化し、感染症のリスクが高まります。
- ・平時より、タンク、防災貯水槽、防災井戸等の整備を進めておき、災害時には衛生的な水を継続的に確保できるようにします。

入浴機会の確保のための取組み例

- ・シャワーや仮設風呂を設置するための資機材の備蓄
- ・水循環型シャワー等の新技術の活用の検討
- ・要配慮者の入浴支援を行うNPOや民間温浴施設等の関係事業者との協定締結
- ・避難者を入浴施設へ送迎するためのマイクロバス等の確保

〈スフィア基準で示されている目安〉

避難者 50 人あたり 1 つの入浴施設（シャワー、仮設風呂等）

洗濯機会の確保のための取組み例

- ・洗濯キットの備蓄
- ・クリーニングサービス提供のための関係事業者との協議
- ・避難者をコインランドリーへ送迎するためのマイクロバス等の確保

(9) 車中泊避難者への支援

- ・指定避難所の駐車場やグラウンド、公園、商業施設の駐車場、道の駅等を「車中泊避難スペース」として指定し、公表します。指定にあたってはハザードマップ等をもとに災害リスクを考慮するとともに、避難生活を送るための設備（トイレ、給水・排水設備、電源等）が整備されている、または、災害時に設置できる場所を選定します。
- ・車中泊避難者の状況把握の方法や駐車場所の区分け、車路の確保といったゾーニングなど運用ルールを検討します。ゾーニングにあたっては、要配慮者のいる世帯、ペット同伴の世帯、女性のための世帯など、避難者の属性を考慮したエリア分けを検討します。
- ・エコノミークラス症候群の予防に必要な弾性ストッキングを備蓄するとともに、車中泊避難の留意事項（こまめな換気、水分補給、適度な運動等）や事前の準備について周知を行います。

【参考】「災害時の『車中泊』避難対応ガイドライン」（徳島県）

(10) 福祉避難所の整備・指定

- ・要配慮者（一般の避難所では生活することが困難な要介護高齢者、障がい者など）が、状態に応じて安心して避難生活ができるよう、専門的な知識を有する者（生活相談職員）の配置、施設のバリアフリー化、介護等に必要な物資等の配置など、特別の配慮をした「福祉避難所」を整備・指定しておきます。
- ・なお、指定にあたっては、民間の福祉施設のほか特別支援学校や市町村施設等の活用を図り、当該施設等を有する事業者と協定を締結するものとし、福祉避難所の量的な確保に努めます。

指定にあたっての留意点

- ・関係機関の協力を得て、市町村域内で福祉避難所を分散して指定するように努めます。独立した適当な施設がない場合は、避難所内の適当な部屋を当てることも考えられます。
- ・相互に協力することを約束している市町村間等で、他市町村行きの福祉避難所の利用が円滑に行われるよう、あらかじめ具体的な手順等を定めておくことも考えられます。
- ・要配慮者は、避難所への移動に困難が生じる恐れがあるため、消防団、自主防災組織、自治会等の協力も得て移動の援助を行う必要があります。

福祉避難所のマンパワー、設備・器具等の確保計画の策定

- ・福祉避難所での介助員等を、関係団体等の協力も得て確保する必要があります。
また、設備・器具等についても、指定施設に整備するとともに、不足に備えて調達・確保するための計画を策定する必要があります。

緊急一時入所等の実施計画の策定

- ・障がいや傷病により多様な専門施設へ緊急一時入所を行う必要が生じることが考えられるため、連絡調整の窓口、要請系統等も定めておく必要があります。

(11) 避難所運営シミュレーションの実施

- ・避難所担当職員は、日頃から施設管理者と、避難所開設時の対応方法について協議し、開設訓練を行います。
- ・自主防災組織等地域住民や地域の赤十字奉仕団をはじめとするボランティア団体、避難所となる施設と連携して、地域ぐるみで避難所の開設・運営の訓練を積んでおくことが大切です。
- ・避難所とはどんなところなのか、避難所運営に当たっての行政、施設管理者、地域住民の役割をお互いに理解し、確認し合うため、避難所運営に関する研修会（ワークショップ等）を実施することも効果的です。
- ・避難所の開設・運営訓練や研修会などの機会を通じて、避難所開設時に必要となる関係機関連絡先一覧表（市町村災害対策本部、警察・消防、病院、ライフライン等）や多様な避難者が快適に避難所で生活するためのルールや仕組みを、予め準備しておくことにより、災害時の円滑な避難所開設・運営につながります。

(12) 災害時情報共有システムの入力訓練の実施

広域大規模災害時には、関係機関との情報の収集・伝達・共有が難しくなることから、人や物の資源が不足して初期対応に大きな支障が生じるだけでなく、情報不足から、欲しいものが欲しいだけ届かないことが考えられることから、「徳島県災害時情報共有システム」を有効に活用し、関係者、関係機関の間で災害情報の共有を円滑に行い、限りある資源の有効活用を図ります。

通常の通信手段（光回線など）が断線や停電等により途絶する可能性があるため、こうした事態に備えた無線や衛星携帯電話などの通信手段を確保することが必要です。

災害時情報共有システムは周辺の被災状況や避難所における支援ニーズを入力することで、よりの確な支援活動につなげることもできるため、現場に入力可能な端末がない場合でも、無線等により支所や市町村の災害対策本部において代理入力できる仕組みを構築することが必要です。

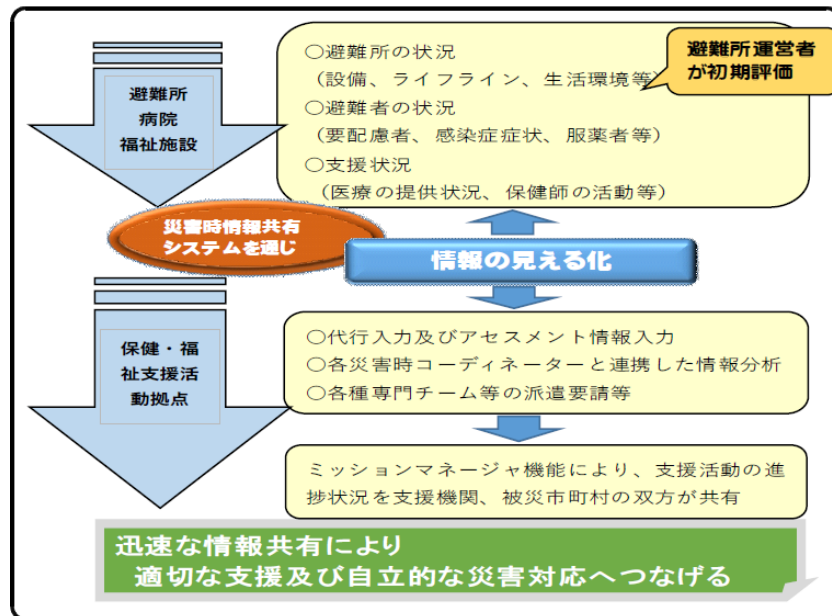
避難所担当職員や避難所運営組織は災害時に混乱することなく情報を入力するため、普段からの入力訓練を実施します。

「災害時情報共有システム」とは

県・市町村、ライフライン事業者等の間で、災害情報の共有を円滑に行うため、すだちくんID（後述）を使用し、各担当職員が有する携帯電話等を入力端末とした発生源入力システムとして構築。

入力及び閲覧は、インターネット経由で、携帯電話やスマホ、タブレット又はパソコンから行うことができ、同一基盤上で情報を閲覧することにより、各組織間、組織内各階層における迅速な情報共有を実現するとともに、自立的な災害対応につなげるために活用する。

イメージ図



災害時には、迅速な情報共有が重要です！！

- ◆ インターネット環境があれば、パソコン、携帯電話やスマホから入力できます。
- ◆ 災害時情報共有システムを活用することにより、関係機関等における情報共有が可能となるので、紙ベースでの報告は不要です。

活用するには

まずは、すだちくんメールに登録しましょう！

(<https://s.ourtokushima.jp>)

平常時
準備しておくこと

- ① 入力担当者を複数決めておく
- ② 代理入力の仕組みを用意しておく（どんなときに誰が）
- ③ 入力項目を共有し、入力訓練を実施する
- ④ 停電時の対応を検討しておく
- ⑤ システムが使用できない場合に備え、必要な報告様式を確認

(13) 応援体制の整備

応援要請

- ・被災市町村の職員のみでは要員が不足する場合に、速やかに徳島県災害対策本部市町村支援班に対し、避難所を運営する職員の他、要配慮者の状態等を鑑み、介護を行う者（ホームヘルパー等）、手話通訳者、通訳介助者等の必要な職員の応援派遣を要請します。
- ・医師や看護師等の医療関係者や管理栄養士、介護福祉士等の専門職種については、県が設置する災害時保健衛生コーディネーターと連携し、これらを適切に活用し、対応する体制を取ります。
- ・市町村は、避難所の福祉的環境整備における人材が不足する場合、県に対して災害派遣福祉チーム（DWA T）の派遣を要請します。
- ・避難所担当職員は徳島県災害時情報共有システムに避難所の被災状況、必要物資、人員、感染症の動向等の情報を随時入力することで、県、市町村、関係団体による円滑な支援につながるよう対応するため、平時からその訓練等を行います。

各避難所への保健師等の巡回

- ・市町村は各避難所に保健師等を巡回させ、避難所内の感染症の予防や生活習慣病などの疾患の発症や悪化予防、被災者の心身の機能の低下を予防するため、避難所全体の健康面に関するアセスメントやモニタリングを実施します。
- ・県が設置する災害時保健衛生コーディネーターは市町村が著しい被害を受けた場合は、避難所の状況等を把握し、必要な支援者数を算出することが困難であるため、保健衛生活動をコーディネートする職員を市町村に派遣し、状況把握、必要支援数の算出等を支援します。
- ・そのアセスメント等の結果を踏まえ、避難所運営関係者、福祉分野をはじめとした専門職、ボランティア等の外部支援団体とも連携し、避難者の健康課題の解決や避難所の衛生環境の改善を図ります。
- ・長期の避難所生活により、生活環境の変化による被災者の心身の機能の低下、生活習慣病などの疾患の発症や悪化、こころの健康に関する問題等健康上の課題が多く生じることから、災害時保健衛生コーディネーターと連携し、保健師・看護師等のチームによる個別訪問や保健指導、巡回相談などを実施し、身近な場所で健康相談をできるようにする体制を整備することが重要です。

〈事例〉避難所運営事例（東日本大震災・能登半島地震）

○膨大な避難者の発生

- ・計画以上に、多くの場所が避難所として使用された。多くの避難所に、市職員を配置することができなかった（人員不足）。
- ・収容人数をはるかに超える避難者で、座る場所もないほどあふれ、混雑がしばらく続いたため、避難者1人1人について、調査・把握ができなかった。避難所として受け入れられるだけの体制が整っていなかった。
- ・発災直後、ライフライン停止、交通寸断などの複合的な要因により、想定をはるかに超える住民が広域かつ多数の施設へ避難し、計画外の場所も避難所として急遽使用せざるを得なくなった。
- ・避難所が過密状態となり、避難者名簿の作成や個別ニーズの把握が初期段階で遅れ、支援物資の公平な配分にも支障を来した。

○避難所外避難者の増加と把握の困難

- ・自宅の被害が軽微、避難所での集団生活に抵抗がある、ペットと一緒にいるなどの理由から、在宅避難や車中泊避難を選択する被災者が多数発生した。
- ・これらの避難者は、公的な避難者名簿に含まれず、物資支援や安否確認の対象から漏れがちとなり、特に寒冷地では車中泊避難者の健康被害（エコノミークラス症候群など）が深刻化した。

○多様な避難者が同一避難所に入所

- ・余震を心配して避難してきた住民やライフラインが途絶したため避難してきた住民（自宅で生活可）と、津波によって自宅が流された住民が、同じ避難場所に入ることになってしまったため、対応が困難となった。
- ・災害発生直後は、高齢者や障がい者などの特別な介護が必要な住民も、健常者と同じ避難所に収容された。
- ・発災初日から数日は市民だけでなく、出張等で足止めとなった方、ホテルから出された方、沿岸被災地に帰れず留まった方、逆に沿岸からの避難途中の方など多様な避難者が集まり、一人ひとり聞き取り・支援をするための時間を要した。
- ・家族はテントで仕切ったが、単身者は雑魚寝状態でプライバシーが守れなかった。夜間不眠を訴える人もあった。また集団生活が苦手な障がい者の方が入るとまわりの人から苦情が出たが、部屋が限られており、部屋を分けることもできず我慢してもらった。
- ・避難所設置の判断、対象者、運営等について、日頃から確認されていないことから、医療を必要とする者とそうでない者の2者が同じ避難所に入所することとなった。
- ・避難指示がある世帯ではなく、「夜、一人でいるのが不安」などを訴え、日中自宅に戻り夜間のみ避難所を利用する方もあり、個別の相談対応を行った。

- ・断水やトイレの不足、清掃が行き届かないことによる衛生環境の悪化が深刻化し、集団感染症（インフルエンザ、ノロウイルス、新型コロナウイルス等）の発生リスクが高くなった。
- ・避難所では3食食事の提供があるが、自宅に戻ると自分で食事の準備をしなければならないので、帰るのを渋る人がいた。
- ・行政が提供する手厚い食事やサービスが、避難者の自立を妨げる要因となるケースも見られ、早期の在宅復帰を促すための支援の切り替えが課題となった。
- ・連絡せず外出する人がいて、食事の準備など管理に支障がでた。

○情報収集、情報共有が困難

- ・避難所への情報伝達が確立しておらず、配置職員も情報が得られない状況が続いた。
- ・電話が不通となったため、市と避難所との情報共有が困難だった。
- ・地震による通信インフラ（固定電話、携帯電話、インターネット回線）の途絶・不安定化により、衛生電話や防災無線などの代替手段も十分に機能せず、避難所の状況を行政がリアルタイムで把握することが極めて難しかった。
- ・地震直後の情報把握ができず、順次入る避難所設置に見合う職員確保が困難だった。
- ・高齢者などに対し、口頭や張り紙、ラジオなど、複数の方法で情報を伝達する必要性が再確認された。

○避難者名簿の作成、管理

- ・避難者名簿を作成した後、日々変わる避難者を把握するも集中管理する部署がなく有効活用ができなかった。
- ・避難者名簿や移動記録が作成され、安否確認に役立った。
- ・避難所によっては、早い段階で名簿のデジタル化や移動記録の管理が試みられ、安否確認や支援物資の適正配分に貢献した。

○避難所運営方法が不明確

- ・避難所の運営は、誰が主体となって行うのか、その方針が曖昧であった。
- ・避難所運営が市職員及び他市町村からの応援職員に任せきりになっていた。
- ・食料、水などの物資を全て職員が運ぶ形をとっていたために、避難所というよりも宿泊施設のようにってしまった。
- ・避難者による主体的な運営への切り替えが遅れ、職員が物資の運搬や配膳など、本来避難者自身が行うべき業務に忙殺され、避難者支援の本質的な業務（ニーズ把握や個別相談）に時間を割けなかった。

○避難者による避難所運営

- ・地震発生翌日に避難所運営委員会を立ち上げ、避難者の代表者とともに、「避難所の過ごし方」を作成し、自主的な運営を図り、避難所担当職員の役割は、助言・指導等及び緊急時の対応とした。

○地域差のあった避難者による避難所運営

- ・規模の大きい避難所では、避難所運営に対する避難者の協力を得にくいところもあった。
- ・元々のコミュニティが希薄な大規模避難所では、避難者間の連携が難しく、運営委員会を立ち上げて機能しにくい、または特定の人に負担が集中するなどの課題が生じた。
- ・避難所生活が長期化することにより、食事担当者の負担が増大し、食事を作る意欲が低下した。食事を作ることを拒否し、個々に食事を用意することにした避難所もあった。

○避難所の集約に対する反発

- ・避難所の集約計画に対して避難者の反発が大きかった。

○食料・物資の不足

- ・食料の備蓄がなかった。被災直後は、各避難所がそれぞれで食料の確保や寒さ対策などについて、独自に対応せざるを得なかった。
- ・被災直後は、ストーブや毛布が不足した。
- ・津波の被害があった家庭では、粉ミルクや紙おむつの買い置きも流出し、避難所へ行っても備蓄はなかった。近くの保育所や近所の乳幼児のいる家庭より粉ミルクを少しずつ分けてもらい、薄めて哺乳を行なった。紙オムツもクッキングペーパーを切って、現在使用しているオムツに当てて使用したりと工夫して支援物資が届くまで生活した。支援物資が届くまで待てない母子は、母親や父親の実家や親戚宅へ避難した。
- ・支援物資が特定の拠点に集中し、交通途絶地域や小規模避難所への配送が滞るなど、支援物資の偏在とニーズのミスマッチが発生した。

3 避難所運営において配慮すべき点

避難所には、多種多様な方が訪れます。避難所運営にあたっては、特に要配慮者、女性、子どもに対し、十分配慮した避難所運営となるよう、想定しておく必要があります。

要配慮者は、要介護高齢者、障がい者、妊産婦、乳幼児、外国人等の特に配慮を必要とする人々です。新しい環境への適応能力が十分でないため、避難所での生活など、災害による住環境の変化への対応に困難を来しますが、必要なときに必要な支援が適切に受けられれば、自立した生活を送ることが可能となります。

多種多様な避難者に配慮した避難所運営ができるよう、運営本部には、女性や障がい者を必ず入れ、女性や要配慮者の声が届く仕組みをつくる必要があります。

また、避難所開設時においては、市町村が作成した避難行動要支援者名簿の中から、避難所周辺地域分の名簿を提供し、要配慮者の避難状況を確認できるようにすることも有効です。

以下では、避難所運営において、避難所担当職員、避難者がともに配慮すべき点について、記載します。

(1) 男女共同参画の視点による配慮

東日本大震災では、避難所運営の様々な場面で、男女共同参画の視点が不十分であったことが報告されています。避難所のリーダーに女性が少なかったため、女性が必要とする物資の要望を出しにくく、また、女性用の物資（女性用下着、生理用品等）が届いても、男性が配布していたため、もらいにくいという状況があり、女性の要望に応じた物資の供給ができなかったという事例が報告されています。また、避難所に授乳や着替えの場所、女性専用の物干し場がなく、プライバシーが確保されなかったことや、固定的な性別役割分担意識から、当然のように女性が食事準備や清掃等を割り振られたなどの事例も報告されています。

男女共同参画の視点に配慮した避難所運営が求められます。

- ・ 避難所運営本部の構成員に女性を少なくとも3割以上入れ、女性の意見が反映されるようにします。また、本部長、副本部長のうち、一人は女性を選任することで、女性がリーダーシップを発揮しやすい体制を確立します。
- ・ 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。女性の多様なニーズを把握するため、相談窓口の設置（女性相談員を配置）、女性支援団体との連携によるニーズ調査、女性の声を拾うための意見箱の設置等を行います。
- ・ 女性用の物資を女性担当者から配布したり、女性トイレや女性専用スペースに常備するなど、配布方法を工夫します。避難所外避難者に対しても女性用品や乳幼児用品等の提供を行います。
- ・ 居住スペースの間仕切り、授乳室、男女別のトイレ（女性：男性＝3：1の割合

で設置）・洗濯物干し場・相談窓口・更衣室等を設置し、プライバシーや安全に配慮した空間配置とします。事前に避難所のレイアウト図を作成しておき、避難所開設時には女性の視点に配慮したスペースの確保を行います。

- ・防犯ブザーの配布、就寝場所や女性専用スペース等の巡回警備、暴力禁止のポスター掲示など、安全・安心の確保を徹底します。なお、巡回警備は男女ペアで行います（女性専用スペースは女性が巡回）。
- ・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。
- ・避難所における食事作り、片付け、清掃等の負担が特定の性別や立場の人に偏らないようにします（男女問わずできる人で分担）。
- ・避難所運営マニュアル作成・改定時は初期段階から女性が参画します。

【参考】「災害対応力を強化する女性の視点」（内閣府）

（２）介護・介助が必要な高齢者への配慮

東日本大震災では、被害の甚大さから、避難所は収容人数をはるかに超える避難者であふれ、認知症や身体的支援が必要な高齢者と健常者が同じ避難所に入らざるを得ない状況となりました。そのような中、避難所の環境の悪さ等により、心身の機能が低下したり、健康状態が悪化する高齢者がいたとの事例も報告されています。

高齢者に配慮した避難所運営が求められます。

- ・介助・介護者の有無を確認し、必要に応じ、専門知識を持った医師・看護師・ヘルパー等の派遣や、福祉避難所・医療機関等への移送を市町村災害対策本部へ依頼します。
- ・高齢者のニーズに沿った物資やボランティアの把握に努めます。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、別の部屋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個室やスペース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。

- ・食事に限らず、えん下障がいの有無を確認します。食べやすい形態での配膳が必要です。
- ・食べ物が食べられない、誤えん性肺炎にならないよう注意が必要です。

〈支援が必要と思われる高齢者の主な特徴とニーズ〉

区分	特徴	災害時のニーズ
ひとり暮らし高齢者等	基本的には自力で行動できるが、地域とのつながりが薄く、緊急事態等の覚知が遅れる場合がある。	迅速な情報伝達と避難誘導、安否確認及び状況把握等が必要となる。
要介護高齢者（寝たきり）	食事、排泄、衣服の着脱、入浴などの日常生活をするうえで、他人の介助が必要であり、自力で移動できない。	安否確認、生活状況の確認が必要となる。避難する際は、車椅子等の補助器具が必要になることがある。
認知症高齢者	記憶が抜け落ちていたり、幻覚が現れたり、徘徊するなど、自分の状況を伝えたり、自分で判断し、行動することが困難なことがある。	安否確認、状況把握、避難誘導などの援助が必要となる。

※参考：日本赤十字社 平成 18 年 3 月災害時要援護者対策ガイドライン

〈支援のために必要な物資等と技術（例）〉

要配慮者	必要な器具・物資等	必要な技術
支援を必要とする高齢者	紙おむつなどの介護用品、衛生用品、毛布、ポータブルトイレ、嚥下しやすく温かい食事、とろみ剤、車椅子、避難用のひも、ロープ、担架 等	こころのケア、日常介護（食事、用便、入浴、着替え、投薬等）、移動介助、避難介助、感染症対策

※参考：日本赤十字社 平成 18 年 3 月災害時要援護者対策ガイドライン

（３） 障がい者への配慮

東日本大震災では、被害の甚大さから、避難所は収容人数をはるかに超える避難者であふれ、特別な支援や配慮を要する障がい者も健常者と同じ避難所に入らざるを得ない状況となりました。避難所では、障がい者に必要な補装具（補聴器、車椅子等）や日常生活用具（ストマ用装具等）、ポータブルトイレ等がないために、生活に支障を来す方や、障がいへの理解が得られないために、肩身の狭い思いをした方がいたとの報告もなされています。

障がい者に配慮した避難所運営が求められます。

- ・介助・介護者の有無を確認し、必要に応じ、専門知識を持った医師・看護師・ホームヘルパー等の派遣や、福祉避難所・医療機関等への移送を市町村災害対策本部へ依頼します。

- ・障がい者及びその家族のニーズに沿った物資やボランティアを把握します。障がいの種類と程度によって、ニーズが異なるため、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、別の部屋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。
- ・精神障がいの方や発達障がいの方など、集団生活が苦手な障がい者のプライバシーに配慮した個室やスペース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。
- ・バリアフリー化されていないことにより生活行動に支障が出る方に配慮し、段差を解消するための工夫や移動に支障が出にくくなるための配慮が必要です。
- ・避難者の中に必要とする支援の内容を記載している「緊急連絡カード」を所持している方がいますので、提示を求め、支援内容等を確認します。また、「緊急連絡カード」を所持していない方のために、あらかじめ避難所にカードを備え置くなど、配慮します。
- ・避難所において情報提供を行う際には、視覚障がい者に対しては音声、点字・拡大文字等、聴覚障がい者に対しては広報紙などの文字情報や手話通訳、遠隔手話サービス、盲ろう者に対しては指点字、手書き文字等や盲ろう者通訳・介助員による支援、知的障がい者に対してはルビ付き広報紙、わかりやすい短い言葉や文字の利用、絵や写真の提示等によるなど、提供方法を工夫します。
- ・精神障がいのある方や発達障がいのある方は、健常な方と変わりなく見えることが多く必要な支援が届きにくい状況があり、また、一般の方の障がいに対する理解も十分ではないことから、こうした点も十分に配慮し、必要な支援を行います。
- ・行動に支障がない方にも役割を持ってもらい、避難所運営に関わってもらいます。
- ・周囲に対して理解を求めるとともに、共助の考えに基づき、配慮します。

〈障がいの主な特徴とニーズ〉

区分	特徴	災害時のニーズ
視覚障がい	視覚による覚知が不可能な場合や置かれた状況がわからず、瞬時に行動をとることが困難だったり、他の人がとっている応急対策などがわからない場合が多い。	音声による情報伝達や状況把握が必要であり、介助者がいないと避難できないため、避難誘導等の援助が必要となる。
聴覚障がい	音声による避難・誘導の指示が認識できない。補聴器を使用する人もいるが、コミュニケーション手段としては、手話、筆記等である。	補聴器の使用や、手話、文字、絵図等を活用した情報伝達及び状況把握が必要となる。
言語障がい	自分の状況等を伝える際の音声による会話が困難である。	手話、筆談等によって、状況を把握することが必要となる。

肢体不自由	体幹障がいや足が不自由な場合、自力歩行や素早い避難行動が困難なことが多い。	歩行の補助や車椅子等の補助器具が必要となる。
内部障がい	ほとんどの人が自力歩行でき、一般の人と変わりなく見えることが多いが、補助器具や薬の投与、通院による治療（透析等）が必要である。	避難所に酸素ボンベが持ち込めない場合がある。継続治療できなくなる傾向がある。透析治療のための集団移動措置をとる際は、ヘリ、車、船などの移動手段の手配が必要となる。
知的障がい	緊急事態等の認識が不十分な場合や、環境の変化による精神的な動揺が見られる場合があり、自分の状況を説明できない人もいる。施設・作業所等に通所している割合が、他の障がい者より高い。	気持ちを落ち着かせながら、安全な場所へ誘導したり、生活行動を支援するなどが必要となる。通所していた施設・作業所等の復旧を早め、被災前の生活に一刻も早く戻す。
精神障がい	多くの人は自分で判断し、行動できる。適切な治療と服薬により、症状をコントロールできる。	精神的動揺が激しくなる場合があるので、気持ちを落ち着かせ、適切な治療と服薬を継続することで症状をコントロールする必要がある。自ら薬の種類を把握しておくことが必要となる。
発達障がい	一般の人と変わりなく見えることが多いが、社会的関係の形成等に支障があることもある。避難による環境の変化や不安・感覚過敏等でパニックや混乱につながる場合もある。	状況に応じて、体育館等の広い場所ではなく、教室などの場所への誘導や生活への配慮など個別の支援や服薬についての確認が必要となる。

※参考：日本赤十字社 平成 18 年 3 月災害時要援護者対策ガイドライン

※発達障がいについては、ガイドラインには含まれていない。

※盲ろう者など重複障がい者については、重複する障がいに応じた特徴とニーズに配慮

〈支援のために必要な物資等と技術（例）〉

要配慮者		必要な器具・物資等	必要な技術
共通するもの		水（お湯）	こころのケア
身体面の支援を要する人	身体に障がいのある人	杖、歩行器、車椅子、バリアフリーの避難所・トイレ、避難用のひも・ロープ、担架 等	障がいに応じた日常介護、（食事、用便、入浴、着替え等）、トイレ等への移動介助、避難介助
	病弱者、内部障がいのある人など	日頃服用している薬、使用している補装具、日常生活用具（ストマ用装具、たん吸引器等）	必要とする医療や薬剤等の判断、災害時に代替する医療機関の紹介（人工透析、薬物療法、導尿、洗腸等）、移動手段（搬送）の提供

情報	視覚障がいのある人	白杖、点字器、ラジオ、携帯電話	音声による情報伝達、歩行介助、避難介助
面で の 支 援	聴覚、音声、言語障がいのある人	補聴器及び補聴器用の電池（聴覚障がいの場合のみ）、筆談のためのメモ用紙、筆記用具、救助を求めるための笛・ブザー、携帯電話、ファックス	手話、筆談、広報紙等文字による情報伝達
等を 要 す る 人	知的障がいのある人	携帯電話、自宅住所や連絡先の書かれたカード	災害発生後に落ち着かせること、周囲の理解、ルビ付き広報紙等による情報伝達
	精神障がいのある人	必要とする薬剤等、症状に応じ自宅住所や連絡先の書かれたカード	災害発生後に落ち着かせるなど適切な処置、周囲の理解
	発達障がいのある人	間仕切り、携帯電話、必要とする薬剤、住所や連絡先の書かれたカード	災害発生後に落ち着かせるなど適切な処置、周囲の理解、生活への配慮

※参考：日本赤十字社 平成 18 年 3 月災害時要援護者対策ガイドライン

※発達障がいについては、ガイドラインには含まれていない。

※盲ろう者など重複障がい者については、重複する障がいに応じた支援が必要となる。

（４） 難病・慢性疾患等を持つ方への配慮

東日本大震災では、被害の甚大さから、避難所は収容人数をはるかに超える避難者であふれ、医療を必要とする者も健常者も同じ避難所に入らざるを得ない状況となりました。その一方で、人工透析患者の避難所として、市の保健施設が開放されたなどの報告もなされています。

また、市町村において要支援者のリストアップはできていたものの、どのように支援すべきかの判断に苦慮したことや、在宅酸素患者や人工透析患者の対応について、住民の要望を受けてから問題の重大さを知り、対応が後手となったこと、避難所に医薬品の備蓄がなく、避難者自身もどういった治療を受けているか把握していない方が多く、対応に苦慮したなどの報告もなされています。

難病、慢性疾患等を持つ方に配慮した避難所運営が求められます。

- ・ 介助・介護者の有無を確認し、必要に応じ、専門知識を持った医師・看護師・ホームヘルパー等の派遣や、医療機関等への移送などの受診支援を市町村災害対策本部へ依頼します。
- ・ 人工呼吸器を使用しなければいけない難病患者・障がい者がいる場合、優先的に非常用発電機を使用できる環境を整備する必要があります。
- ・ 人工透析を必要とする慢性腎不全、インシュリンを必要とする糖尿病等の方は、治療の継続が必須であるため、医療機関の情報提供について、配慮する必要があります。

ります。

- ・ 高血圧、喘息、てんかん、統合失調症等の慢性疾患の方は、治療中断による病気悪化のおそれがあるので、医師、保健師、管理栄養士、看護師等への相談が必要です。
- ・ 難病、慢性疾患の中には、治療の継続と日々の食事の栄養管理が必要な病気があります。処方薬を内服しているか、栄養管理が継続できているかを確認し、必要な治療が継続できるよう、主治医、保健師、看護師等への相談が必要です。家族と離れた場合に備え、処方薬と栄養管理の内容が書かれたメモを準備しておく等の工夫が必要です。
- ・ 難病、慢性疾患の方と家族のニーズに沿った物資やボランティアを把握します。
- ・ アトピー性皮膚炎の方に対しては、悪化を避けるために、仮設風呂・シャワーを優先的に使用させるなどの配慮をします。
- ・ 喘息など呼吸器疾患を持つ方に対しては、悪化を避けるために、避難所内ではこりの少ない場所に避難スペースを設けるなどの配慮をします。
- ・ 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、別の部屋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個室やスペース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。
- ・ バリアフリー化されていないことにより生活行動に支障が出る方に配慮し、段差を解消するための工夫や移動に支障が出にくくなるための配慮が必要です。
- ・ 行動に支障がない方に対しては、役割を持たせ、避難所運営にかかわってもらいます。
- ・ 周囲に対して理解を求めるとともに、共助の考えに基づき、配慮します。

(5) 妊産婦・乳幼児への配慮

平時より妊産婦や乳幼児は特有の健康リスクを抱えています。例えば、妊婦は流産・早産のほか、蛋白尿や体重増加、血圧上昇、むくみなどの妊婦高血圧症候群、産婦は乳腺炎や膀胱炎、乳幼児は免疫や抵抗力の弱さに起因する感染症などが挙げられます。災害により受けたストレスや特殊な生活環境は、こうした健康リスクを高めます。

妊産婦・乳幼児に配慮した避難所運営が求められます。

- ・ 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町村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・助産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。
- ・周囲に対して理解を求めるとともに、共助の考えに基づき、配慮します。

〈妊産婦・乳幼児等の主な特徴とニーズ〉

区分	特徴	災害時のニーズ
妊産婦	自力で移動できる人が多いが、素早い避難行動は困難な場合が多い。	精神的動揺により、状態が急変することもあるので、避難行動のため、場合によっては車椅子や車などの移動手段が必要となる。
乳幼児、児童	年齢が低いほど、養護が必要である。	緊急事態時は、避難時に適切な誘導が必要である。被災により、保護者等が児童等を養育することが困難または不可能な場合、保育所等への緊急入所等が必要となる。

※参考：日本赤十字社 平成 18 年 3 月災害時要援護者対策ガイドライン

〈支援のために必要な物資等と技術（例）〉

要配慮者	必要な器具・物資等	必要な技術
乳幼児のいる家庭	紙おむつ、哺乳ビン、粉ミルク、お湯、ミネラルウォーター、衛生用品など	こころのケア、乳幼児の世話、感染症対策

※参考：日本赤十字社 平成 18 年 3 月災害時要援護者対策ガイドライン

（6）子どもへの配慮

大規模災害においては、子どもも大きな精神的ショックを受けており、ヘルスケアとともに、メンタルケアをしていく必要があります。災害により受けたストレスや特殊な生活環境は、様々な影響をもたらす可能性があり、子どもの心や行動の変化に気を配ることが必要です。

- ・小学生未満の子どもは、外遊び、読み聞かせ、昼寝、おやつなど、普段の生活リズムを保てるよう場所を確保するよう努めます。
- ・小学生以上においては、勉強する時間、遊ぶ時間等の時間割りを作り、生活リズムを整えます。

- ・中学生や高校生においては、勉強や遊びだけでなく、避難所での役割を持つことや自宅の復旧作業等の手伝いなど、できることを考えて行動できるよう支援します。
- ・子どもへの暴力や性的暴力等が発生する可能性があることも考慮し、集団での行動を基本とするよう、子どもたちへ周知徹底することが大切です。暴力や性的暴力等の被害に遭わせないように、死角となる危険な場所を大人が定期的な巡回により防犯警備をします。
- ・子どもに対して、防犯ベル等を持ち歩くなど、防犯意識を高めるよう指導するとともに、常に集団行動するよう周知徹底します。

（７）外国人への配慮

地域で生活している外国人の中には、日本語を理解できない人やその土地の地理や事情に不慣れな人がいます。外国人観光客の場合には、地域とのつながりが薄く、地震等の災害の経験がない方もいます。

災害情報等は、日本語での放送が多く、日本語を理解できない外国人にとって、必要な情報を得ることが困難となります。このため、通訳ボランティアの派遣要請等において、通訳ボランティアバンク等を持つ国際交流協会等との連携が必要不可欠となります。

また、外国人観光客に対応するため、平常時から、市町村は、県、観光協会、ホテル・旅館等の経営者、旅行業者等と、災害が発生した際の支援体制を構築しておくことが望まれます。

- ・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について、市町村災害対策本部を通じて収集し、外国人へ提供するなど、配慮します。
- ・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、市町村災害対策本部を通じて依頼をします。
- ・「災害時多言語表示シート」や「やさしい日本語」を活用します。

※災害時多言語表示シート（サンプル版）：下記 URL を参照

<http://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/sheet.html>

- ・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・文化等の違いがあることに十分な配慮が必要です。
- ・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。
- ・周囲に対して理解を求めるとともに共助の考えに基づき、配慮します。

〈外国人の主な特徴とニーズ〉

区分	特徴	災害時のニーズ
外国人	日本語で情報を受けたり伝達することが十分できない人も多く、特に災害時の用語などが理解できないことが多い。	日本語で情報を受けたり伝達することが十分できないため、多言語による情報提供が必要となる。母国語による情報提供や相談が必要となる。

※参考：日本赤十字社 平成 18 年 3 月災害時要援護者対策ガイドライン

〈支援のために必要な物資等と技術（例）〉

要配慮者	必要な器具・物資等	必要な技術
外国人	災害や緊急時の専門用語の対訳されたカード、多言語辞書等	こころのケア、災害や緊急時の専門用語も含めた通訳・翻訳

※参考：日本赤十字社 平成 18 年 3 月災害時要援護者対策ガイドライン

（８）食物アレルギーの防止等の食料や食事に関する配慮

栄養確保の観点から避難所等で食事に配慮が必要な人として、①乳幼児、②高齢者等で嚥下困難な人、③慢性疾患患者等で食事制限が必要な人（糖尿病、腎臓病、食物アレルギー患者等）、④食事療養をしている人、⑤宗教等の理由で食べられない食品がある人等が考えられます。

乳児には離乳食、高齢者には軟らかいものが必要、糖尿病、食物アレルギー患者等には食事制限があるなど、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に配慮することが必要です。

- ・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し、避難者が確認できるようにします。
- ・食物アレルギーの避難者の誤食事故の防止に向けた工夫として、避難者自身が配慮願いたい旨を周囲に伝えるために、周りから目視で確認できるよう食物アレルギーの対象食料が示されたビブス、アレルギーサインプレート等を活用することも必要です。
- ・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。

（９）要配慮者からの情報提供

要配慮者が周囲の避難者に対し支援してほしいこと、知っておいてほしいことについて、カード等を活用することにより、要配慮者自ら自分の状態に関する情報を発信できるように配慮するなど、要配慮者自身の意志を尊重することも必要です。

また、家族や支援者と十分な連携を行うことが望まれます。

＜参考＞食物アレルギーを持つ人への対応手順

「食事の配慮が必要な人」とは

栄養確保の観点から、避難所等で普通の食事ができない人のことをいう。

- ① 乳幼児（粉ミルク、離乳食等が必要な人）
- ② 高齢者等で嚥下困難な人（かゆ食や形態調整食等が必要な人）
- ③ 慢性疾患患者で食事制限が必要な人（糖尿病、腎臓病、食物アレルギー患者等）
- ④ 病院等の被災給食施設で食事療養を必要としている人 等

対象	食品の種類	内容
糖尿病対応	エネルギー調整食品	糖尿病食調製用食品 (主食、主菜、副菜の組み合わせ他)
腎臓病対応	たんぱく質調整食品	低たんぱく米、低たんぱくおかず他
食物アレルギー対応	アレルギー対応食品等	アレルゲン除去粉乳、 アレルギー対応おかず他
高齢者対応	形態調整食、とろみ剤	やわらか煮、ミキサー食、栄養補助食品
便秘対応	食物繊維強化食品等	食物繊維、乳酸菌、オリゴ糖等を含む食品

（例）食物アレルギーを持つ人への対応手順

1 個別問診による聞き取り

- (1) 氏名、年齢、食事の種類
- (2) アレルギー対応食品と摂取レベル
- (3) アナフィラキシー歴とその際の症状及び服薬状況
(服薬指導の必要性及び発症時に対応する薬の所持の有無、薬の種類等)
- (4) 人工ミルク利用者のミルクの製品名（乳児）
- (5) その他（アナフィラキシー症状以外の症状等）

2 避難場所の情報集約

- (1) 全体のアレルギーをもつ人数の集計
- (2) アレルギー対応食品を必要とする対象食種と摂取レベル数の集計
- (3) 人工ミルクの集計（乳児）
- (4) アナフィラキシー歴のある人の集計
(＊薬剤については、医師・薬剤師と連携)

3 物資の配給（アレルギー対応食品の受け渡し）の際の注意点

配送先、対象者数、対象食数、連絡先等の明記、加工食品に含まれるアレルギー表示

4 その他の注意点

■乳幼児等の子どもの保護者への支援

集団生活の中で誤食を恐れる保護者の心理的なストレスは大きいので、周囲への周知と理解を図る対策をとる

（食べさせてはいけない食品を書いたワッペンやゼッケン等）

■アナフィラキシー症状を起こした時の対処方法を決めておく

※参考：徳島県災害時栄養・食生活マニュアル

第 4 章 避難所運営業務の全体像

1 初動期の業務の全体像

(1) 初動期とは

初動期とは、災害発生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を行うと同時に、安定した避難所運営に向けた準備を行う期間です。

このマニュアル作成指針では、災害発生直後～概ね 24 時間までの時期としていますが、災害の規模（被災の程度、マンパワーの確保状況等）によって変わります。

(2) 業務の実施体制 - 応急的な避難所準備組織

避難所開設の要否は、原則として市町村長が判断し、避難所の開設は、市町村の避難所担当職員が、施設管理者の協力を得て行います。

しかし、休日や夜間に突発的な災害が発生した場合には、避難所担当職員や施設管理者が、避難所への到着に時間を要し、計画どおりに避難所が開設できないことも予想されます。このため、予め避難所付近の住民（自主防災組織の代表者等）が避難所となる施設の鍵を保管し、万が一の場合には、住民自らが応急的に避難所を開設します。

避難所の開設については、次のケースが考えられます。

ア 災害発生のおそれがあるとき（風水害等で避難指示等があるとき）

- ・ 市町村は、災害が発生したときに安全が確保できる避難所を選定し、避難所担当職員を避難所に派遣して、避難所を開設します。

イ 平日・日中（市町村職員の勤務時間内）に突発的な災害が発生したとき

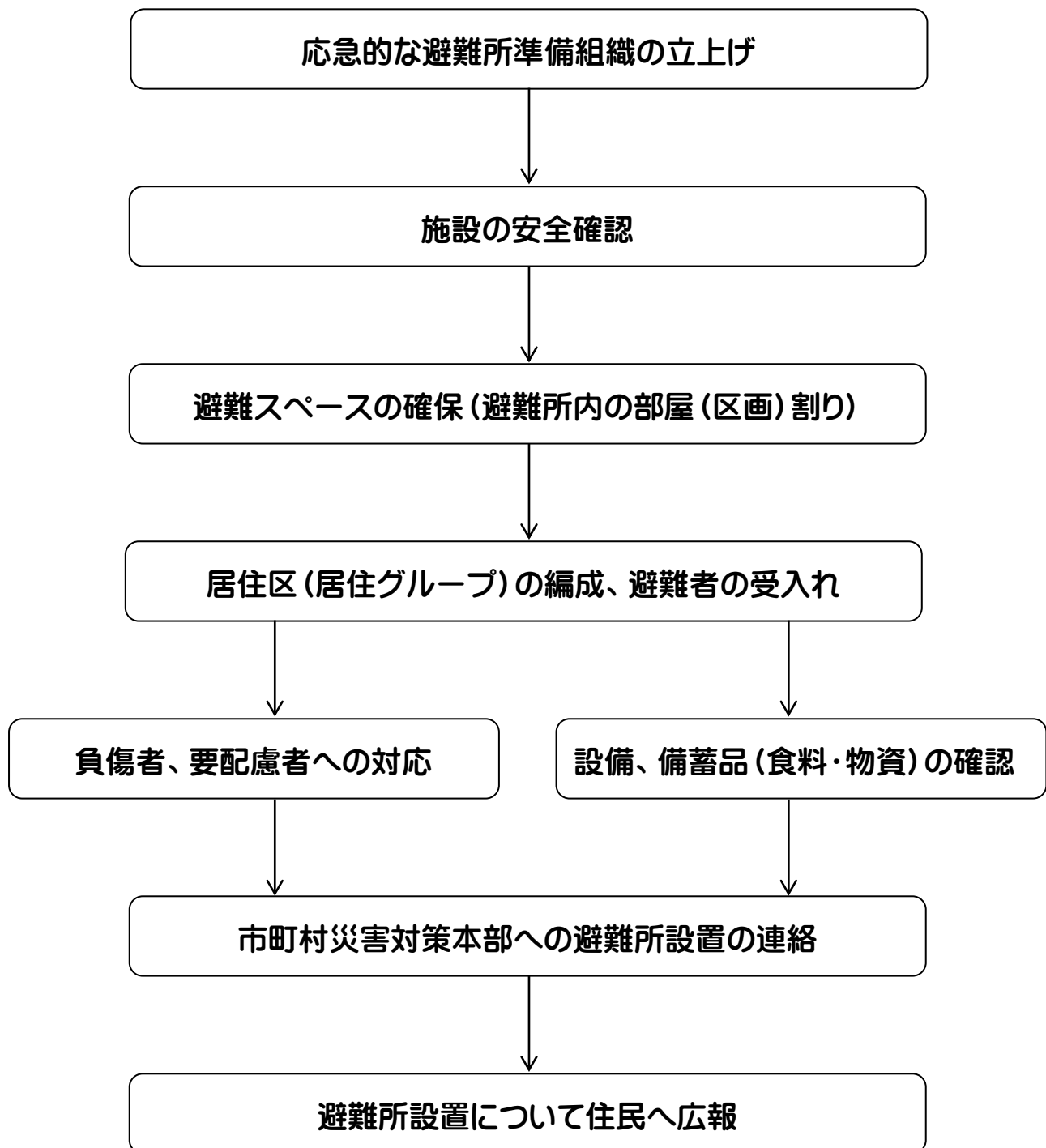
- ・ 市町村は、施設管理者等に応急的に避難所開設を要請するとともに、直ちに避難所担当職員を避難所に派遣します。

ウ 早朝・夜間・休日（市町村職員の勤務時間外）に突発的な災害が発生したとき

- ・ 市町村は、避難所担当職員を避難所に派遣し、施設管理者と協議して避難所を開設します。
- ・ 施設管理者又は自主防災組織代表者等が、応急的に避難所を開設することができます。

(3) 初動期の業務実施の全体の流れ

初動期には、次のような業務の流れが想定されます。



（４）初期避難者、避難所担当職員、施設管理者の業務

施設の開錠・開門

- ・避難所の開設は市町村長がその要否を判断し、原則として、市町村の避難所担当職員が施設管理者の協力を得て行います。
- ・避難所担当職員、施設管理者がともに不在で、かつ、緊急の場合には、自主防災組織等が管理している鍵で開錠・開門し、避難所に集まった自主防災組織等のメンバーを中心に、避難所の開設準備にとりかかります。

応急的な避難所準備組織の立上げ・避難所開設の準備

- ・避難所（施設）の点検を速やかに実施し、避難者を取りまとめ、円滑に避難所を開設するため、応急的な避難所準備組織を立ち上げます。
- ・避難所開設の準備として、応急的な避難所準備組織のリーダー（本部長１名、副本部長２名）を選出し、そのリーダーのもと、避難者が協力して、施設の安全確認、避難スペースの確保（避難所内の区域設定）を行います。
- ・応急的な避難所準備組織のリーダーとしては、次のような人物が考えられます。
 - ①自主防災組織の役員（会長、副会長、防災委員など）
 - ②その他、避難住民の意見により推薦された人
- ・避難所は、避難者の生活再建という最終目標を視野に入れ、避難者自らによるお互いの助け合いや協働の精神により、自主的な運営を目指すことが重要であることから、リーダーは、避難住民の中から選出することが望ましいですが、すぐに決まらない時は、市町村職員が一時的にその任にあたり、対応します。
- ・本格的な避難所運営組織が形成されるまでは、上記の選出された人物が陣頭指揮をとり、避難所運営にあたります。災害発生直後から当面の間、避難所運営は、昼夜での対応が必要となることが予想されるため、交替で対応できる体制に配慮します。

施設の安全確認

- ・避難所の被害状況と危険度を確認した上で、避難所は開設される必要があります。
- ・建物の安全が確認できるまで、避難者は屋外で待機します。
- ・「建物被災状況チェックシート【様式１】」により施設の安全確認を行い、避難所として使用可能であれば、避難者を受け入れます。
- ・目視して、明らかに危険が認められる箇所については、避難者が近づかないように、その周辺を直ちに立入禁止とします。
- ・周辺の二次災害のおそれ（火災、土砂災害等の危険性）がないことを確認します。
- ・チェックシートによる判断は臨時的なものです。施設が使用可能な場合でも、市町村災害対策本部に連絡し、応急危険度判定士による安全確認を依頼します。

避難スペースの確保（避難所内の部屋(区画)割り）

- ・安全点検が済んだ部屋（施設）から、事前に作成した避難所のレイアウト図に沿って避難スペースを確保するとともに、パーティションや簡易ベッド（段ボールベッド等）を設置します。
- ・避難スペースは、利用目的やその範囲などが誰にでもわかるよう言葉や表示方法を工夫して、明示します。
- ・避難所の管理に必要な場所や避難者の共有空間（共通利用スペース）とする場所については、居住空間とはしません。規模が大きな避難所の場合、管理・運営に必要な空間の割合が、大きくなります。

〈避難所の管理・運営のため、避難者の受入れを避ける部屋の例〉

校長室・館長室など施設管理者の部屋、職員室・事務室、保健室・医務室、給食室・調理室、放送室・会議室、物資保管場所など施設を管理する上で重要な部屋、理科室など危険な薬品がある部屋

〈避難者の共有空間（共通利用スペース）として占有を避ける場所の例〉

玄関、廊下、階段、トイレ、水場の周辺等、皆が共用する設備周辺

居住区(居住グループ)の編成

- ・世帯を基本単位に居住区を編成します。世帯の異なる家族、親戚なども必要に応じて同じ居住区の中に編成します。その他にも、従前住んでいた地区を考慮して、できるだけ顔見知り同士で安心できる環境を作ります。
- ・居住区の区長（リーダー）の目の行き届く範囲を考慮すると、1つの居住区の人数は、最大で40人程度と考えられます。必要に応じて、居住区を細かく分けます。
- ・観光地や商業地域では、地域住民以外も避難所に避難してくる可能性があります。これらの避難者は、長期にわたって避難所に留まらないと考えられるため、地域の避難者とは分けて、居住区を編成します。

避難者の受入れ

- ・避難者を登録する受付を設置し、「避難者名簿【様式2-1・2-2】」を作成します。
- ・避難所での各種サービスは、避難者数を基礎とするので、名簿への記入は、必ず周知し、避難者に協力を求めます。
- ・「避難者名簿」は、避難所への入所希望者、避難所外避難者を問わず、世帯単位で、世帯ごとに一枚記入し提出してもらいます。
- ・犬、猫などの動物類を指定された場所以外で飼育することは禁止します。
万が一のトラブルやアレルギー体質の方への配慮の必要性などを説明し、「ペット登録台帳」に登録したのち、所定のペット飼育場所を伝えます。
- ・事前に作成した避難所のレイアウト図に沿って居住空間へ避難者を誘導します。

- ・支援を要する高齢者、障がい者、妊産婦等は、家族単位で、優先して空調施設等のある部屋へ収容します。

負傷者・要配慮者への対応

- ・避難者に負傷者や要配慮者がいるかどうかを確認します。
※要配慮者については、「避難所運営において配慮すべき点」（P31～41）参照
- ・負傷者がいる場合には、その負傷状況を確認し、治療の必要性（緊急度）が高い負傷者については、市町村災害対策本部に連絡します。
- ・避難所内で対応可能な場合は、保健室等で適切な処置を行います。避難者の中に、医師、看護師、保健師など、医療関係者がいる場合、協力を依頼します。
- ・要配慮者については、福祉避難所に対応する必要がある場合、市町村災害対策本部に連絡します。
- ・要配慮者が必要とする食料（食物アレルギー対応食品等）や物資（ストマ用装具等）のニーズを把握し、市町村災害対策本部へ確保を要請します。

設備、備蓄品（食料・物資）の確認

- ・避難所運営に必要な設備を確認します。
水道・ガス・電気・電話等のライフライン、テレビ・ラジオ等の情報収集機能、施設内放送、トイレ・シャワー等の設備の確認をします。
- ・備蓄品（食料・物資）の確認をします。
- ・備蓄品の配付に備え、避難者名簿から必要な数を把握します。
- ・設備の機能不備や備蓄品の不足等を把握し、市町村災害対策本部へ要請を行う準備をします。

市町村災害対策本部への連絡

- ・避難所の開設と状況について、市町村災害対策本部に報告します。
- ・市町村災害対策本部への連絡は、原則として避難所担当職員が行います。避難所担当職員が不在の場合や、緊急の場合は、避難所準備組織のリーダー（避難者の代表者）が行います。
- ・徳島県が運用する「災害時情報共有システム」への入力も原則として避難所担当職員が行います。第5章で説明する「災害時保健衛生コーディネーター」が避難所の状況把握に活用し、円滑な支援のため大変有効です。また、福祉避難所を開設した場合も、避難所担当職員を配置し、情報を入力します。
- ・この報告により、避難所が市町村災害対策本部からの後方支援を受けるきっかけとなるので、可能な限り速やかに市町村災害対策本部に連絡を入れます。
- ・避難所からの報告は、市町村災害対策本部の貴重な情報源となるので、可能な限り周辺の状況も記入し報告します。

〈報告内容の例〉

- ①避難所開設の報告
- ②被害状況によっては、応急危険度判定士の支援要請等
- ③通信手段、ライフライン状況等の報告
- ④避難者の概算人数（避難者名簿より把握している人数）の報告
- ⑤負傷者等の報告と救護支援要請等
- ⑥備蓄品等の配布状況及び過不足状況の報告
- ⑦各派遣職員の参集状況の報告
- ⑧その他の報告

広 報

- ・避難所からの広報は、避難所の存在を地域に周知すると同時に、避難所外避難者に対しても避難所を中心とした支援（食料、物資、支援情報の提供等）の開始を周知するための大切な手段です。
- ・避難所が開設されたことを、避難者や避難所の周辺に広報します。受付までの道順なども、張り紙や看板などで示します。
- ・広報には、施設の屋外スピーカーなどの放送設備を利用します。

2 展開期の業務の全体像

(1) 展開期とは

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、本格的な避難所運営組織を設置し、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。学校避難所では子どもたちへの応急教育が始まり、学校再開に向けた活動が始まるなど、避難所の子どもたちの自主活動も生まれてきます。

このマニュアル作成指針では、災害発生から2日目～概ね3週間程度の期間としていますが、災害の規模（被災の程度、マンパワーの確保状況等）によって変わります。

(2) 業務の実施体制 - 本格的な避難所運営組織（避難所運営本部の設置）

避難所の状況が落ち着いてきたら、本格的な避難所運営組織である「避難所運営本部」を設置します。

展開期の避難所運営は、避難者の共助・協働の精神と自力再建の原則に基づき、避難者（住民）を主体とする、避難所運営本部が担うものとします。

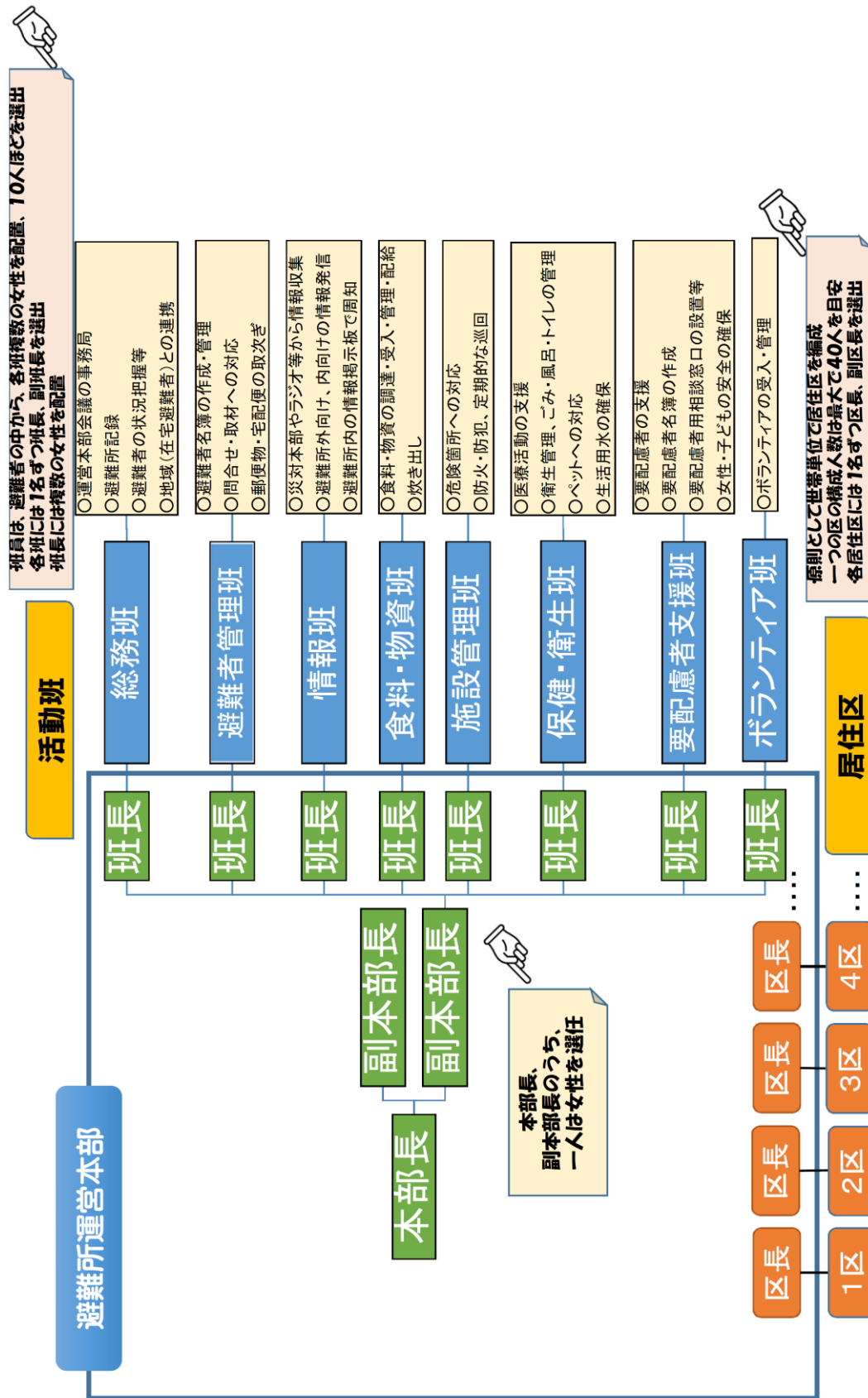
避難所運営本部は、避難所を運営する最高決定機関として、避難所運営全般に関わります。また、具体的な業務を行うための、各種の活動班を置きます。活動班については、避難所の規模や地域の特徴に応じて、いくつかの班を統合したり、分割することも可能です。この体制は、展開期から撤収期まで人員規模に変更はあっても、体制的には変更する必要はありません。

(3) 避難所運営本部の設置

避難所運営本部構成員の選出

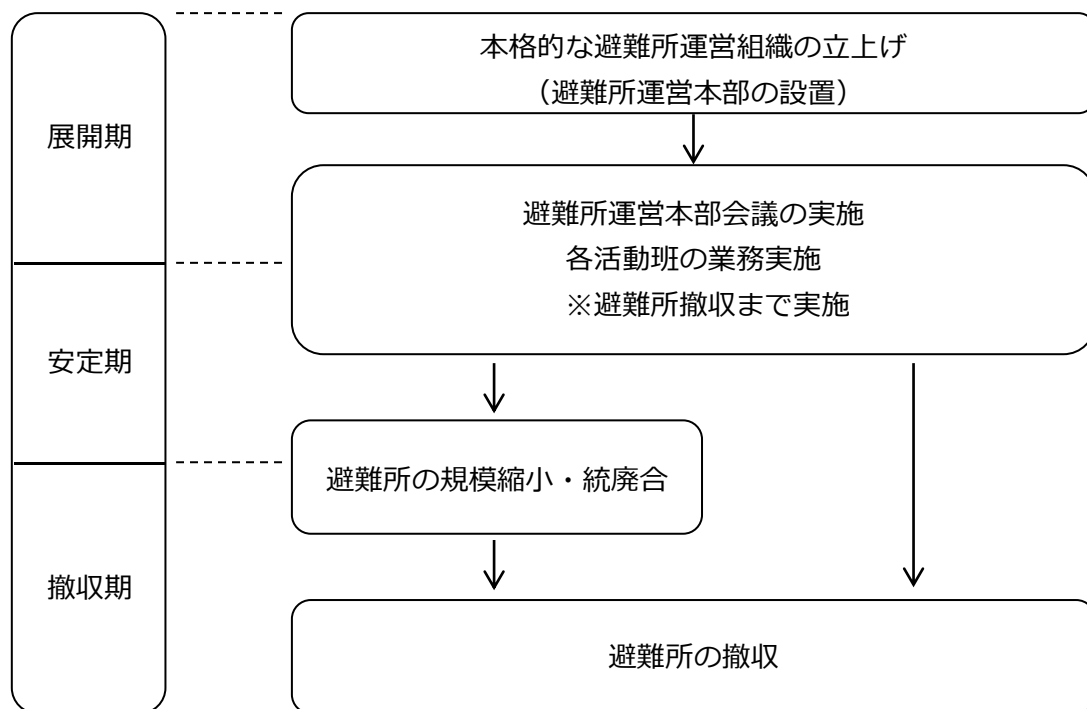
- ・ 避難所運営本部は、本部長、副本部長、各活動班長、各居住区の区長で構成します。
- ・ 応急的な避難所運営組織の関係者（避難者の代表、避難所担当職員、施設管理者）と居住区の区長（リーダー）が話し合い、本部長（1名）、副本部長（2名程度）、活動班長（各班1名）、班員（各班概ね10名程度）を選出し、避難所運営本部の構成員を決めます。
- ・ 円滑な避難所運営のために、避難所運営本部の構成員の3割以上は、女性を配置します。
- ・ 選出にあたっては、一部の特定の人に負担がかかり過ぎないように留意します。
- ・ 避難生活が長期化すると、班長職に就いていた人が自宅や応急仮設住宅に移り、職を離れることが想定されます。その場合に備えて、班長の補助者も作っておきます。また、班長職の人が避難所を離れる場合、事務引継書を作成し、後任者に業務内容や注意点等を伝える体制も整えておきます。

避難所の運営体系



（４）展開期～撤収期までの業務実施の全体の流れ

展開期から撤収期には、次のような業務の流れが想定されます。



（５）避難所運営本部の業務

避難所運営本部は、具体的な業務を実施する活動班を設置した後、各活動班に業務を依頼し、避難所運営の本格的な業務を開始します。

避難所運営本部会議の開催

- ・避難所生活を円滑に進めるために、定期的に避難所運営本部会議を開催します。
- ・会議の議長は本部長がつとめ、運営本部の事務局は総務班が担当します。
- ・発災直後の会議の開催頻度は、１日２回、朝食前及び夕食後に開催します。朝の会議は、前夜以降の伝達事項を主にし、問題点についての協議は夕食後に行います。
- ・時間が経過し、避難所の状態が落ち着いて、特に連絡事項がない場合でも、最低１日１回は会議を開催し、各活動班で情報を共有し、連携した対応を行います。
- ・設備、物資、食料など必要なものを市町村災害対策本部へ要請するため、各活動班から、状況報告と要望を受けます。
- ・災害時情報共有システムに入力する情報は、物資等のニーズ調査を「食料・物資班」、保健衛生のニーズ調査を「保健・衛生班」、入力者を「情報班」、とりまとめを「総務班」とするなど、役割分担を定めます。また、後述するアマゾンジャパンの「ほしいもののリスト」の入力に当たっても、ニーズ調査・取りまとめ

「総務班」、入力「情報班」、受取・保管「食料・物資班」の役割分担を定めます。

- ・第1回目の会議では、各活動班の業務内容を確認し、速やかな業務実施を活動班長に依頼するとともに、避難者支援のための各種窓口の設置を依頼します。
- ・会議には、避難所担当職員、施設管理者も参加します。また、ボランティアの中でも一定の役割を担っている場合には、オブザーバーとして参加してもらいます。

〈災害時情報共有システムへの入力〉（避難所）

①避難所の状況

- ・施設・設備
- ・ライフライン
- ・避難者数（男女別）
- ・避難所運営状況
- ・開設状況
- ・医療等の提供状況
- ・生活環境
- ・食事の供給

②避難者の状況

- ・要配慮者
- ・服薬者数
- ・感染症症状の有症状者数
- ・その他有症状者数

③ほしいもののリスト

- ・総務班でニーズ調査した物品、数量については情報班が一本化して入力

〈災害時情報共有システムへの入力〉（福祉避難所）

①所在地・名称 ②ライフラインの状況 ③人的状況

④不足物品の状況 ⑤提供可能物品の状況

＜参考＞Amazon「ほしいもののリスト」を活用した避難所支援

従来、避難所への支援物資については、

- ・避難生活の長期化に伴い、多様化するニーズを一元的に集約する情報基盤
- ・情報発信ができて、全国からの支援物資を過不足なく届ける体制

が十分でなく、その結果、避難所にはニーズに合わない物資が届けられたり、ニーズに合っている必要数以上に大量に届いてしまうことがありました。

こうした課題に対応するため、徳島県では平成26年9月5日、ネット通販大手のアマゾンジャパン株式会社との間で、自治体では全国初となる「災害発生時における支援に関する協定」を締結しました。これは、災害時に避難生活が長期化する中で、各避難所が必要とする物資を過不足やミスマッチなく、きめ細やかに供給することを目指すものです。

※平成28年6月9日、アマゾンジャパン株式会社から組織変更したアマゾンジャパン合同会社と協定を再締結

徳島県では、東日本大震災でも活用されたこの仕組みを、「災害時情報共有システム」を活用し、平時から避難所との間の情報共有体制も兼ねた効率的な仕組みとして構築しています。



避難者支援のための各種窓口の設置

- ・避難所運営本部は、各活動班に依頼し、次のような窓口を設置します。

〈設置する窓口の例〉

- ①避難者受付窓口（避難者管理班）：避難者の登録、出入りの管理
- ②食料配付窓口（食料・物資班）：食料、水の配付
- ③物資配付窓口（食料・物資班）：物資の配付
- ④問い合わせ窓口（避難者管理班）：安否確認への対応
- ⑤取材対応窓口（避難者管理班）：取材への対応
- ⑥郵便物等受付窓口（避難者管理班）：郵便物や宅配便の取り次ぎ
- ⑦保健衛生支援対応窓口（保健・衛生班）：救護班、D P A T等の受入
- ⑧要配慮者相談窓口（要配慮者支援班）：要配慮者への対応
- ⑨ボランティア受付窓口（ボランティア班）：ボランティア受付

（６）各活動班の業務

総務班の業務

- ・避難所運営本部会議の事務局（会議開催の通知、協議事項の整理、会議資料作成、会議記録の作成、各活動班の要望事項の調整、市町村災害対策本部との連絡調整）
 - ・「避難所運営記録簿【様式５】」の作成
 - ・避難所生活ルールの作成・見直し
 - ・定期的な場所移動の計画作成・実施
 - ・避難者の状況把握等（避難所内のアンケート調査、相談スペースの設置等）
 - ・「災害時情報共有システム」入力情報の取りまとめ、「ほしいもののリスト」のニーズ調査
 - ・地域との連携（避難所外避難者の組織との連携等）
 - ・遺体への対応
 - ・その他
- ※具体的な業務については、P 60～P 63 参照

避難者管理班の業務

- ・避難者名簿の管理（避難者名簿の作成・整理、入所者・退所者の管理、外泊者の管理、避難者名簿の公開、避難所運営本部への避難者数の報告）
- ・問合せへの対応（安否確認への対応、来客対応）
- ・取材への対応
- ・郵便物・宅急便の取次ぎ

※具体的な業務については、P 64～P 67 参照

情報班の業務

- ・避難所内外の情報収集（行政からの情報収集、「主な関係機関連絡先一覧表【様式 21】」の作成、他の避難所との情報交換、マスコミからの情報収集、災害時情報共有システムの入力（ほしいもののリストの入力を含む））
- ・避難所内外への情報発信（避難所内での情報伝達、掲示板に掲載する情報の管理、行政への情報発信、地域の情報拠点としての役割）

※具体的な業務については、P 68～P 71 参照

食料・物資班の業務

- ・食料・物資の調達
- ・食料・物資の受入（食料・物資受入簿による管理、荷下ろし専用スペースの設置、受入人員の確保、ほしいもののリストの配送品の受入）
- ・食料の管理・配給（食材の種類・在庫数の把握、食料の保管・管理、食料の配給）
- ・物資の管理・配給（物資の種類・在庫数の把握、物資の配給、不用物資への対応）
- ・炊き出し（炊き出しのための道具の調達、炊き出しの人員確保、炊き出しの実施）

※円滑に業務を行うため、災害の規模、避難所の規模、避難所の設置期間等に応じて、食料班と物資班に分けて対応します。

※具体的な業務については、P 72～P 75 参照

施設管理班の業務

- ・危険箇所への対応
- ・防火・防犯（防火・防犯対策、飲酒・喫煙への対応、避難者間のトラブルへの対応）
- ・避難所の環境改善等への対応

※具体的な業務については、P 76～P 77 参照

保健・衛生班の業務

- ・医療活動の支援（救護所・医療機関の情報把握、医務室の設置・医薬品の確保、病人・けが人への対応、避難者の健康状態の把握）
- ・避難者等の健康維持（健康・こころのケア対策の実施）
- ・衛生管理（手洗いの徹底、施設内消毒の実施、食品衛生管理の徹底、感染症予防）
- ・水の確保・管理
- ・清掃・ごみ処理への対応（清掃・ごみ分別収集の周知徹底、ごみ集積所の設置）
- ・風呂の管理（利用計画作成・周知、入浴券発行・配布、仮設風呂の衛生管理の徹

底)

- ・トイレの衛生管理（トイレの使用可能状況の調査・周知、トイレ用水の確保・工夫、仮設トイレの設置、トイレの衛生管理の周知徹底）
- ・ペット連れ避難者への対応（ペットの飼育ルールの説明、ペット登録台帳の管理、ペットスペースの設置、支援団体等の情報収集等）

※具体的な業務については、P 78～P 88 参照

要配慮者支援班の業務

- ・要配慮者の支援（避難状況の把握、「避難所における要配慮者名簿【様式 17】」の作成、ニーズの把握、要配慮者用の相談窓口の設置、要配慮者スペースの設置・運営、福祉避難所等への移送に関する市町村との調整）
- ・女性・子どもの安心・安全の確保（防犯ブザー等の配布、チラシ等による啓発、避難所内巡回等）

※具体的な業務については、P 89～P 90 参照

ボランティア班の業務

- ・ボランティアの派遣要請
- ・ボランティアの受入（ボランティア受付窓口の設置、ボランティアの受入）

※具体的な業務については、P 91 参照

3 安定期の業務の全体像

(1) 安定期とは

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。学校避難所では教育活動が再開され、居住空間と教育空間の住み分けや、教育活動への理解と協力が求められます。

このマニュアル作成指針では、概ね災害発生から3週間目以降としていますが、災害の規模（被災の程度、マンパワーの確保状況等）によって変わります。

(2) 避難所運営本部の業務

避難所運営本部会議の開催

- ・避難所生活を円滑に進めるために、定期的に避難所運営本部会議を開催します。
- ・発災から時間が経過し、避難所の状態が落ち着いて、特に連絡事項がない場合でも最低1日1回は会議を開催し、各活動班で情報を共有し、連携した対応を行います。
- ・設備、物資、食料など必要なものを市町村災害対策本部へ要請するため、各活動班から、状況報告と要望を受けます。

避難所運営本部体制の再構築

- ・避難者の減少に伴い、必要に応じて、避難所の運営体制を見直します。
- ・在宅の地域住民リーダーなどに、避難所運営の協力を依頼します。

(3) 各活動班の業務

総務班の業務

- ・展開期の業務を継続します（※P60～P63参照）。
- ・避難所生活の長期化に伴い、生活ルールについて、必要な見直しを行います。
- ・風紀のみだれや防犯対策への対応を図ります。

避難者管理班の業務

- ・展開期の業務を継続します（※P64～P67参照）。
- ・避難者の退所により空いたスペースを共有空間などに転用できるよう、名簿を管理し、避難所運営本部会議を通じて、各活動班に状況報告を行います。

情報班の業務

- ・展開期の業務を継続します（※P68～P71参照）。
- ・この時期は、一時的な生活支援情報から恒久的な生活再建につながる情報の重要度が増大する時期です。これまでの情報収集に加え、重点的に以下の情報の収集

や広報の充実を図ります。

〈行政からの復興支援情報の例〉

- ①住宅障害物の除去の支援
- ②罹災証明の発行
- ③被災住宅の応急修理
- ④災害見舞金・弔慰金の配分
- ⑤義援物資及び義援金の配分
- ⑥災害援護応急資金の融資
- ⑦税の減免、徴収猶予
- ⑧応急仮設住宅関連情報 など

〈恒久的な生活再建に役立つ情報の例〉

- ①求人情報
- ②住宅・不動産情報 など

食料・物資班の業務

- ・展開期の業務を継続します（※ P 72～ P 75 参照）。
- ・高齢者や障がい者など特別に配慮を必要とする要望など、高度な要望について、市町村災害対策本部と調整し、対応します。
- ・避難の長期化が予想される場合、季節に応じた食料、生活必需品の調達等について検討し、市町村災害対策本部と調整します。

施設管理班の業務

- ・展開期の業務を継続します（※ P 76～ P 77 参照）。
- ・高度な要望（バリアフリー等）に対応します。
- ・避難所生活の長期化に伴い、必要な設備（暑さ・寒さ対策）の検討を行います。
- ・共有スペース（避難者の交流支援に役立つスペース）の確保や避難者の手荷物の増加に対応したゆとりあるスペース利用の検討を行います。
- ・施設の本来の機能の再開に向けた、避難者利用スペースの統廃合の検討、施設管理者との協議を行います。

保健・衛生班の業務

- ・展開期の業務を継続します（※ P 78～ P 88 参照）。
- ・避難者の精神的なケアについて、専門家による定期的な相談の場を設けるなどの対策について、市町村災害対策本部へ要請します。

要配慮者支援班の業務

- ・展開期の業務を継続します（※ P 89～ P 90 参照）。
- ・避難生活の長期化により、特に高齢者や障がいのある方はいっそうの心身への負担が募るため、必要に応じて、適切な施設への移転ができるよう支援します。
- ・精神障がいのある方や発達障がいのある方は、健常な方と変わりなく見えることが多く、必要な支援が届きにくい状況があり、また、一般の方の障がいに対する理解も十分ではないことから、こうした点も十分に配慮し、必要な支援を行います。
- ・子どもたちへの対応について、勉強室・遊び部屋の確保、子どもの世話ができる人材の確保等、必要な支援を行います。
- ・外国人などの避難者がいた場合、生活支援のための適切な手段・方法を検討し、必要に応じてボランティアの協力を得て支援します。

ボランティア班の業務

- ・展開期の業務を継続します（※ P 91 参照）。
- ・避難者からの高度で多様な要望をボランティアセンター等に連絡・仲介し、必要なボランティア人材の確保に努めます。
- ・避難者数の減少により、物資の仕分けなど大規模な人員によるボランティア支援が不要になった場合には、ボランティアの撤収・引き揚げ計画を協議します。

4 撤収期の業務の全体像

(1) 撤収期とは

撤収期とは、電気・ガス・水道等のライフライン回復以降の時期で、日常生活が可能となるため、避難所生活の必要性がなくなる時期です。

一方で、自力再建が困難な避難者に対し、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。

(2) 避難所運営本部の業務

避難所の集約・閉鎖に向けた避難者の合意形成

- ・ライフラインの復旧状況などから、市町村災害対策本部と避難所閉鎖時期について協議します。
- ・市町村災害対策本部の指示を受けて、避難所閉鎖の準備に取りかかります。
- ・各活動班に、避難所閉鎖のため、いつまでに何をするかの計画作成を依頼します。
- ・避難所の閉鎖時期や撤収準備などについて、避難者に説明し、避難者の合意形成を図ります。

避難所の後片付け

- ・設備や物資の返却、回収、処分などを市町村災害対策本部に協議し、行います。
- ・避難者の協力により、避難所として利用した施設内外の片付け、整理・整頓、掃除、ごみ処理を行います。
- ・避難所運営の各種記録、資料を市町村災害対策本部に引継ぎ、避難所閉鎖の日に解散します。

(3) 各活動班の業務

総務班の業務

- ・避難所運営本部会議の開催など事務局の業務を行います。
- ・集約・閉鎖が決まったら、各活動班と協議し、避難所閉鎖の計画を作成します。

避難者管理班の業務

- ・最後の退所者まで名簿の更新を行い、退所者の連絡先の把握に努めます。
- ・避難所閉鎖に向け、使用した備品や設備を片付け、作成した名簿資料などを避難所運営本部に提出します。

情報班の業務

- ・恒久的な復興支援の情報提供に努めます。
- ・避難所閉鎖に向け、使用した備品や設備を片付け、作成した広報資料などを避難所運営本部に提出します。

食料・物資班、施設管理班、保健・衛生班の業務

- ・施設の本来業務の再開に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。
- ・各活動班は、使用した備品や設備を整理し、未使用の食料・物資の在庫を把握し、作成資料とともに、避難所運営本部に提出します。
- ・閉鎖に向けた避難所全体の清掃、整理整頓、ごみ処理の計画を作成し、随時実施していきます。ある程度の規模の避難所で大量の労力が必要な場合には、避難所担当職員、施設管理者、市町村災害対策本部と協議し、ボランティア支援や地域住民への協力を得て行います。

要配慮者支援班の業務

- ・施設の本来業務の再開に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。
- ・使用した備品や設備を整理し、作成した要配慮者名簿等の資料とともに、避難所運営本部に提出します。
- ・閉鎖に向けた避難所全体の清掃、整理整頓、ごみ処理の計画を作成し、随時実施していきます。ある程度の規模の避難所で大量の労力が必要な場合には、避難所担当職員、施設管理者、市町村災害対策本部と協議し、ボランティア支援や地域住民への協力を得て行います。

ボランティア班の業務

- ・避難所の集約・閉鎖に伴い、ボランティア支援の必要性が低くなった場合、ボランティア団体等の撤収のための調整・協議を行います。

第5章 各活動班の業務

本章では、各活動班の業務について、班ごとにまとめています。

例えば総務班に所属している場合、総務班の部分だけを読めばよいような構成としています。

1 総務班の業務〈展開期～撤収期〉

（１）避難所運営本部会議の事務局

事務局としての機能

- ・ 会議の段取りや各種調整等、避難所運営本部会議の事務局機能を果たします。
- ・ 各活動班に運営本部会議の開催を通知（場所、時間、出席者、協議内容等）します。
- ・ 運営本部会議前に、各活動班からの報告に基づき、協議事項を整理し、運営本部会議資料を作成します。
- ・ 運営本部会議に出席し、会議記録を作成します。
- ・ 各活動班の要望を整理し、重複する要望や両立しない要望があれば、調整します。

市町村災害対策本部との連絡調整

- ・ 市町村災害対策本部との連絡調整に関する窓口となり、連絡調整事項の把握・整理を行います。連絡調整事項については、避難所運営本部会議での決定を前提としますが、急を要する場合は、本部長や各活動班の班長と協議し、後で避難所運営本部会議に報告するなど、臨機応変な対応をします。

（２）避難所運営の記録

「避難所運営記録簿【様式５】」の作成

- ・ 避難所担当職員が避難所内の情報を記録し、避難所での出来事を正しく残します。
- ・ パソコンなどを活用し、電子データにより記録することで、記録の整理の際に有効です。ただし、データ等の管理には十分注意します。

〈記録する内容等〉

- ①日付（曜日）
- ②避難者数、新規入所者数、退所者数
- ③運営本部会議での内容
- ④行政からの伝達事項
- ⑤避難所内の主な出来事

※ これらの他、被害の状況や生活の様子を示す写真を残すようにします。

（３）生活ルールの作成・見直し

避難所生活のルールの作成

- ・避難所では、多くの人が共同生活を送るため、避難者が互いにルールを守って、生活を送ることが必要です。そこで、避難所運営本部会議で避難所生活において必要となる基本的なルールを取りまとめ、出入口など見やすいところに掲示し、避難者にルールの周知を行います。
- ・ルールを検討する際には女性の意見も取り入れます。

避難所生活のルールの見直し

- ・避難所生活の長期化に伴い、必要に応じて、生活ルールを見直します。

（４）定期的な場所移動

避難所内での定期的な場所移動

- ・施設管理者、施設管理班と相談し、定期的な場所移動の計画を作成し、実施します。
- ・概ね避難所開設から７日目毎に移動を行います。
- ・居住区の区長（リーダー）や自治会長などの協力のもと、避難者の以前の隣近所づきあいや地縁、血縁などのつながりに最大限留意して、移動計画を作成します。
- ・避難者には、定期的な場所移動により、プライバシー確保につながることで、避難生活の慢性化を防ぎ早期の自立再建につながる点を理解してもらい、実施します。
- ・避難者に、移動の際、部屋の掃除や片付けを必ず行うことを周知します。

（５）避難者の状況把握等

避難所内のアンケート調査

- ・避難者に対して、必要に応じてアンケート調査を行い、避難所の今後の見通しなどを検討するうえでの資料とします。

〈調査の主な内容〉

- ①自宅の被災状況
- ②今後の住宅確保の見通し
- ③応急仮設住宅の応募状況 など

※避難者の情報の取り扱いには、十分注意します。障がい者、外国人に対しては、ボランティア等の協力も得ながら、アンケート調査を行います。

相談スペースの設置

- ・プライバシー等に配慮して、避難者が安心して相談できるスペースを設けます。
- ・専門的な対応が必要な相談については、情報班を通じて、専門家等の派遣を市町

村災害対策本部へ要請したり、災害時情報共有システムに避難所の状況を入力し、支援者に情報を発信します。

- ・ 不足する食料や物資のニーズ調査を実施し、情報班を通じて災害時情報共有システムの「ほしいもののリスト」により支援を要請します。
- ・ 県・市町村で各種相談窓口を設置していることを避難者へ周知します。

（６）地域との連携

避難所は地域全体の拠点

- ・ 発災直後の混乱の中、食料・物資は避難所外避難者の分も一括して避難所へ送られてくると予想されます。その際、避難所は地域全体の供給拠点となります。避難所から市町村災害対策本部へ食料や物資の必要量を報告する際には、把握できた避難所外避難者の分も合わせて報告します。

避難所外避難者の組織化

- ・ 避難所運営本部で、避難所外避難者についてまで、すべて把握することは困難です。
- ・ 避難所外避難者も、受け身の体制でなく、「自分たちのことは自分たちで行う」という意識を持つことが必要です。例えば、在宅避難者であれば、自主防災組織（町内会等）単位で組織化して、食料・物資の配給を受けるなど、避難所運営に協力します。在宅避難者の組織のまとめ役としては、自主防災会（町内会等）の役員が適役です。

避難所外避難者の組織と連携

- ・ 避難所外避難者の組織のまとめ役と連絡をとるため、その窓口となる担当者を決めておきます。
- ・ 避難所外避難者の組織のまとめ役に対して、次のような情報の取りまとめを依頼します。
 - ① 食事の必要数
 - ② 必要な物資の種類と数
 - ③ 要配慮者の情報と支援の要否
- ・ 必要に応じて、適宜、「避難所外避難者名簿【様式２－２】」の記入を依頼します。受け取った避難者名簿は避難者管理班に提出します。
- ・ 市町村からのお知らせ等について、避難所外避難者の組織のまとめ役を通じて情報伝達を行います

（７）遺体への対応

遺体への対応

- ・やむを得ず、避難所に一時的に遺体を受け入れる場合は、避難者と部屋を別にするなど、配慮します。
- ・遺体を受け入れる場合は、情報班を通じて、市町村災害対策本部へ市町村職員の派遣を要請します。
- ・死亡者については、次のことについて記録しておきます。
 - ①氏名
 - ②年齢
 - ③性別
 - ④住所
 - ⑤搬送者の氏名
 - ⑥搬送時刻
 - ⑦遺体のあった場所
 - ⑧遺族の連絡先 など

（８）避難所閉鎖に向けた準備

避難所閉鎖計画の作成

- ・避難所の閉鎖が決まったら、各活動班と協議し、避難所の閉鎖計画を作成します。

2 避難者管理班の業務〈展開期～撤収期〉

(1) 避難者名簿の管理

避難者名簿の作成・整理

- ・避難者受付の窓口を設置し、避難者の登録を行います。
- ・世帯ごとに「避難者名簿【様式2-1・2-2】」を配布し、必要事項の記入を求めます。
- ・避難所外避難者については、支援物資を受け取りに来た際に名簿への記入を求めるほか、車中泊避難スペースで名簿を配布したり、避難所外避難者の組織（P62参照）と連携するなどの方法で名簿作成に努めます。
- ・避難者名簿の作成は、安否確認や食料・物資の配給に利用するなど、避難所運営で最も重要な活動の一つです。このため、避難者には、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旨を説明し、記入に協力を求めます。特に避難所外避難者には、妊産婦、乳幼児を抱える家庭も多いことから、避難者名簿によりニーズを把握し、女性用品や乳幼児用品の供給など適切な支援を行う必要があります。
- ・「避難者名簿」を居住区別に整理します。パソコン等でデータベース化し管理すると、効率よく活用できます。作成した名簿の取扱いには、十分注意します。
- ・車中泊避難者については、車の登録番号、車種等を把握します。
- ・「避難者名簿一覧表【様式3-1・3-2】」や「避難者数集計表【様式4-1・4-2】」を用いて、適宜、避難者の集計を行います。

運営本部会議への避難者数の報告

- ・避難者の状況（現在人数、入所者人数、退所者人数）を整理し、避難所運営本部会議へ報告します。

入所者の管理

- ・新たに入所者が現れた場合は、次のとおり管理します。
 - ①「避難者名簿【様式2-1】」に記入してもらい、名簿に加えます。
 - ②「居住区」の考え方に留意しながら、居住空間の割り振りを行います。
 - ③早く避難所生活に慣れてもらうため入所時に一通り生活ルールを説明します。
 - ④居住区の区長（リーダー）は、居住区内の役割についての説明を行います。

退所者の管理

- ・退所者については、当初退所者が記入した用紙（避難者名簿）に、退所日、退所後の連絡先（住所、電話番号）を記入してもらい、避難者名簿により管理します。退所者の情報は、削除せずに、避難所の記録として残しておきます。
- ・避難者の退所により空いたスペースを共有空間などに転用できるよう、名簿を管理し、避難所運営本部会議を通じて、各活動班に状況報告を行います。

外泊者の管理

- ・外泊者の管理は、食料や物資の配給などの関係上必要となるため、各居住区の区長（リーダー）は、「外泊届用紙【様式 7】」を受理し、外泊者を把握します。

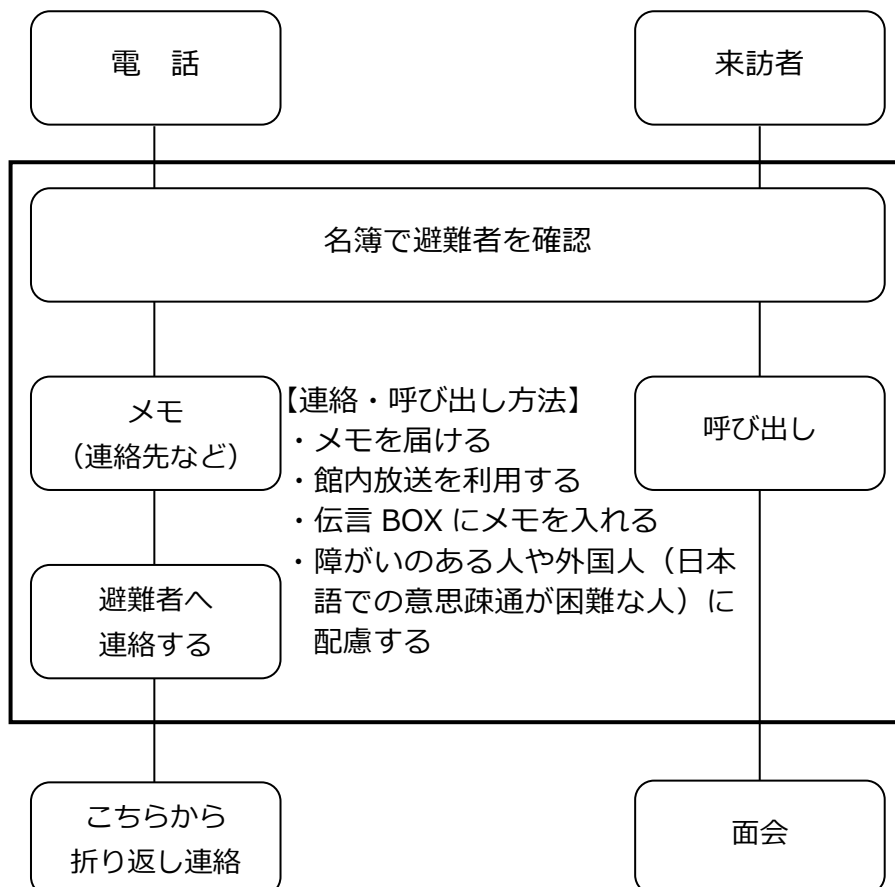
〈外泊届に記入する主な内容〉

- ①氏名 ②居住区 ③外泊先、外泊期間 ④同行者 ⑤緊急連絡先

避難者名簿の公開

- ・災害時には、災害ボランティアをはじめ、様々な支援者が被災地を訪れ、中には必ずしも身分が明らかでないものが少なくなく、安易な情報提供が個人情報の漏洩となる例もあります。
- ・避難者名簿は、個人情報が含まれているため、個人が特定できるような情報を掲示・閲覧するなどの取扱いは望ましくありません。
- ・安否確認に対応するために掲示・閲覧が必要な場合は、必ず避難者の同意を得て、公開する個人情報を限定します。避難者を明らかにするという目的に限り掲示・閲覧する場合でも、内容は、世帯の代表者の氏名・住所程度にとどめ、個人情報保護の観点から、注意を払います。問い合わせが減ってきた場合は、掲示をとりやめ、個別に対応します。

（２）問合せへの対応



安否確認への対応

- ・ 安否確認についての問合せに対応するため、問合せ窓口を設置します。
 - ・ 発災直後は、電話や来訪による安否確認についての問合せの殺到が予想されます。問合せには、作成した避難者名簿に基づいて、迅速に対応し、来訪者（部外者）には、避難者のプライバシーと安全を守るためにも、問合せ窓口を一本化し、部外者が避難所内にむやみに立ち入ることを規制します。
 - ・ 避難者に NTT 災害伝言ダイヤル 1 7 1 等の利用を促します。
 - ・ 電話は、直接避難者へ取り次がず、次のような方法で避難者へ伝言します。
 - ① 伝令要員を置く
 - ② 伝言ボックスを利用
 - ③ 掲示板を利用
 - ④ 館内放送を利用（時間的な配慮が必要） など
- また、障がいのある人や外国人（日本語での意思疎通が困難な人）には、それそれに対応した連絡方法で対応します。

来客の対応

- ・ 用向きを確認し、面会場所や立入禁止場所など避難所でのルールを簡単に説明します。
- ・ 避難所の居住者以外は、原則、居住空間には立入禁止とします。避難所の入口近くに面会場所を確保したり、スペース的に余裕がある場合は部屋を確保します。

（３）取材への対応

取材等の方針決定

- ・ マスコミや研究者等からの取材や調査等に対してどのような対応をするかについて運営本部会議で決定します。
- ・ 取材及び調査等に対しては、取材対応窓口を設置します。避難所担当職員又は避難所の代表（運営本部長等）が対応するなど、担当者を明確にしておきます。

取材者等への対応

- ・ 避難所で取材・調査などを行う人には、必ず取材対応窓口への立ち寄りを求め、「取材者用受付用紙【様式 8】」に、氏名・所属・連絡先・取材目的などを記入してもらいます。
- ・ 許可を受けた取材者には、それが判別できるよう腕章等を着用してもらいます。
- ・ 避難者への取材には、避難者管理班員が立ち会うこととします。

（４）郵便物・宅急便の取り扱い等

郵便局員・宅急便業者への対応

- ・避難者への郵便物等の取り扱いのため、郵便物等受付窓口を設置します。
- ・郵便物等が迅速・確実に受取人に届くよう、郵便局員、宅急便業者の避難所への立入りは可能とします。防犯上、郵便物等受付窓口に声をかけてもらうようにします。
- ・避難者数が多い場合、郵便物は受付で一括して受取り、呼出し等を行い、避難者に渡します。「郵便物等受付簿【様式９】」を作成する等、紛失には十分注意します。

郵便物発送への対応

- ・避難者の郵便物の発送方法について、避難所担当職員を通じて郵便局に相談します。発送方法決定後、避難者に周知します。

（５）避難所閉鎖に向けた準備

避難所閉鎖に向けた準備

- ・避難所の閉鎖が決まったら、閉鎖に向け、使用した備品や設備を片付け、作成した避難者名簿資料などを避難所運営本部に提出します。

3 情報班の業務〈展開期～撤収期〉

(1) 避難所内外の情報収集

行政からの情報収集

- ・ 行政機関から、必要な情報を収集します。災害発生当初に、通信手段が絶たれた場合には、行政機関に出向いたり、他の避難所と連絡をとるなど情報収集に努めます。
- ・ 災害発生時においては、情報も錯綜することから、デマなどの予防のため、当該避難所の担当となっている市町村職員からの情報を第一に取り入れます。
- ・ 県や市町村など行政機関のホームページ等からも情報収集します。

関係機関連絡先一覧表の作成

- ・ 「主な関係機関連絡先の一覧表【様式 21】」を作成します。

〈主な関係機関〉

- ①市町村災害対策本部
- ②警察・消防
- ③病院・医院
- ④ライフライン（電気・ガス・水道など）関係機関
- ⑤郵便局
- ⑥地元マスコミ（新聞社・ラジオ局・テレビ局）
- ⑦近隣の避難所
- ⑧自治会長
- ⑨民生（委員）・児童委員
- ⑩ボランティア受付本部（社会福祉協議会など） など

他の避難所との情報交換

- ・ 地域内の避難所同士で情報交換をします。情報交換によって、地域の状況を把握することができます。
- ・ 使用可能な井戸の情報や開店している商店などの口コミ情報、余った物資の情報など、近隣の避難所と情報を交換します。ただし、いつ、どこで、誰が発した情報かを的確に把握し、デマ等に十分注意します。

マスコミからの情報収集

- ・ 被災者にとって必要な情報を手分けして、テレビ、ラジオ、新聞、インターネットなどから、効率よく情報収集します。ただし、インターネットの利用にあたっては誤った情報に注意が必要です。情報源をよく確認し、信頼できる情報を選別します。
- ・ 集めた情報は、日時、発信源などを明記し、種類ごとに整理します。

〈テレビ、ラジオ、地元 FM 局から集める情報の例〉

- ①被害情報
- ②電気、ガス、水道等のライフライン等の情報
- ③道路、鉄道、バスなどの公共交通施設・機関の情報
- ④国・都道府県・市町村の大まかな災害対応、復旧・復興対策の動き
- ⑤生活関連情報（近隣の営業店舗の情報等） など

（２）避難所内外への情報発信（広報）

避難所内での情報伝達

- ・避難所内での情報伝達は、原則として文字情報（貼り紙など）を用います。施設内の出入口近くなど、避難者全員が目につきやすい位置に掲示板を設置します。
- ・情報伝達（周知）にあたっては、文字を大きくする、ふりがなを付ける等の工夫をするとともに、掲示とは別の手段による伝達が必要な避難者へは、個別の対応をするなどの配慮が必要です。

〈掲示板に掲載する情報の例〉

- ①避難所生活のルール
- ②最新情報（今日入った情報）
- ③県・市町村からのお知らせ（罹災証明書発行、被災者生活再建支援制度など）
- ④生活情報（風呂、給水車、ライフライン復旧状況など）
- ⑤復興情報（求人、復興資金、応急仮設住宅関連情報など）
- ⑥使用施設関連情報（避難所となった施設に関する情報）
- ⑦避難所ニュース（かわら版）
- ⑧その他（NTT災害伝言ダイヤル171の登録方法など） など

- ・情報の伝達漏れを防ぐため、出入りの際に必ず掲示板を見るよう、避難者に伝えます。特に重要な情報については、運営本部会議で居住区の区長（リーダー）に伝達し、区長（リーダー）が居住区の各避難者に伝達します。
- ・視覚や聴覚に障がいのある人や外国人など情報が伝わりにくい要配慮者に対しては、それぞれに対応した伝達手段をとるなど、配慮します。
- ※要配慮者への情報伝達手段については、「避難所運営において配慮すべき点」（P31～41）参照

- ・放送設備がある場合は、発災直後にはそれを利用することも有効です。ただし、放送は一過性のものにすぎず、居住環境の快適性を損なうこともあるので、緊急の場合以外は、使用を控えます。
- ・避難者個人あての伝言は、連絡用の伝言ボックスを活用します。伝言ボックスは、居住区ごとに設け、区長（リーダー）が受け取りに来る体制を作ります。伝言の内容は個人あての情報であるので、取扱いに注意し、トラブルを防止します。

掲示板に掲載する情報の管理

- ・ 掲示板への掲載は、情報班の管理のもとに実施し、無秩序な掲載を避けます。情報には、必ず掲載日時を掲載し、いつの時点の情報であることを明確にしておきます。
- ・ 古い情報は削除して整理します。掲示板から外した情報は、分類し、保管します。
- ・ 行政との情報伝達を効率よく、信頼性を高めるため、情報担当者を設置し、窓口を一本化します。
- ・ 発災直後は、避難所担当職員が定期的（２～３時間おき）に、「避難所状況報告書【様式 6】」で市町村災害対策本部へ報告します。その際、地域の被害状況も併せて報告すると、行政機関が被害状況を把握するうえで非常に役に立ちます。

〈市町村災害対策本部へ報告する情報の例〉

- ①避難者数
- ②避難所の安全状況
- ③ライフライン
- ④避難所運営本部の編成状況
- ⑤各班からの要望
- ⑥緊急を要する事項
- ⑦対処すべき事項
- ・ 食料・物資の依頼については、食料・物資班が「食料・物資依頼伝票【様式 10・様式 11】」でとりまとめたものを、情報班が市町村災害対策本部へ要請します。
- ・ 各種報告は、事前に災害時情報システムで入力する避難所担当者や運営組織内で役割分担を決めておき、入力訓練を実施しておきます。入力する内容については、書面での報告をしないようにするなど、市町村と避難所運営担当者・組織間で取り決めをしておきます。

〈災害時情報共有システムへの入力内容〉（避難所）（再掲）

- ①避難所の状況
 - ・ 施設・設備
 - ・ 避難所運営状況
 - ・ 生活環境
 - ・ ライフライン
 - ・ 開設状況
 - ・ 食事の供給
 - ・ 避難者数（男女別）
 - ・ 医療等の提供状況
- ②避難者の状況
 - ・ 要配慮者
 - ・ その他有症状者数
 - ・ 服薬者数
 - ・ 感染症症状の有症状者数
- ③ほしいもののリスト
 - ・ 総務班でニーズ調査した物品、数量については情報班が一本化して入力

地域の情報拠点としての役割

- ・発災直後の混乱状況のなかでは、各種の情報は、避難所を中心として伝達されることが予想されます。例えば、避難所外避難者の組織がある場合は、そちらにも情報を伝達し、地域住民全体が情報を得られるようにします。
- ・避難所外避難者が、正確な情報を得ることができるように、避難所の出入口付近等に掲示板を設置します。掲示板は、情報が錯綜することを防ぐために、避難所内に掲示しているものと同じ情報を掲示します。
- ・避難所外避難者であっても避難所において食料、物資、支援情報の提供が受けられることについて周知します。

（３）避難所閉鎖に向けた準備

避難所閉鎖に向けた準備

- ・避難所の閉鎖が決まったら、閉鎖に向け、使用した備品や設備を片付け、作成した広報資料などを避難所運営本部に提出します。

4 食料・物資班の業務〈展開期～撤収期〉

(1) 食料・物資の調達

食料・物資の調達

- ・食料・物資の提供を受けるため、避難所外避難者を含む避難者数を把握したうえで、必要な食料・物資の項目・数量を、情報班を通じて、市町村災害対策本部に報告します。
- ・発災直後は、道路の寸断等により、食料・物資が届かないことも想定されます。その際は、自宅で生活している人に協力を仰いだり、自分たちで活動できる場合は、買出しに行くなどして調達します。
- ・避難者のニーズに対応するため、食料や物資に関する要望をとりまとめ、情報班を通じて、市町村災害対策本部に要請します。
- ・食料の調達にあたっては、可能な限り適正な栄養に配慮するとともに、咀嚼機能低下者、疾病上の食事制限者、食物アレルギーのある人、乳幼児、文化・宗教上の食事制限者など、特別の配慮を要する者のニーズについて配慮します。
- ・避難の長期化が予想される場合、管理栄養士の活用等により、メニューの多様化、適温食の提供、栄養バランスの確保等に配慮します。
- ・食品衛生、栄養、炊き出しにかかる作業の負担軽減等を考慮し、必要に応じて、仕出弁当等の活用も検討し、市町村災害対策本部と相談します。
- ・物資の調達にあたっては、衣類など様々なものに対してアレルギーを持つ者がいることに配慮します。

避難所としての対応策の検討

- ・発災直後は、必ずしも避難者全員に行き渡るだけの食料・物資が届けられるとは限りません。避難所運営本部会議で対策を協議し、配付基準や優先順位を決めるなど、その時点での最善の方法を検討し、臨機応変に対応します。居住区単位で配付し、世帯に配分を委ねる方法も有効です。

(2) 食料・物資の受入

食料・物資受入簿による管理

- ・食料・物資の品目別の個数を記入する「食料・物資受入簿【様式 12】」を作成します。
- ・食料・物資を受け入れる際に、受入簿に日時や送付元、受入時担当者を記入します。
- ・情報班が「ほしいもののリスト」に入力した品目・数量を把握し、受入します。

荷下ろし専用スペースの設置

- ・車両の乗り入れがしやすい場所で、荷下ろしが可能な専用スペースを設けます。
- ・雨天時の作業も考慮し、屋根のある場所に設定します。

- ・荷下ろし専用スペースでは、倉庫へ保管する際のおおまかな区別を行います。

受入人員の確保

- ・食料・物資の受入れの人員を確保します。食料・物資の受入れには、多くの人手を必要とし、トラックからの荷下ろし、倉庫への搬送、物資の分別は、重労働です。
- ・発災直後は、昼夜を問わず 24 時間対応することもあるため、当番制で対応します。災害ボランティアセンターなどにボランティアの派遣を要請することも有効です。

(3) 食料の管理・配給

食料の種類・在庫数の把握

- ・受入簿とは別に、食料の種類と在庫を管理するための「食料管理簿【様式 13】」を作成します。
- ・可能であれば、パソコンなどで管理します。
- ・食料置き場は、食料の種類ごとに整理整頓します。

食料の保管・管理

- ・倉庫に入れる際に、消費期限を確認し、段ボール箱の見える位置に記入します。消費期限に十分注意を払います。
- ・食料の保管は、低温かつ清潔な場所で、直射日光や暖房を避けます。
- ・冷蔵庫が準備されていない場合は市町村職員に相談します。
- ・消費期限が過ぎた食品は配付せず、すべて廃棄します。廃棄の際は、食料が余っているなどの誤解が生じないように適切に処分します。

食料配付窓口の設置

- ・食料、水を配付するため、食料配付窓口を設置します。

食料の配給

- ・食料を避難者、避難所外避難者へ配付します。
- ・発災直後は、備蓄食料を有効に活用し、全員に配付することを心がけます。
- ・炊き出しの配給では、食器洗いの負担軽減方法として、食器にラップをかぶせて使用するなどの方法もあります。
- ・食物アレルギーの避難者が、食事を安心して食べることができるよう、食事の原材料を示した包装や、食材料を示した献立表を掲示し、避難者が確認できるようにします。小麦、そば、卵、乳、落花生、えび、かに、くるみの有無については、重篤な食物アレルギーを引き起こす可能性があるため、これらが少量でも含まれている場合は、明示します。

※「食物アレルギーの防止等の食料や食事に関する配慮」（P40～41）参照

（４）物資の管理・配給

物資の種類・在庫数の把握

- ・受入簿とは別に、物資の種類と在庫を管理するための「物資管理簿【様式 14】」を作成します。
- ・可能であれば、パソコンなどで管理します。
- ・物資置き場は、物資の種類ごとに整理整頓します。
- ・物資は、次の３つに分類することができます。

〈物資の分類例〉

- ①全員に平等に配付するもの（衣類、毛布など）
 - ②必要な人が取りにくるもの（おむつ・生理用品など、その他ペット用品など）
 - ③全員が共同で使用するもの（トイレットペーパー、ウェットティッシュなど）
- ・物資の用途に応じて、次のような分類も考えられます。

〈用途に応じた分類例〉

- ①衛生用品（おむつ、生理用品、トイレットペーパー、石鹸、シャンプーなど）
- ②衣類（下着など）
- ③食事用品（お箸、皿など）

物資配付窓口の設置

- ・物資を配付するため、物資配付窓口を設置します。
- ・女性用下着や生理用品などの配付にあたっては、女性を配置したり、女性用更衣室や女性用トイレに常備する等の配慮をします。

物資の配給

- ・物資を避難者、避難所外避難者へ配付します。
- ・避難者への物資の配給は、居住区ごとに行います。ただし、一部の人に必要な物資（おむつ・生理用品など、その他ペット用品など）は、各自に取りに来る方式も有効です。
- ・全員が同じように必要な物資は、原則として、平等に配付します。しかし、不足する場合には、高齢者や子どもなどを優先して配付するなど、配慮します。

不用物資への対応

- ・大量の不用物資がある場合は、その取扱いを市町村に委ねます。市町村災害対策本部の調整・指示のもとで、近隣の避難所に渡すなど有効的に活用します。

(5) 炊き出し

炊き出しのための道具の調達

- ・炊き出しを行うために必要な道具を調達します。

〈炊き出しに必要な主な道具〉

- ①薪、プロパンガス等の調理用熱源
- ②なべ、フライパン、炊飯器、コンロ等の調理器具
- ③包丁、まな板、おたま、菜箸等の調理器具
- ④皿、割り箸、スプーン等の食器（衛生が確保できない場合、使い捨てが望ましい）。

炊き出しの人員の確保

- ・炊き出しを行うため、必要な人員を確保します。避難者全員に呼びかけ、一部の人や女性のみ負担が集中することがないように配慮し、皆で分担して行います。人手が足りない場合は、災害ボランティアセンター等にボランティア派遣を要請します。

炊き出しの実施

- ・炊き出しは、必ず避難所運営本部会議で協議、検討したうえで実施します。
- ・炊き出しの実施、衛生管理に際しては、避難者の中から出来る限り調理師・栄養士などの有資格者を募り、事故のないよう気を配ります。

〈炊き出しの注意点〉

- ①調理は衛生的な場所で行う。
- ②加熱調理を原則とし、生ものは避ける。
- ③肉、魚などの鮮度管理に気を配る。
- ④適切な手洗いの励行徹底を図る。
- ⑤衛生的な前かけ、帽子、マスク、使い捨て手袋等の調理に適した衛生的な服装とする。

(6) 避難所閉鎖に向けた準備

避難所閉鎖に向けた準備

- ・避難所の閉鎖が決まったら、施設の本来業務の再開に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。
- ・使用した備品や設備を整理し、未使用の食料・物資の在庫を把握し、作成資料とともに、避難所運営本部に提出します。
- ・閉鎖に向けた避難所全体の清掃、整理整頓、ごみ処理の計画を作成し、随時実施していきます。ある程度の規模の避難所で大量の労力が必要な場合には、避難所担当職員、施設管理者、市町村災害対策本部と協議し、ボランティア支援や地域住民への協力を得て行います。

5 施設管理班の業務〈展開期～撤収期〉

(1) 危険箇所への対応

危険箇所への対応

- ・被災建築物応急危険度判定や被災宅地応急危険度判定などにより、危険と判定（判断）された場所（箇所）は貼り紙やロープにより立入禁止の設定をします。
- ・危険箇所について、直ちに市町村災害対策本部や施設管理者に補修等の対応を要請します。

(2) 防火・防犯

防火対策

- ・火災防止のため、室内は火気厳禁・禁煙とし、周知を図ります。ストーブ等生活に必要な火気使用については、責任者を定め、消火器や消火バケツを備えておきます。

防犯対策

- ・災害後には被災地の治安悪化が懸念されるため、避難所内では当直体制をとるなど 24 時間対応します。性犯罪や窃盗等の発生も懸念されるため、警察官の立ち寄りや避難所周辺の巡回等を依頼し、避難所を含めた地域全体の防犯対策を実施します。
- ・防犯の観点から、避難者以外の者の居住空間への立ち入りを制限します。避難所出入口付近に受付を設けて担当者を配置します。

飲酒・喫煙への対応

- ・避難所内での飲酒は原則禁止とし、周知を図ります。
- ・喫煙は定められた場所のみ可能としますが、学校が避難所となっている場合は、その敷地内での喫煙は禁止とし、周知を図ります。
- ・喫煙場所には、灰皿、消火用バケツを用意し、吸い殻の処理や清掃は、喫煙者自身が責任をもって行うよう周知します。

避難者間のトラブルへの対応

- ・心身共にダメージを受けた避難者が、同一施設内で長期間生活を送ることになるため、避難者間でのトラブル等の発生が懸念されます。地域住民、行政、警察が連携し、トラブルの未然防止や解消に努めます。

（３）避難所の環境改善等への対応

避難所の環境改善等

- ・避難所生活の長期化に伴い、健康管理上必要な設備（暑さ・寒さ対策）の検討を行い、必要な対応について、情報班を通じて市町村災害対策本部へ要請します。
- ・避難所生活の長期化に伴い、避難者の交流支援に役立つスペースの確保や避難者の手荷物の増加に対応したゆとりあるスペース利用の検討を行います。

（４）避難所閉鎖に向けた準備

避難所閉鎖に向けた準備

- ・施設の本来の機能再開に向けた、避難者利用スペースの統廃合の検討、施設管理者との協議を行います。
- ・避難所の閉鎖が決まったら、施設の本来業務の再開に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。
- ・使用した備品や設備を整理し、未使用の物資の在庫を把握し、作成資料とともに、避難所運営本部に提出します。
- ・閉鎖に向けた避難所全体の清掃、整理整頓、ごみ処理の計画を作成し、随時実施していきます。ある程度の規模の避難所で大量の労力が必要な場合には、避難所担当職員、施設管理者、市町村災害対策本部と協議し、ボランティア支援や地域住民への協力を得て、行います。

6 保健・衛生班の業務〈展開期～撤収期〉

(1) 医療活動の支援

救護所・医療機関の情報把握

- ・救護所は、市町村があらかじめ設定した地域の拠点となる避難所や地域の被災状況を勘案して設置されます。当該避難所に救護所が設置されない場合には、地域内の医療機関の開設状況や、近隣の避難所での開設状況について把握します。

医務室の設置・医薬品等の確保

- ・発災直後は、地域の病院や診療所なども機能停止していることが考えられるため、避難所内に医務室を開設します。
- ・発災直後は施設にある医薬品・衛生材料や避難者が持参したもので対応し、その後は避難所で必要となる医薬品や衛生材料の種類・数量をとりまとめ、情報班を通じて、市町村災害対策本部に要望します。

病人・けが人への対応

- ・医務室で対応できない場合、近隣の救護所や医療機関へ移送します。
- ・避難者の中に医師や看護師がいる場合は、協力を要請します。

保健衛生支援対応窓口の設置

避難所生活の中長期化に伴い、生活環境の変化等による様々な健康問題が生じたため、公衆衛生的側面からの支援が必要となります。そこで、避難所運営本部と協力し、県が設置する「災害時保健衛生コーディネーター」と連携し、保健師チームの巡回をはじめ、各種チームの受入れ窓口を設置します。

〈保健衛生チームの例〉

- ・保健師チーム
- ・とくしま災害栄養チーム
- ・災害派遣精神医療チーム（DPAT）
- ・とくしま災害感染症専門チーム
- ・災害時公衆衛生支援チーム

避難者の健康状態等の把握

- ・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
 - ⑦食事における医師の指示内容、食事の記録（特にアレルギー）
- ・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。

- ・感染症のまん延などに備え、居住区の区長（リーダー）を通じて、怪我や病気の避難者について把握できる体制を整えます。
- ・「避難者の健康状況調査シート【様式 15】」を活用し、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。

（２）避難者等の健康維持

健康・こころのケア対策

- ・「健康管理の啓発チラシ【資料 5】」を参考に避難所で健康に過ごすための注意事項を周知します。
- ・「エコノミークラス症候群予防の啓発チラシ【資料 6】」を参考に軽い体操や水分補給、グラウンドを歩くことなどを推奨したり、弾性ストッキングの配布を行うことで、その発生を予防します。特に、車中泊避難者については、エコノミークラス症候群に対する注意喚起とその予防法について積極的な情報提供が必要です。
- ・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等の実施を市町村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」対策を市町村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に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。
- ・応急対策にあたる市町村職員や自主防災組織（町内会等）の避難所運営者においては、心身共に過酷な状況にあるため、「燃え尽き症候群」と呼ばれる症状が現れることがあります。よって、運営者のこころのケア対策にも留意することが必要です。

熱中症対策

- ・「熱中症予防の啓発チラシ【資料 7】」を参考に、水分をこまめにとる、暑さに関する情報を確認する、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。

（３）衛生管理

手洗いの徹底

- ・手洗い用の消毒液を調達し、特に、炊き出しを行う者や体調不良者、トイレを利用した者などについて、手洗いの徹底を励行します。手洗い用の水を確保できる場合は、感染症予防のため、必ず流水による手洗いの徹底を励行します。

- ・トイレから手洗い場までの距離が離れていると、手洗いが徹底されないことがあるため、手洗い場とトイレはなるべく近い位置に設置します。

施設内の消毒等の実施

- ・施設内の調理スペース、トイレなど必要箇所の消毒や殺虫剤散布を実施します。
ネズミ、害虫などの発生があった場合は、市町村災害対策本部に駆除・消毒の実施を依頼し、必要に応じて保健所に相談します。

食品の衛生管理の徹底

- ・衛生管理の観点から、食器はできるだけ使い捨てを使用します。使い捨ての食器が十分に調達できない場合は、ラップをかぶせて使用したり、個人の名前を書いてその人が再利用するなど、工夫して対応します。

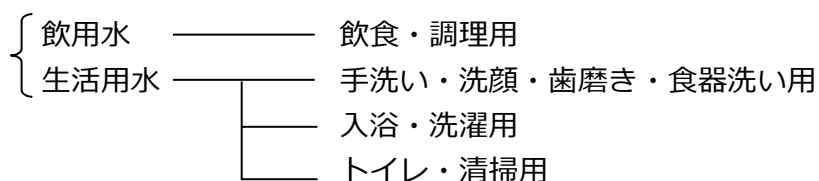
感染症の予防

- ・感染症流行時は避難所に入る前に検温や体調確認を行う「事前受付」を設置し、体調不良者の「専用スペース」や動線の確保、行列の整理などを行います。
※「共有空間の管理：受付」（P11）参照
- ・定期的な手洗い、うがい、換気などにより、避難者自身で十分に予防対策を講じるよう「感染症予防の啓発チラシ【資料8】」、「トイレ・食事における注意事項【資料9】」を参考に周知します。マスクやうがい薬など、必要な物資については、市町村災害対策本部に要望します。
- ・アルコール消毒液を各入口やトイレ等に設置します。
- ・ペットからうつる動物由来感染症にも注意をし、ペットに触った後の手洗いについて、周知徹底します。
- ・感染症患者が出たり、発熱や咳などの症状がある人がいる場合には、専用のスペースや個室、トイレを設けることも検討します。
- ・避難所は土足厳禁とし、張り紙等で避難者に周知します。

（４）水の確保・管理

水の確保

- ・水を確保するため、避難者全員に協力を要請します。
- ・避難所で使用する水は、次のように分類します。



《用途別の生活水の使い方の例》

用途 水の種類	飲料用 ・ 調理用	手洗い・洗顔 ・歯磨き ・食器洗い	入浴用 ・ 洗濯用	トイレ用 ・ 清掃用
飲料水（ペットボトル）	◎	○		
給水車の水	◎	◎	△	△
ろ過水 ※ 1	◎	◎	○	○
井戸水・湧水	×	×	○	○
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

※ 1：飲料水を造る浄水装置を使用した場合に限ります。

飲食用の水の確保

- ・飲食用の水は、原則として、避難者が持参したものや市町村の備蓄、給水車によるものを使用します。災害用の浄水装置等でろ過した水も使用できます。

手洗い・洗顔・食器洗い用の水の確保

- ・給水車からの水や浄水装置でろ過した水を使用することを基本とします。水の保管は、蓋付きのポリバケツなどを使用し清潔に保ちます。
- ・手洗い・洗顔・食器洗いで使用した水は、トイレ用水として再利用します。

入浴・洗濯用の水の確保

- ・ろ過水、避難所近隣で活用できる井戸や湧き水など比較的清潔な水を利用します。

トイレ・清掃用の水の確保

- ・井戸、湧き水、プール、河川などの水を用いることを原則とします。トイレの前の貯水用の大型ポリバケツなどを置き、バケツリレーなどで確保します。

（５）清掃・ごみ処理への対応

居室部分の清掃の徹底

- ・定期的な清掃の周知徹底を図ります。各居室で、毎日１回の清掃時間を設け、換気と寝具を整えるなどの清掃を行うよう、周知徹底をはかります。曜日に応じて時間を変えるなど、一部の人が常に清掃に参加できない事態を避けるよう工夫します。

共有部分の清掃・消毒の徹底

- ・トイレ、入浴施設などの共有部分は、居住区を単位とした当番制度を作り、交替で清掃するよう、周知徹底を図ります。当番に参加できる人とできない人が生じる場合がありますが、清掃当番以外の様々な仕事と組み合わせながら、不公平が生じないようにします。
- ・手すり、ドアノブ等の人が接触する共有部分は適宜、消毒します。

ごみ置き場の設置

- ・「共有空間の管理：ごみ置き場」（P13）を参照し、設置場所を選定します。

ごみ分別収集の徹底

- ・ごみ袋を居住区単位に配布し、分別収集を周知徹底します。
- ・ごみを回収する担当者は、収集の際、手袋、マスクを着用します。手袋、マスクを外した後は、石鹸と流水で手を洗ったうえで、消毒を徹底します。
- ・炊き出しなど共同作業で出るごみは、作業の担当者がまとめてごみ集積場に捨てるよう周知徹底します。
- ・ごみ置き場は、避難者全員で清潔に保つよう周知します。
- ・ごみは、ごみ箱が満杯になる前に回収します。

（６）風呂・洗濯場の管理

避難所内に仮設風呂・シャワールの設置がない場合の対応

- ・仮設風呂・シャワーが設置されていない場合、可能であれば知人や親戚宅で入浴させてもらう「もらい湯」を奨励します。
- ・地域内の公衆浴場などの開店状況を把握し、避難者に利用を呼びかけます。
- ・市町村やボランティアなどによる入浴ツアーが開催される場合には、必要に応じて参加者を募ります。

避難所内に仮設風呂・シャワーが設置された場合の対応

- ・仮設風呂・シャワーが設置された場合、利用計画（利用時間、清掃、消毒等）を作成し、周知します。
- ・入浴については、衛生面に配慮することとし、特に感染症等、（発熱、下痢・嘔吐、皮膚疾患のある人）への対応については注意します。
- ・「共有空間の管理：風呂」（P13）を参照し、風呂・シャワールの運用ルールについて検討します。

〈入浴希望者が多い時期の対応〉

- ・男女別に利用時間を設定し、居住区単位を基本とした利用計画にします。
- ・利用時間を１人 15～20 分程度に制限し、風呂の規模に応じた利用可能人数分の入浴券を発行します。
- ・入浴順については、乳幼児を持つ母親からとするなど、配慮します。

〈入浴希望者がいる程度落ち着いてきた時期の対応〉

- ・男女別に利用時間を区切った一覧表を作成し、希望者の自己申告を受付けます。
- ・利用時間は状況に応じて、30 分程度に延長します。
- ※共同で使う入浴施設の清掃は、居住組単位など当番を決めて交代で行います。

仮設風呂の衛生管理

- ・仮設風呂の清潔な使用方法について、張り紙等で周知徹底します。
- ・入浴施設の清掃は、居住区単位など当番を決めて、毎日実施する体制とします。
- ・浴槽水の換水頻度、消毒方法について、市町村災害対策本部や保健所と協議し、実施します。

洗濯場・洗濯物干し場の設置

- ・「共有空間の管理：洗濯場・洗濯物干し場」（P12）や「生活ルールづくり：洗濯」（P15）を参照し、洗濯場・洗濯物干し場の設置場所や運用ルールについて検討します。

（7）トイレの衛生管理

トイレの使用可能状況の調査・周知

- ・災害直後は、便器、上下水道、浄化槽の被災状況が確認できるまで、避難所の既設トイレはひとまず使用禁止とし、館内放送や張り紙により周知します。
- ・使用禁止としたトイレの個室には携帯トイレや簡易トイレを設置します。ただし、落下物などの危険がなく室内は安全か、洋式便器は携帯トイレ使用時に座っても問題ないか（破損等がないか）、事前に調査します。
- ・和式便器の場合、便器の上に板や段ボールを置いて封鎖し、その上に簡易トイレを設置します。
- ・「トイレの使用上の注意【資料 2－1】」を参考に、衛生環境に配慮したトイレの使用ルールを作成し、トイレの入り口や避難所内の目立つ場所に掲示します。
- ・便器や上下水道、浄化槽に異常がないと確認できた既設トイレについては、使用を再開します。

トイレ用水の確保と工夫

- ・便器、下水道や浄化槽に異常はないが、断水によりトイレが使用できない場合は、避難者の協力を得て、プールや河川等の水を確保し、トイレ用水として活用します。
- ・トイレ用水が不足し、トイレットペーパー等が流せない場合には、ごみ箱に捨てるなどの工夫をし、そのためのごみ箱（ごみ袋）を手配します。

災害用トイレの設置

- ・トイレが使用不可の場合や避難者数に対して不足する場合、トイレの設置を市町村災害対策本部に要請します。その際、女性、高齢者、障がい者等のニーズを把握して、必要個数を要請します。

〈設置場所〉

- ・「共有空間の管理：災害用トイレ」（P13）を参照し、場所を選定します。

〈配慮すべき事項〉

①安全性

- ・屋外トイレの上屋は堅牢なものとしします。
- ・個室は施錠可能なものとしします。
- ・個室、トイレまでの経路に照明を設置します。
- ・「使用中」が分かる札、男性・女性・多機能用の別が分かる表示を準備します。
- ・手すりを設置します。
- ・防犯ブザーを配備します。
- ・アンカー等でトイレを固定し転倒を防止します。

②衛生・快適性

- ・寒さや雨への対策について検討します。（衛生面に配慮しながら便座カバーを取り付ける、屋外トイレの待合スペースにテントを設置するなど）
- ・「トイレに備え付けておく備品」（P87）を参考に衛生環境の維持に必要なものを配備します。
- ・鏡や荷物を置くための棚、フックを設置します。

③要配慮者支援

- ・洋式便器を確保します。
- ・スロープの設置等により段差を解消します。
- ・幼児用の補助便座を確保します。
- ・介護者同伴、車椅子利用者、親子連れでも利用しやすい十分な広さのあるトイレ、異性の介助やLGBTに配慮した男女共同のトイレ、オストメイト患者用のトイレ、ストーマ装具の交換スペースを確保します。
- ・避難者（特に女性や子ども、要配慮者）に意見を求め環境改善に努めます。

トイレの衛生管理

- ・トイレの清潔な使用方法について、張り紙等で周知徹底します。
- ・感染症予防のため、流水と石鹸を使用した手洗いを呼び掛けます。
- ・トイレを使用する際は専用の履き物に履き替えます。
- ・トイレの入り口に手洗い用の消毒液を設置し、換気を十分に行います。
- ・トイレの清掃は、居住区単位など当番を決めて、毎日実施する体制とします。
※作業内容については、「避難所でのトイレ清掃方法」（P87）参照
- ・消毒・殺菌について、市町村災害対策本部や保健所と協議し、実施します。

トイレのし尿処理

〈汲取り〉

- ・汲取りが必要なトイレは設置した時点で市町村災害対策本部にバキュームカーの手配を要請します。

〈使用済み携帯トイレの保管・処理〉

- ・携帯トイレはライフラインが途絶した状況でも使用できるため、特に発災直後は有効ですが、使用済みの便袋を適正に保管・処理する必要があります。
- ・居住空間や調理場所など衛生に注意を要するエリアから一定の距離があること、直射日光が当たりにくく雨にも濡れないような屋根があること、ごみ収集車の出入りに支障がないこと、これらの点に留意し、保管場所を選定します。
- ・使用済み携帯トイレは蓋付きのバケツ等に通常ゴミと分別して保管します。保管場所では、害虫（ハエ等）や悪臭への対策を講じるとともに、使用済み携帯トイレを長期間避難所に留めることがないように、定期的に回収を手配します。

【参考】「徳島県災害時快適トイレ計画」（徳島県災害時相互応援連絡協議会）

災害時のトイレ対策について

東日本大震災などの大規模災害時には、避難所トイレが劣悪な衛生状態となり、トイレの使用を敬遠した避難者が、水分の摂取や食事を控えるようになり、エコノミークラス症候群を発症する事例もありました。

災害時のトイレ問題は、多くの健康被害と衛生環境の悪化をもたらすことになるため被災者支援の中で、避難生活におけるトイレの課題は今まで以上に強い問題意識をもって対応する必要があります。

1. 災害用トイレの組み合わせ

平時に使用している既設トイレが使用できれば、トイレを確保しやすくなりますが、既設トイレが使用できない場合は災害用トイレを使用する必要があります。

【時間経過に伴うトイレの組み合わせモデル】 ★：主に使用 ○補助的に使用

災害用トイレの種類	～発災3日間	～2週間	～1ヶ月	3ヶ月以上
携 帯 ト イ レ	★	○	○	
簡 易 ト イ レ	★	○	○	
仮設トイレ（組立式）	○	★	★	
仮 説 ト イ レ		★	★	★
マンホールトイレ	○	○	★	★
トイレカー（トレーラー）		○	○	○
自己処理型トイレ		○	○	○

2. 災害時に必要となるトイレの基準

過去の災害における仮設トイレの設置状況や、スフィア基準を踏まえ、下記を目安として備蓄や災害時用トイレの確保計画を作成することが望ましいと考えられます。

※資料2-2「災害時のトイレの必要数計算シート」参照

- ・災害発生当初は、**避難者約50人あたり1基**
- ・その後、避難が長期化する場合には、**約20人あたり1基**
- ・女性用と男性用トイレの比率は、**3：1**
- ・トイレの平均的な使用回数は、**1人あたり1日5回**

ただし、避難者の状況や被害の程度等によって必要個数が異なるため、それぞれに見合ったトイレの個数を確保することが重要です。

3. トイレ使用のルール

使用ルールは張り紙等によりトイレや避難所の目立つ所に掲示し、外国人や高齢者、子どもに配慮した表現を用いて避難者全員に周知します。衛生環境に配慮した使い方を明記し、感染症の発生源となることを防止します。

4. トイレの清掃について

避難者がトイレの清潔保持の必要性を理解し、自主的に清掃することが大切です。

※「避難所でのトイレ清掃方法」（P87）参照

避難所の状況によっては、避難者だけでなく、ボランティアと連携して清掃を行います。また、清掃専門業者を活用することも視野に入れ、事前に行政と清掃専門業者の間で協議や検討を行い、具体化を図っておくことも有効な方策です。

○避難所でのトイレ清掃方法

①基本的事項	☐ 1日1回以上は清掃を行う。 ☐ ホコリを立てない。 ☐ 感染源を広げたりすることのないよう注意して、清掃する。
②トイレ清掃の準備	☐ マスク、手袋、前掛け等の着用により、自身の手指の傷などからの感染等、自己を防御する。 ☐ マスク、手袋、前掛け等は、ディスポ（使い捨て）を使用する。
③換気の確保	☐ ドア・窓を開放し、換気を行う。
④除菌洗浄水と清掃用水（水道水）の用意	☐ きれいなバケツの水でキッチン用塩素系漂白剤を希釈する。バケツの水1杯（約5リットル）にキャップ4杯程度（約20CC）
⑤拭き掃除	☐ ドアノブ、手すり、水洗レバー、タンク、フタ、便座、便器の外側、タイル（床）の順で、薄めた除菌洗浄水に布等をひたし、しっかり絞ってから拭く。
⑥便器の掃除	☐ 複数のトイレの掃除を行う場合は、それぞれの環境を整備してから、便器の清掃をまとめて行う。 ☐ 便器の内側は、除菌洗浄水の原液をかけ、2～3分後にこすらずに水で流す。汚れにはトイレタワシ等を用いる。
⑦備品の設置・補充	☐ 手袋をはずし（外側が内側になるように外す）、トイレットペーパー、消臭剤、ペーパー分別ボックスを設置する（ルールが既に構築されている場合、それに沿った運用ができるように配慮する）。 ☐ 掲示物は、使用時の目線に入るよう配置する。
⑧清掃終了時の留意点	☐ 脱いだマスク、手袋、前掛け等は、廃棄用袋に入れる。 ☐ 泥落としマット等で靴の泥を落とし、除菌洗浄水を染みこませた消毒用マットで踏み靴裏を消毒する。 ☐ 清掃が終了したら手洗いを必ず行う。

○トイレに備え付けておく備品

（◎：優先的に準備するべきもの ○：準備するのが望ましいもの）

必需品	◎トイレットペーパー ◎生理用品 ◎ペーパー分別ボックス/サニタリーボックス （段ボール製の場合は、床面からの水を防ぐための防護策が必要）
衛生	◎手洗い用水・石鹸（液体又は泡）（手洗い水がある場合） ◎ウェットティッシュ ◎手指消毒用アルコール ○ペーパータオル（手洗い用）
清掃する人が着用するもの	◎ゴム手袋（使い捨て） ◎マスク（使い捨て） ○トイレ清掃用の作業着
清掃用具 （容器に中身と使用箇所を表記）	◎掃除用水（清掃用と消毒用） ◎トイレ清掃専用のバケツ（除菌洗浄水用、モップ洗浄用） ◎除菌洗浄水作成用の塩素系漂白剤（キッチン用で良い） ◎ビニール袋（ごみ袋用、清掃用具持ち運び用） ◎トイレ掃除用雑巾（多用途に使用するため複数用意） ◎ブラシ（床用、便器用） ○トイレ用洗剤（災害用トイレには中性洗剤） ○モップ ○ペーパータオル（掃除用）
トイレ関連備品等	◎トイレ専用の履物（室内のトイレに限る） ◎トイレの使用ルールを掲示 ◎手洗い・消毒の方法を掲示 ○消臭剤 ○除菌マット（室内との下足履きの境界） ○汚物用ビニール袋、汚物用脱臭剤 ○トイレ用防虫剤

(8) ペット連れの避難者への対応

ペットスペースの設置

- ・「共有空間の管理：ペットスペース」（P13）を参照し、設置します。

ペット連れの避難者への対応

- ・居住スペースへのペットの持込は、盲導犬等身体障がい者補助犬を除いて、原則禁止とし、周知徹底します。身体障がい者補助犬を居住スペースへ持ち込む場合は、周囲の理解を得るようにします。
- ・ペットの飼育は、ペットを持ち込んだ避難者自身が全責任を持って行うよう、周知徹底します。大型動物や危険なペットを連れた避難者は、同行での入所を断らなければならない場合もあります。
- ・ペット連れの避難者に対し、「ペットの飼育ルール【資料3】」を説明し、管理の徹底を図るとともに、「ペット登録台帳【様式16】」へ記入してもらいます。

〈ペット登録台帳の内容〉

- ①飼育者の住所及び氏名、ペットの名前
- ②避難所への入所日及び退所日
- ③動物の特徴（性別、体格、毛色、避妊去勢の有無、ワクチン接種の有無、犬の場合は登録・狂犬病予防注射の確認など）
- ④迷子札の有無などその他飼育者を特定する情報
- ・ペット連れ避難者にペット飼育のための専用スペースを案内します。
【参考】「人とペットの災害対応ガイドライン」（環境省）

他の支援団体等の情報収集・支援要請

- ・ペットを一時的に預かる施設や機関、ボランティア団体の情報を集め、適宜、ペット連れの避難者へ情報提供を行います。
- ・県や動物愛護団体等の支援が必要な場合は、情報班を通じて、市町村災害対策本部へ支援を要請します。

(9) 避難所閉鎖に向けた準備

避難所閉鎖に向けた準備

- ・避難所の閉鎖が決まったら、施設の本来業務の再開に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。
- ・使用した備品や設備を整理し、物資の在庫を把握し、作成資料とともに、避難所運営本部に提出します。
- ・閉鎖に向けた避難所全体の清掃、整理整頓、ごみ処理の計画を作成し、随時実施していきます。ある程度の規模の避難所で大量の労力が必要な場合には、避難所担当職員、施設管理者、市町村災害対策本部と協議し、ボランティア支援や地域住民への協力を得て行います。

7 要配慮者支援班の業務〈展開期～撤収期〉

(1) 要配慮者の支援

要配慮者の避難状況の把握

- ・市町村が作成した避難行動要支援者名簿等と避難者名簿を照合し、所在が確認できない場合は、市町村災害対策本部や在宅避難者組織と連携して、所在を確認します。

避難所における要配慮者名簿の作成とニーズの把握

- ・要配慮者は、支援を要する内容が一人一人異なります。それぞれの状況やニーズを把握するために、「避難所における要配慮者名簿【様式 17】」を作成します。
- ・要配慮者名簿には、氏名、性別、年齢、要配慮の内容等、個人情報が含まれるため、慎重に取り扱い、適正な情報管理を図ります。
- ・避難所では対応できないニーズについては、情報班を通じて、必要な支援を市町村災害対策本部に報告し、対応を要請します。
※女性や要配慮者への支援については、「避難所運営において配慮すべき点」(P31～41) 参照

要配慮者用の相談窓口の設置

- ・要配慮者からの相談に対応する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、窓口には女性も配置するなど、配慮します。
- ・聴覚に障がいのある人や外国人に対しては、手話ボランティアや通訳ボランティア等の協力を仰ぎます。なお、手話ボランティアや通訳ボランティア等専門性を有するボランティアの確保については、ボランティア班と連携・調整のうえ、ボランティアセンター等へ派遣要請を行います。

避難所内への要配慮者スペースの設置・運営

- ・要介護高齢者、在宅療養者、障がい者、乳幼児や妊産婦、感染症患者など、特別の配慮を要する避難者に対応するため、要配慮者スペースを設置します。
- ・「共有空間の管理：要配慮者スペース」(P12)を参照し、設置場所を選定します。設置に際しては、バリアフリーを考慮し、また、一般の居住エリアと区別する仕切りを設けたり、床に断熱材を敷くなど、必要な環境を整えます。
- ・精神障がい者や知的障がい者など、他者とのコミュニケーションをとることが困難で集団生活が苦手な方について、気持ちを落ち着かせて避難生活を送れるよう、配慮します。
- ・要配慮者対応の食料、介護用品や福祉用具等必要な物資について、市町村災害対策本部に要望します。

拠点的な福祉避難所等への移送

- ・避難所内に寝たきりの高齢者や難病等を患う方などの要配慮者がいる場合は、社会福祉施設や病院への移送などについて、本人や家族の希望を聞き、情報班を通じて、市町村災害対策本部に一時入所などの手配を要請します。
- ・市町村が拠点的な福祉避難所等を設置した場合は、本人や家族の希望を聞いて、要配慮者の状態などに応じて、市町村災害対策本部に受入を要請します。

(2) 女性・子どもの安心・安全の確保

女性・子どもの安心・安全の確保

- ・女性や子どもに対し、防犯ブザーやホイッスルを配布し、携帯の呼びかけを行うとともに、人目のないところを一人で歩かない、明るい時間に移動する、移動する際は声を掛け合う、トイレに行くときは一人で行かないなどの注意喚起を行います。
- ・トイレ・更衣室・入浴設備等の設置場所は、昼夜を問わず安心して使用できる場所を選び、照明を付けたり、防犯ブザーを置くなど安全に配慮します。
- ・暴力や性的暴力の被害に遭わないよう、また、子どもが危険箇所に立入らないよう死角となる危険な場所を、男女ペアでの定期的な巡回により、警備します（女性専用スペースは女性が巡回）。
- ・外見では判断できない身体的問題（慢性疾患、障がいなど）を抱えている子どもがいることも留意し、声をかけるなどして、その把握に努めます。
- ・避難所生活の長期化に伴って、子どもたちへの対応として、勉強室・遊び場の確保、子どもの世話ができる人材の確保など、必要な支援を検討します。

(3) 避難所閉鎖に向けた準備

避難所閉鎖に向けた準備

- ・避難所の閉鎖が決まったら、施設の本来業務の再開に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。
- ・使用した備品や設備を片付け、要配慮者名簿など作成した資料等とともに、避難所運営本部に提出します。

8 ボランティア班の業務〈展開期～撤収期〉

（１）ボランティア派遣要請

ボランティアの派遣要請

- ・避難所の運営は、避難者による自主運営が基本ですが、必要に応じてボランティアの支援を要請します。
- ・要請に当たっては、支援を受けたいボランティアの分野、必要な人員数、期間等を見積り、運営本部会議で決定したうえで、要請します。
- ・ボランティアの派遣要請の際は、原則、「ボランティア派遣依頼書【様式18】」をボランティアセンターへ提出します。

〈概ね展開期以降、必要となるボランティアの分野〉

清掃・防疫活動、炊き出し、物資輸送・仕分け、避難所内外の情報収集・広報資料作成

〈概ね安定期以降、必要となるボランティアの分野〉

介護福祉活動、手話・筆記・通訳

（２）ボランティアの受入

ボランティア受付窓口の設置

- ・ボランティア受付窓口を設置します。

ボランティアの受入

- ・不特定多数の出入りによる混乱を避け、避難所内の安全・安心を確保する観点から、原則としてボランティアはボランティアセンターを経由して派遣された人のみを受け入れます。
- ・「ボランティア活動に参加される方への注意事項【資料４】」を参考に、活動上の注意事項を確認します。
- ・ボランティアへの具体的な作業依頼をするため、該当する活動班へ案内します。

直接来所したボランティアへの対応

- ・避難所へ直接来所したボランティアについては、ボランティア受付窓口においてボランティアセンターを案内します。

（３）避難所閉鎖に向けた準備

避難所閉鎖に向けた準備

- ・避難者数の減少や避難所の集約・閉鎖に伴い、ボランティア支援の必要性が低くなった場合、ボランティア受付窓口は、ボランティアの撤収について、ボランティアセンターと協議します。

【資料１：避難所運営のチェックリスト】

〈避難所開設のチェックリスト〉

項目	主な対応内容
☐ １．避難所の開設・点検（P44）	施設の安全確認など
☐ ２．避難所準備組織の立ち上げ（P44）	応急的な避難所運営組織の中心人物を選出
☐ ３．避難スペースの確保（P45）	事前に作成したレイアウト図に沿って確保、パーティション、簡易ベッドを設置
☐ ４．居住区の編成（P45）	世帯を基本単位に居住区（居住グループ）を編成
☐ ５．避難者名簿の作成（P45）	世帯ごとに避難者名簿を記入
☐ ６．設備、備蓄品の確認（P46）	避難所運営に必要な設備、備蓄品を確認
☐ ７．市町村災害対策本部への連絡（P46-47）	避難所の開設と状況を市町村災害対策本部へ連絡
☐ ８．本格的な避難所運営本部の設置、 避難所運営本部構成員の選出（P48-49）	本格的な避難所運営の中心人物を選出、 活動班の設置

〈各活動班における業務のチェックリスト〉

総務班の業務（P60-63）	避難者管理班の業務（P64-67）
☐ １．避難所運営本部会議の事務局 ☐ ２．避難所運営記録簿の作成 ☐ ３．避難所生活ルールの作成 ☐ ４．定期的な場所移動の計画作成・実施 ☐ ５．避難者の状況把握 ☐ ６．地域との連携 ☐ ７．遺体への対応	☐ １．避難者名簿の管理 ☐ ２．問合せへの対応 ☐ ３．取材への対応 ☐ ４．郵便物・宅急便の取次ぎ
情報班の業務（P68-71）	食料・物資班の業務（P72-75）
☐ １．避難所内外情報収集 ☐ ２．避難所外向け情報発信 ☐ ３．避難所内向け情報発信	☐ １．食料・物資の調達、受入、管理、配給 ☐ ２．炊き出し
施設管理班の業務（P76-77）	保健・衛生班の業務（P78-88）
☐ １．危険箇所への対応 ☐ ２．防火・防犯	☐ １．医療活動の支援 ☐ ２．避難者の健康維持 ☐ ３．衛生管理 ☐ ４．水の管理 ☐ ５．清掃・ごみ処理への対応 ☐ ６．風呂の管理 ☐ ７．トイレの衛生管理 ☐ ８．ペット連れ避難者への対応
要配慮者支援班の業務（P89-90）	
☐ １．要配慮者の支援 ☐ ２．女性・子どもの安心・安全の確保	
ボランティア班の業務（P91）	
☐ １．ボランティアの派遣要請・受入	

トイレ使用上の注意

１ 避難所施設のトイレを使用する場合（水を確保して使用している場合）

- ①トイレトペーパーを使用した場合は、詰まる可能性がありますので、便器に流さず、備付けのゴミ箱に捨ててください。
- ②トイレを使用したら、ポリバケツに汲み置きしてある水（流し用）を使用し、流してください。
- ③避難者の皆さんが使用するトイレですので、清潔な使用を心がけましょう。
- ④ポリバケツに汲み置きしている水は、手洗いには使用しないでください。
手洗いは、手洗い場に備え付けてある水（手洗い用）を使用してください。
使用にあたっては、節水を心がけましょう。
- ⑤水汲みやトイレ掃除は、避難者全員で当番制で行います。
居住区ごとに当番を割り振りますので、当番表を確認して、協力して行いましょう。水がなくなりそうな場合は、当番にかかわらず、気付いた人達で協力して水汲みを行いましょう。

２ 簡易組立てトイレを使用する場合

- ①使用する際は、中に人がいないか一声かけて確認しましょう。
- ②トイレを使用する際は、使用していることがわかるよう、入口にある札を「使用中」にしてから入りましょう。
- ③和式トイレの上板（便器にまたがる部分）は、２人以上乗らないでください。
介添えが必要な方は、洋式トイレを使用してください。
- ④洋式トイレは、足の不自由な方や介添えが必要な方など、トイレ利用にあたって配慮を必要とする方が優先的に使用するものですので、それ以外の方は和式トイレ使用してください。
- ⑤使用後は、便器のそばにあるレバーをまわして、排泄物をならしてください。
- ⑥避難者の皆さんが使用するトイレですので、清潔な使用を心がけましょう。
- ⑦汲取り業者の手配が必要なトイレですので、排泄物がたまってきたら、気付いた人が保健・衛生班に報告してください。

・・・など

【資料２－２：災害時のトイレの必要数計算シート】

災害時のトイレの計画の作成は、ライフラインの有無、設置場所、処理方法の状況に加えて、災害の種類や災害発生からの時間の経過、使用者の事情、使用できる設備等の状況を踏まえ策定する必要があります。こちらでは、１．避難所の被害状況の想定、２．災害時のトイレ（便器）確保目標の設定、３．トイレの種類ごとに必要数を見積り、備蓄や配備計画の根拠資料として活用できるよう、具体的な数字を割り出すことを目的としています。

1. 避難所の被害状況の想定	①想定される災害の種類	地震・津波		大雨・高潮等による浸水		土砂災害		ポイント等	
	7. 上水道の機能途絶日数の想定	日		日		日		避難所の上水道施設の被害想定は、水洗トイレの復旧に関係するだけでなく、衛生管理上も重要であるため、具体的な想定が必要。	
	2. 施設の汚水処理方法	下水道・集落等 集中浄化槽	単独・合併浄化 槽	下水道・集落等 集中浄化槽	単独・合併浄化 槽	下水道・集落等 集中浄化槽	単独・合併浄化 槽		
	4. 汚水処理施設の機能途絶日数の 想定	日	日	日	日	日	日	避難所の汚水処理施設の使用不可能日数の想定は、汚水処理施設のBCP(事業継続計画)としても重要であるため、具体的な想定が必要。	
	③最大想定避難者数 (a)	人		人		人			
	④災害時の水洗トイレの使用ルールの例	汚水処理施設の点検が済むまで使用中止	施設に被害なければ使用可能	周辺が浸水していたら、使用は控えた方が良い	周辺が浸水していたら、ブローアの故障等の障害が考えられるため使用中止	施設に被害が無く、周辺も浸水していなければ使用可能。		災害直後の使用ルールを事前に決めて、避難所運営マニュアル等に記載するなど、事前に周知しておくことが重要である。	

2. 災害時のトイレ(便器)の確保目標の設定

	地震 津波	大雨・高 潮等によ	土砂 災害	ポイント 計算式
①目標とするトイレの数	基 $(a) \div 50$	基 $(a) \div 50$	基 $(a) \div 50$	50人あたりに1つ便器があることが望ましい。女性用対男性用の割合は3:1が理想的 → 最大想定避難者数(a) $\div 50$
②既設トイレの洋式便器の数	基	基	基	施設内で、避難者に解放することが可能なトイレの内、洋式便器の数。
③既設のバリアフリートイレ	基	基	基	障害者等が快適に使用できるトイレは、一般のトイレとは別に確保する必要がある。
④不足するトイレの数	一般用基 バリアフリー基	一般用基 バリアフリー基	一般用基 バリアフリー基	①目標とする洋式便器数－②既設トイレの洋式便器数 ①－②

（注意事項）：災害時のトイレ（便器）の確保については、既設トイレの洋式便器を活用することで、数の確保が可能となる。レンタル等の仮設トイレが避難所に到着するまでには、道路状況等により日数がかかることも想定されるため、洋式便器や簡易便器さえあれば使用可能な便袋の備蓄が発災当初は有効である。

3. 上記1. で確認した被害状況の想定に基づき、トイレの種類ごとに必要数の見積り

確保・配備計画根拠資料

3-1 携帯トイレ・簡易トイレを使用

	地震 津波	大雨・高 潮等によ	土砂 災害	ポイント 計算式
①1日当たり必要な便袋の枚数	枚 $(a) \times 5$	枚 $(a) \times 5$	枚 $(a) \times 5$	1日の平均的なトイレの回数＝5回 最大想定避難者数(a) $\times 5$
②便袋の備蓄目標数	日分 枚	日分 枚	日分 枚	5回(平均回数) $\times$ 最大想定避難者数(a) $\times 3$ 日(被害想定によって、3～7日分備えること)

（注意事項）：避難所では、使用済み携帯トイレ（便袋）の保管場所を確保し、清潔な管理を実施すること。市町村のし尿処理（トイレ）担当は、保管場所のハエ等の害虫対策、臭い対策などの衛生管理に必要な物資を避難所に配布すること。また、ゴミ処理担当は、使用済み携帯トイレ（便袋）は、長期間避難所に留めることがないように定期的な回収を手配すること。

3-2 仮設トイレ・マンホールトイレ（貯留型）を汲み取りで使用

	地震 津波	大雨・高 潮等によ	土砂 災害	ポイント 計算式
①1日当たりのし尿の発生量の目安	L	L	L	300ml(平均的排泄量) $\times 5$ 回(平均回数) $\times$ 最大想定避難者数(a) ※洗浄水を使用する場合は200ml/回をプラスする
②し尿処理能力(容量)	L	L	L	便槽の容量(L) $\times$ トイレの数
③汲み取りの回数	日 に1回	日 に1回	日 に1回	し尿処理能力 $\div$ 1日当たりの汚物の量

（注意事項）：汲み取りについては、バキューム車の数、発災時の道路状況等により収集計画を立てる必要があるため、収集業者等と協定を締結するなど、平時から備えておく必要がある。また、し尿処理施設の被災状況によっては、域外への搬送を検討する必要がある。

【資料３：ペットの飼育ルール】

ペットの飼い主の皆さんへ

避難所では、多くの人たちが共同生活を送っていますので、ペットの飼い主の皆さんは、人とペットが気持ちよく過ごせるように、次のことを守ってください。

①ペットは、指定された場所で、必ず、繋いで飼うか、ケージ(オリ)の中で飼ってください。

また、飼い主がわかるよう、ペットに迷子札をつけましょう。

②ペットの体や飼育場所は、常に清潔に保ち、鳴き声や抜け毛、臭いなどで周囲に迷惑をかけないように努めてください。

③ペットの苦情や危害の防止に努めてください。

④指定された場所で排便させ、必ず後始末を行ってください。

⑤餌は時間を決めて与え、その都度きれいに片づけてください。

⑥ノミ及びダニの駆除に努めてください。

⑦運動やブラッシングは、必ず指定された場所で行ってください。

⑧ペットもストレスを感じていますので、逃さないように注意してください。

⑨ペットの飼育に必要な資材(ケージ・その他用具)と当面の餌は、飼い主が用意することが原則です。もし、用意できなかった場合は、保健・衛生班を通じ、避難所運営本部に相談してください。

⑩万が一、他の避難者との間でトラブルが生じた場合は、保健・衛生班を通じ、避難所運営本部まで届け出てください。

ボランティア活動に参加される方へ

当避難所内においてボランティア活動を行う場合に、以下の点にご注意くださいますようお願いいたします。

- ▼ 事前に社会福祉協議会等において、保険の加入手続きを済ませてください。
 - 当避難所において、災害ボランティアの登録や保険の加入手続きをすることはできません。
- ▼ ボランティア活動記録簿の記入をお願いします。
 - 当避難所においては、ボランティア活動記録簿に記入をしていただきます。
 - 記入後、担当者から依頼内容について詳しく説明しますので、指示に従ってください。
 - また、避難所内では、胸や腕などの見えやすい位置に、必ず当方で用意した名札や腕章等を付けてください。
- ▼ 体調管理等には、ご注意をお願いします。
 - ボランティアの皆様には危険な仕事はお願いしませんが、万が一、疑問があれば、作業に取り掛かる前に、担当者に御相談ください。
 - 体調の変化や健康管理には、各自でご注意の上、決して無理をしないようお願いいたします。
- ▼ 避難者のプライバシー保護に御協力ください。
 - 原則として、依頼された場所での活動をお願いします。避難者の心情に配慮し、居住空間への無断での立ち入りは控えてください。
 - 避難所内の撮影をする場合は、必ず避難者の許可をとってください。
- ▼ 活動終了後は報告してください。
 - 活動が済みましたら、担当者もしくは受付に申し出て確認を受けてください。

被災者の皆さまへ

避難所生活で健康に過ごすために

～ 以下の点にご注意ください ～

① 水分・塩分補給

をこまめに



トイレを気にして水を飲む量が減りがちです。こまめな水分・塩分補給で熱中症予防をしましょう。

② 手を清潔に



食事の前やトイレの後には手洗いを。流水が使えないときは、アルコールを含んだ手指消毒薬を使用しましょう。

③ 食中毒に注意！



出された食事はすぐに食べましょう。下痢、発熱、手指に傷がある人は、調理や配食を行わないようにしましょう。

④ 体の運動



エコノミークラス症候群の予防、寝たきりの予防のためにも積極的に体を動かしましょう。

⑤ うがい・歯磨き



うがい、歯磨きをできるだけ行い、かぜの予防、口の中の衛生を保ちましょう。

⑥ 十分な睡眠・休息



誰もが不安を感じています。休息や睡眠を意識してとりましょう。

⑦ 必要なときにはマスクを着用



咳をしているときや、アレルギーの原因となるほこりを避けるために、必要なときにはマスクを使いましょう。

⑧ 薬で困っている場合は相談を



薬が手元になかったり、薬で困っているときは、医師、薬剤師、保健師などに相談を。

次の方は避難所の事務局に申し出ましょう



妊娠中の方

マタニティマークをつけた妊婦さんにご配慮をお願いします。



産後の方・小さいお子さまをお連れの方

病気などで特別な食事の配慮が必要な方



エコノミークラス症候群の予防のために

○ エコノミークラス症候群とは

食事や水分を十分に取らない状態で、車などの狭い座席に長時間座っていて足を動かさないと、血行不良が起こり血液が固まりやすくなります。その結果、血の固まり(血栓)が血管の中を流れ、肺に詰まって肺塞栓などを誘発する恐れがあります。

○ 予防のために心掛けると良いこと

予防のためには、

- ① ときどき、軽い体操やストレッチ運動を行う
 - ② 十分にこまめに水分を取る
 - ③ アルコールを控える。できれば禁煙する
 - ④ ゆったりとした服装をし、ベルトをきつく締めない
 - ⑤ かかとの上げ下ろし運動をしたりふくらはぎを軽くもんだりする
 - ⑥ 眠るときは足をあげる
- などを行いましょう。

○ 予防のための足の運動



災害時の熱中症予防

～避難生活・片付け作業時の注意点～

内閣府
消防庁
厚生労働省
環境省

熱中症は、死に至る可能性のある重篤な病気ですが、適切な予防・対処を行えば、防ぐことができます。災害時には、慣れない環境や作業で熱中症のリスクは高くなりますので、お互いに声をかけながら、十分に注意しましょう。

1. 熱中症を予防するためには…

① 暑さを避けましょう

涼しい服装、日傘や帽子、また、在宅避難等の場合はクーラーの積極的な活用を。停電が長引く可能性がある場合、特に高齢者、子ども、障害者の方々は、冷房設備が稼働している避難所への避難も検討しましょう。



② のどが渴いていなくてもこまめに水分・塩分をとりましょう

③ 暑さに関する情報を確認しましょう

身の回りの気温・湿度・暑さ指数(WBGT)(※)の確認を。「熱中症警戒アラート」(令和3年度から全国展開)も活用を。



避難生活における注意点

◆被災や避難生活に伴う疲労・体調不良・栄養不足等により熱中症のリスクが高くなる可能性があります。避難生活では普段以上に体調管理を心掛けましょう。

◆高齢者、子ども、障害者の方々は特に注意しましょう。

※やむを得ず車中泊をする場合、車両は日陰や風通しの良い場所に駐車しましょう。車用の断熱シート等も活用しましょう。また、乳幼児等を車の中で一人にさせないようにしましょう。夜間等寝るときはエンジン等をつけたままにすることは避けましょう。

片付け等の作業時の注意点

◆作業開始前には必ず体調を確認し、体調が悪い場合は作業を行わないようにしましょう。

◆できるだけ2人以上で作業を行い、作業中はお互いの体調を確認するようにしましょう。

◆休憩・水分・塩分の補給は、一定時間毎にとるようにしましょう。また、休憩時には、日陰等の涼しい場所を確保しましょう。

◆暑い時間帯の作業は避けましょう。

◆汗をかいた時は水分・塩分の補給も。

※「暑さ指数(WBGT)」気温・湿度・輻射(ふくしゃ)熱からなる熱中症の危険性を示す指標。



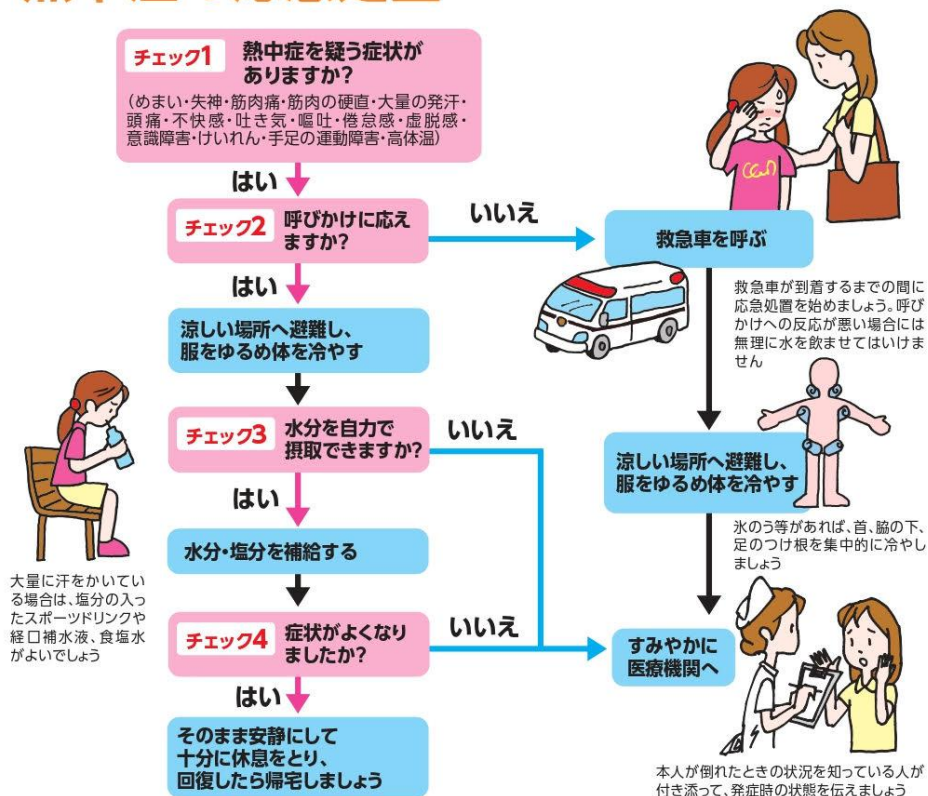
全国の暑さ指数(WBGT)や、熱中症予防に関する詳しい情報は…
環境省熱中症予防情報サイト：<https://www.wbgt.env.go.jp/>



2. 熱中症が疑われるときには…

熱中症の応急処置

もし、あなたのまわりの人が熱中症になってしまったら……。落ち着いて、状況を確認してから対処しましょう。最初の措置が肝心です。



体温を効果的に下げるための方法の例

- ・上着を脱がせ、服をゆるめて風通しを良くする。
- ・皮膚に濡らしたタオルやハンカチをあて、うちわや扇風機であおぐ。
- ・服の上から少しずつ冷やした水をかける。
- ・氷のうや冷えたペットボトルなどを、首、脇の下、足のつけ根にあてて冷やす。

「熱中症警戒アラート^(※)」は環境省のLINE公式アカウントで確認することができます。

※熱中症の危険性が極めて高い暑熱環境が予測される日に発表する情報。令和3年度から全国展開。

QRコード →



出典：内閣府ホームページ <https://www.bousai.go.jp/kyoiku/pdf/netchushoyobo.pdf>



感染症対策 へのご協力をお願いします

新型コロナウイルスを含む感染症対策の基本は、
「手洗い」や「マスクの着用を含む咳エチケット」です。

① 手洗い

正しい手の洗い方

手洗いの前に

- ・爪は短く切っておきましょう
- ・時計や指輪は外しておきましょう



1 流水でよく手をぬらした後、石けんをつけ、手のひらをよくこすります。



2 手の甲をのぼすようにこすります。



3 指先・爪の間に念入りにこすります。



4 指の間を洗います。



5 親指と手のひらをねじり洗います。



6 手首も忘れずに洗います。

石けんで洗い終わったら、十分に水で流し、清潔なタオルやペーパータオルでよく拭き取って乾かします。

② 咳エチケット

3つの咳エチケット

電車や職場、学校など人が集まるところでやろう



何もせずに咳やくしゃみをする

咳やくしゃみを手でおさえる



マスクを着用する（口・鼻を覆う）

ティッシュ・ハンカチで口・鼻を覆う

袖で口・鼻を覆う

正しいマスクの着用



1 鼻と口の両方を確実に覆う



2 ゴムひもを耳にかける



3 隙間がないよう鼻まで覆う

首相官邸 Prime Minister's Office of Japan

厚生労働省 Ministry of Health, Labour and Welfare

厚労省

検索



皆様へのお願い ～感染症予防のために～

トイレについて

- ◇ トイレはきれいに使いましょう。
- ◇ トイレを汚した場合には職員にお知らせください。
- ◇ 使用前後には便座を拭きましょう。



手洗いについて

- ◇ トイレのあとや食事の前には手を洗いましょう。
水が出ない場合には、
 - ・アルコール消毒剤を多めに手に取り、
手拭き用の紙で拭き取りましょう。



食べ物について

- ◇ 袋入りの食べ物は、手でちぎって食べたりせず、
直接食べましょう。
- ◇ おにぎりを握る時は、使い捨て手袋の使用やラップ
に包んで作りましょう。



お願い 嘔吐・下痢・発熱などの症状のある方は
すぐに職員又は管理者等にお知らせください。

【様式１－１：建物被災状況チェックシート】

木造建築物

- 避難所を開設するにあたって、避難所となる施設の安全性を確認します。
- 鉄骨造建築物については、判断が難しいので、市町村避難所担当職員や施設管理者の到着を待ってください。
- 一見して危険と判断できる場合は、市町村災害対策本部へ連絡し、他の避難所への移動等、必要な対応を検討します。

（手 順）

1. 市町村避難所担当職員や施設管理者がいない場合で、早急に施設内への避難が必要な場合には、避難者が２人以上で、危険箇所に注意しながら、このチェックシートにより、目視による点検を行います。
2. 質問１から順番に点検を行い、質問１～７（外部の状況）までで、Ｂ又はＣと判断された場合は、建物内に入ることはせず、質問８以降の内部の状況については、点検する必要はありません。
3. 危険と認められる場所については、張り紙をするなどして立入禁止とします。
4. このチェックシートの質問項目に関わらず、少しでも建物の状況に不安がある場合は、市町村災害対策本部へ連絡し、応急危険度判定士による判定を待ちます。

避難所名

点検実施日時 年 月 日 時 分

点検実施者名

次の質問の該当するところに○を付けてください。

質 問	該当項目
1 隣接する建物が傾き、避難所の建物に倒れ込む危険性がありますか？	A いいえ B 傾いている感じがする C 倒れこみそうである
2 建物周辺に地すべり、がけくずれ、地割れ、噴砂・液状化、地盤沈下などが生じましたか？	A いいえ B 生じた C ひどく生じた
3 建物の基礎が壊れましたか？	A いいえ B 壊れたところがある C ひどく壊れた
4 建物が傾斜しましたか？	A いいえ B 傾斜したような感じがする C 明らかに傾斜した
5 外壁材が落下しましたか？ 又は外壁材に亀裂が生じましたか？	A いいえ B 落下している又は大きな亀裂がある C 落下している
6 屋根がわらが落下しましたか？	A いいえ B ずれた C 落下した

7 窓ガラスが割れましたか？	A いいえ B 数枚割れた、たくさん割れた (Cの回答はありません)
8 床が壊れましたか？	A いいえ B 少し傾いた、下がった C 大きく傾いた、下がった
9 柱が折れましたか？	A いいえ B 割れを生じたものがある C 完全に折れたものがある
10 内部の壁が壊れましたか？	A いいえ B 大きなひび割れや目透きが生じた C 壁土やボードが落下した
11 建具やドアが壊れましたか？	A いいえ B 建具・ドアが動かない C 建具・ドアが壊れた
12 天井、照明器具が落下しましたか？	A いいえ B 落下しかけている C 落下した
13 その他、目についた被害を記入してください。 (例：塀が倒れた、水・ガスが漏れている、家具が倒れたなど)	

(判断基準)

A	B	C

1. 質問1～12を集計します。

2. 必要な対応をとります。

- Cの答えが1つでもある場合は、『危険』です。

施設内へは立ち入らず、市町村災害対策本部へ連絡し、他の避難所への移動等、必要な対応を検討します。

- Bの答えが1つでもある場合は、『要注意』です。

施設内へは立ち入らず、市町村災害対策本部へ連絡し、専門家による応急的な補強を行う等、必要な措置を講じます。

- Aのみの場合

危険箇所に注意し、施設を使用します。

※ 余震により、被害が進んだと思われる場合は、再度、チェックシートで被災状況を点検してください。

※ このチェックシートによる判断は、あくまで臨時的なものであり、市町村災害対策本部へ連絡し、できるだけ早く応急危険度判定士による判定を受けてください。

(コンクリートブロック造、レンガ造等にも使用できます。)

- 避難所を開設するにあたって、避難所となる施設の安全性を確認します。
- 鉄骨造建築物については、判断が難しいので、市町村避難所担当職員や施設管理者の到着を待ってください。
- 一見して危険と判断できる場合は、市町村災害対策本部へ連絡し、他の避難所への移動等、必要な対応を検討します。

(手 順)

1. 市町村避難所担当職員や施設管理者がいない場合で、早急に施設内への避難が必要な場合、避難者が2人以上で、危険箇所に注意しながら、このチェックシートにより、目視による点検を行います。
2. 質問1から順番に点検を行い、質問1～6（外部の状況）までで、B又はCと判断された場合は、建物内に入ることせず、質問7以降の内部の状況については、点検する必要はありません。
3. 危険と認められる場所については、張り紙をするなどして立入禁止とします。
4. このチェックシートの質問項目に関わらず、少しでも建物の状況に不安がある場合は、市町村災害対策本部へ連絡し、応急危険度判定士による判定を待ちます。

避難所名

点検実施日時 年 月 日 時

分点検実施者名

次の質問の該当するところに○を付けてください。

質 問	該当項目
1 隣接する建物が傾き、避難所の建物に倒れ込む危険性がありますか？	A いいえ B 傾いている感じがする C 倒れこみそうである
2 建物周辺に地すべり、がけくずれ、地割れ、噴砂・液状化などが生じたか？	A いいえ B 生じた C ひどく生じた
3 建物が沈下しましたか？あるいは、建物の周囲の地面が沈下しましたか？	A いいえ B 生じた C ひどく生じた
4 建物が傾斜しましたか？	A いいえ B 傾斜したような感じがする C 明らかに傾斜した
5 外部の柱や壁にひび割れがありますか？	A いいえ B 比較的大きなひび割れが入っている C 大きなひび割れが多数あり、鉄筋が見える
6 外壁タイル・モルタルなどが落下しましたか？	A いいえ B 落下しかけている、落下している (Cの回答はありません)

7 床が壊れましたか？	A いいえ B 少し傾いている、下がっている C 大きく傾斜している、下がっている
8 内部のコンクリートの柱、壁にひび割れがありますか？	A ない又は髪の毛程度のひび割れがある B 比較的大きなひび割れが入っている C 大きなひび割れが多数あり、鉄筋が見える
9 建具やドアが壊れましたか？	A いいえ B 建具・ドアが動かない C 建具・ドアが壊れた
10 天井、照明器具が落下しましたか？	A いいえ B 落下しかけている C 落下した
11 その他、目についた被害を記入してください。 (例：塀が倒れた、水・ガスが漏れている、家具が倒れたなど)	

(判断基準)

A	B	C

1. 質問1～10を集計します。

2. 必要な対応をとります。

○ Cの答えが1つでもある場合は、『危険』です。

施設内へは立ち入らず、市町村災害対策本部へ連絡し、他の避難所への移動等、必要な対応を検討します。

○ Bの答えが1つでもある場合は、『要注意』です。

施設内へは立ち入らず、市町村災害対策本部へ連絡し、専門家による応急的な補強を行う等、必要な措置を講じます。

○ Aのみの場合

危険個所に注意し、施設を使用します。

※ 余震により、被害が進んだと思われる場合は、再度、チェックシートで被災状況を点検してください。

※ このチェックシートによる判断は、あくまで臨時的なものであり、市町村災害対策本部へ連絡し、できるだけ早く応急危険度判定士による判定を受けてください。

【様式２－１：避難者名簿】

入所年月日		年 月 日		居住区		所属自治会										
ふりがな 記入者氏名				家屋の 被 害 状 況	居住の可否(可・否)											
					全壊・半壊・一部損壊・被害なし (半壊・一部損壊の場合): 寝泊りできる・寝泊りできない・わからない 断水・停電・ガス停止・電話不通											
住 所				車	車種 ナンバー											
				ペット	有(種類) 無											
電話番号				携帯番号												
緊急連絡先 ※必ず記入願います		氏 名														
		住 所				電話番号										
家 族 構 成	氏 名	電話番号	続柄	性別	生年月日	年齢	職 業 (勤務先、 学校・学年)	資格・ 特技等	配慮の区分				安否確認			現在寝泊りしてい る場所(避難所名、 自宅、親類宅等)
			世帯主						要介護 高齢者	障がい者	妊産婦	その他	無事	不明	死亡	
避難者一覧の掲示・公開 同意する ・ 同意しない																
特に避難所生活において配慮を希望すること (通院治療・服薬の有無、各種障がい者手帳の所持、福祉サービスの利用、集団生活の不安、避難所において希望することなど)																

退所年月日	年 月 日		
退所後住所			
退所後連絡先(電話番号)		携帯電話番号	
備 考			

【様式２－２：避難所外避難者名簿】

入所年月日		年 月 日		居住区		所属自治会										
ふりがな 記入者氏名				家屋の 被 害 状 況	居住の可否(可・否)											
					全壊・半壊・一部損壊・被害なし (半壊・一部損壊の場合):寝泊りできる・寝泊りできない・わからない 断水・停電・ガス停止・電話不通											
住 所			車	車種	ナンバー											
			ペット	有(種類) 無												
電話番号			携帯番号													
緊急連絡先	氏 名															
※必ず記入願います	住 所				電話番号											
避難生活場所	☐ 在宅避難: 人 ☐ 車中泊避難: 人 ☐ その他(): 人															
家 族 構 成	氏 名	電話番号	続柄	性別	生年月日	年齢	職 業 (勤務先、 学校・学年)	資格・ 特技等	配慮の区分				安否確認			避難生活場所
									要介護 高齢者	障がい者	妊産婦	その他	無事	不明	死亡	
			世帯主													
避難者一覧の掲示・公開 同意する ・ 同意しない																
特に配慮を希望すること（通院治療・服薬の有無、各種障がい者手帳の所持、福祉サービスの利用、集団生活の不安、不足している物資など）																

移動年月日	年 月 日		
移動先			
移動後連絡先(電話番号)		携帯電話番号	
備 考			

【樣式 3－1：避難者名簿一覽表】

避難所名 : _____

更新年月日：_____

[illegible]

【樣式 3-2：避難所外避難者名簿一覽表】

更新年月日：

[illegible]

【様式 4 - 1 : 避難者数集計表】

[illegible]

【樣式 4－2：避難所外避難者数集計表】

[illegible]

【様式 5：避難所運営記録簿】

年 月 日 () 天気		記入者
避難者数	新規入所者数	退所者数
世帯(人)	世帯(人)	世帯(人)
避難所運営本部会議内容		
	連絡事項	
総務班		
避難者管理班		
情報班		
食料・物資班		
施設管理班		
保健・衛生班		
要配慮者支援班		
ボランティア班		
【会議での検討事項】		
【行政からの伝達事項】		
【避難所内の主な出来事】		

【様式 6：避難所状況報告書】

避難所状況報告書（第 報）

市町村災害対策本部報告先

避難所名	
開設日時	月 日 時 分
避難種別	避難指示 ・ 自主避難

FAX _____

TEL _____

市町村災害対策本部受信者名

報告日時	月日時分	報告者名
避難所 受信手段	FAX番号 _____ ・ 電話番号 _____ ・ 伝令 ・ その他()	
避難人数	約人	避難世帯数約世帯
周辺の状況	建物安全確認	未実施・安全・要注意・危険
	人命救助	不要・必要（約人）・不明
	延焼	なし・延焼中（約件）・大火の危険
	土砂崩れ	未発見・あり・警戒中
	ライフライン	断水・停電・ガス停止・電話不通
	道路状況	通行可・渋滞・片側通行・通行不可
	建物倒壊	ほとんどなし・あり（約件）・不明
緊急を要する事項(具体的に箇条書き)		
参集した避難所担当職員		
参集した施設管理者		

※ 避難所を開設した際には、この様式で市町村災害対策本部へ報告します。

第1報においては、分かるものだけの報告でかまいません。

【様式 7 : 外泊届用紙】

外 泊 届 用 紙

氏 名		居住区
外泊先	(住所)	(電話番号)
外泊期間	年 月 日 ~ 年 月 日	
同行者		
	計 名	
緊急連絡先	(電話番号)	

○ 外泊時は必ずこの用紙に記入し、居住区の区長(リーダー)に渡してください。

【様式 8 : 取材者用受付用紙】

取材者用受付用紙

受付日時		退所日時	
年 月 日 () 時 分		年 月 日 () 時 分	
代 表 者	氏 名		
	所 属		
	連絡先(住所・電話番号)		
同 行 者	氏 名		所 属
取 材 目 的	※オンエア、記事掲載などの予定日： 年 月 日 ()		
避難所側付添者			
特記事項			
〈名刺添付場所〉			

【様式 9 : 郵便物等受付簿】

郵便物等受付簿

No. _____
 _____ 避難所

No.	受付月日	宛て名	居住区	郵便物等の種類	受取月日	受取人
1	月 日			葉書・封書・小包 その他()	月 日	
2	月 日			葉書・封書・小包 その他()	月 日	
3	月 日			葉書・封書・小包 その他()	月 日	
4	月 日			葉書・封書・小包 その他()	月 日	
5	月 日			葉書・封書・小包 その他()	月 日	
6	月 日			葉書・封書・小包 その他()	月 日	
7	月 日			葉書・封書・小包 その他()	月 日	
8	月 日			葉書・封書・小包 その他()	月 日	
9	月 日			葉書・封書・小包 その他()	月 日	
10	月 日			葉書・封書・小包 その他()	月 日	
11	月 日			葉書・封書・小包 その他()	月 日	
12	月 日			葉書・封書・小包 その他()	月 日	
13	月 日			葉書・封書・小包 その他()	月 日	
14	月 日			葉書・封書・小包 その他()	月 日	
15	月 日			葉書・封書・小包 その他()	月 日	

- ・避難者管理班の担当者は、「受付月日」～「郵便物等の種類」欄に記入します。
- ・受取りは、原則として各居住区ごとに代表者が取りに来ることとし、受取りの際は、代表者に「受取月日」と「受取人」欄に記入してもらいます。
- ・本人に直接渡す必要がある郵便物等の場合は、避難者管理班の担当者は、受け取りに来た居住区の代表者にその旨を伝え、本人に受け取りに来てもらい、「受取月日」と「受取人」欄に記入してもらいます。

【様式10：食料依頼伝票】

食 料 依 頼 伝 票

避 難 所	依頼日時 月 日 時 分			
	避難所名			
	住所			
	担当者名 TEL FAX			
	依 頼 数	避難者用 食(うち 軟らかい食事 食)		
		避難所外避難者用 食(うち 軟らかい食事 食)		
		合 計 食(うち 軟らかい食事 食)		
	その他の依頼内容(アレルギー対応等、特別の配慮を要する食事の必要数など)			
市 町 村 災 害 対 策 本 部	受信日時 月 日 時 分			
	担当者名			
	処理時刻 月 日 時 分			
	配 送 数	避難者用 食(うち 軟らかい食事 食)		
		避難所外避難者用 食(うち 軟らかい食事 食)		
		合 計 食(うち 軟らかい食事 食)		
	発注業者			
	配送業者			
配送確認時間				

【樣式11：物資依賴伝票】

物資依頼伝票

①	依頼日時 月 日() 時 分			②	発注先業者名 TEL FAX			
	避難所名							
	住 所				伝票No. 伝票枚数			
					市町村災害対策本部受付日時 月 日() 時 分			
	担当者名 TEL FAX				市町村災害対策本部受信者名 TEL FAX			
	品 名		サイズなど		数 量	出 荷 数 量	個 口	備 考
	1							
	2							
	3							
	4							
5								
6								
7								
8								
9								
10								
						個口合計		

- ・一行につき一品、サイズごとに記入し、数量はキリのいい数で注文してください。
- ・性別などは、「サイズなど」の欄に記入してください。
- ・この伝票に記入後、市町村災害対策本部に原則としてFAXで、物資の注文・配達を依頼してください。
- ・FAXが使えない場合は、必ず伝票の控えを残したうえで、この伝票を市町村の避難所担当職員に手渡すなどして、物資の注文・配達を依頼してください。
- ・物資の受領時に「食料・物資受入簿」に記入してください。

④	
避難所 受領 サイン	

③	出荷日時	月	日	時	分	
	配達者名					
	T E L					
	F A X					
	配達日時	月	日	時	分	

【様式12：食料・物資受入簿】

食料・物資受入簿

[illegible]

【様式13：食料管理簿】

食 料 管 理 簿

(日付)

品 名		保管場所	/	/	/	/	/	/
長期保存可能な食品	米							
	アルファ米							
	乾パン							
	インスタントラーメン							
	インスタントスープ							
	缶詰							
炊き出し用の食品	生肉							
	野菜							
	生卵							
	練り製品							
	生麺							
	果物							
飲料	ミネラルウォーター							
	お茶							
	ジュース							
	コーヒー							
調味料	醤油							
	ソース							
	塩							
	砂糖							
	みそ							
	だしの素							
	みりん							
その他	粉ミルク							

【様式14：物資管理簿】

物 資 管 理 簿

(日付)

品 名			保管場所	／	／	／	／	／	／
衣料品	男性衣類	上着							
		ズボン							
		下着							
		靴下							
		パジャマ							
	女性衣類	上着							
		ズボン、スカート							
		下着							
		靴下、ストッキング							
		パジャマ							
	子ども衣類	上着							
		ズボン、スカート							
		下着							
		靴下							
		パジャマ							
		ベビー服							
	その他	大人用靴							
		子供用靴							
		スリッパ							
生活用品	生活用品								
	大人用おむつ								
	乳児用おむつ								
	ティッシュペーパー								
	トイレトペーパー								
	シャンプー・リンス								
	石鹸								
	洗剤								
	歯ブラシ								
	歯磨き粉								
台所用品	鍋・フライパン								
	包丁								
	皿								
	箸・スプーン・フォーク								

避難者の健康状況調査シート

月 日 午前・午後 時 分

避難所名

避難者数 名
(乳児・幼児 人、妊婦 人、高齢者 人)

記入者氏名

	症 状	有症状者数	うち 乳児・幼児	うち 妊婦	うち 高齢者
感 染 症 症 状	下痢	人	人	人	人
	嘔吐	人	人	人	人
	発熱	人	人	人	人
	咳	人	人	人	人
	発赤・湿疹	人	人		
	その他(記述)	人			
有 症 状	便秘	人	人	人	人
	食欲不振	人	人	人	人
	頭痛	人	人	人	人
	不眠・不安	人	人	人	人
	その他(記述)	人			

避難者の方々の健康状態を把握することにより、感染症のまん延をいち早く察知し、大流行を食い止めることにつながります。

毎日、上記のような症状の有無を確認し、人数を記入します。

上記のような症状がある避難者については、医務室又は近隣の救護所や医療機関へつなぎます。

また、上記のような症状がある避難者が多数いる場合には、災害時情報共有システムに入力するとともに市町村又は保健所へ相談します。

【様式16：ペット登録台帳】

ペット登録台帳

No.	入所日	退所日	飼育者氏名 (住所・連絡先)	ペットの 名前	性別	特徴（種類・体格・毛色）及び 迷子札など飼育者を特定する情報	避妊去勢の 有無	ワクチン 接種の有無	犬の登録 狂犬病の予防注射
1							有・無	有・無	登録（有・無） 注射（有・無）
2							有・無	有・無	登録（有・無） 注射（有・無）
3							有・無	有・無	登録（有・無） 注射（有・無）
4							有・無	有・無	登録（有・無） 注射（有・無）
5							有・無	有・無	登録（有・無） 注射（有・無）
6							有・無	有・無	登録（有・無） 注射（有・無）
7							有・無	有・無	登録（有・無） 注射（有・無）
8							有・無	有・無	登録（有・無） 注射（有・無）
9							有・無	有・無	登録（有・無） 注射（有・無）
10							有・無	有・無	登録（有・無） 注射（有・無）

【様式17：避難所における要配慮者名簿】

避難所における要配慮者名簿

作成年月日		年 月 日					
No.	氏名	性別	年齢	家族の状況 (単身避難・家族と避難など)	要配慮の内容	具体的ニーズ	対応
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

【様式18：ボランティア派遣依頼書】

ボランティア派遣依頼書

避難所 → ()ボランティアセンター

発信日時	年 月 日 時 分
避難所名	
避難所連絡先	(TEL) (FAX)
依頼者	
ボランティア派遣が 必要な業務の内容及び 人数	

()ボランティアセンター → 避難所

発信日時	年 月 日 時 分
ボランティアセンター 発信者名	
ボランティアセンター 連絡先	(TEL) (FAX)
派遣依頼に対する回答	

【様式19：ボランティア活動記録簿】

受付年月日	年 月 日
整理番号	
記録担当者	

ボランティア活動記録簿

		この避難所での 活動回数		初回 ・ 回目	
ふりがな 氏 名 団 体 名				性別	職 業： 活動人数：男性 名 女性 名
住 所	〒 電話： (方)				
緊 急 時 連 絡 先	氏名 電話： 携帯：				
活動内容					
活動期間 活動時間	月 日 () から 月 日 () (予定) 時 分 から 時 分 まで				
ボランティア保険 加入の有無	有 ・ 無				

※ ここで知り得た個人情報、目的のため以外は使用しません。

※ 団体で登録する場合は、代表者氏名を記入し、団体の構成員については、各団体の代表者が必ず把握してください。

活動終了日	年 月 日
-------	-------

【様式20：事務引継書】

事務引継書

引継日	年	月	日		
避難所名					
担当者	前任者		後任者		
業務内容					
業務における注意点					
避難者からの 要望事項等					
対応状況					
情報共有事項					
その他					

【様式21：主な関係機関連絡先一覧表】

名称	電話番号	FAX番号	備 考
〇〇市(町村)災害対策本部			
〇〇市(町村)水道事業所			
〇〇市(町村)下水道課			
〇〇市(町村)教育委員会〇〇課			
〇〇市(町村)△△地区センター			
〇〇消防署			
〇〇消防署△△出張所			
〇〇警察署			
△△交番			
△△駐在所			
徳島県〇〇総合県民局			
〇〇海上保安部			
〇〇港湾事務所			
〇〇国道事務所△△出張所			
四国電力(株)コールセンター			
〇〇ガス(株)			
NTT四国(株)〇〇営業所			
〇〇郵便局			
JR四国〇〇駅			
徳島バス(株)〇〇営業所			
徳島県立〇〇病院			
〇〇市(町村)社会福祉協議会			
〇〇市(町村)ボランティアセンター			
〇〇市(町村)国際交流協会			
〇〇市(町村)災害時多言語支援センター			
(社)徳島県建設業協会〇〇支部			
〇〇市(町村)水道工事業協同組合			
〇〇新聞社			
〇〇テレビ			
〇〇ラジオ			

【様式22：公共施設・避難所一覧表】

公共施設・避難所一覽表

[illegible]

【様式23：鍵保管場所一覧表】

鍵保管場所一覽表

[illegible]