

第1章 避難所運営マニュアルの目的、構成及び使い方

1 マニュアルの目的

本マニュアルは、災害等の発生時において、避難所を開設・運営する際の手引きとして活用できるよう、避難所の在り方をまとめたものであり、避難所を利用する方誰もが知っておくべき基本原則について述べている。

特に、市担当職員はもとより、施設管理者及び自治会長や自主防災組織等、地域住民の代表者で避難所の開設・運営に携わる方は、平素から避難所運営マニュアルの理解に努め、万が一のときに迅速かつ的確に行動できるよう備えておくことが大切である。

大雨・洪水、地震、武力攻撃等による激甚災害が発生又は発生する恐れがある場合など極限状態の中で被災者は、かなりの期間避難所で生活を営むことが予想される。そのような場合市の担当職員のみならず、被災者自身が力を合わせて避難所生活での混乱を予防し、共同生活を営むことが大切である。

また、益田市災害対策本部又は国民保護対策本部は、発生した災害の状況に臨機応変に行動しなければならないが、それぞれの地域の避難所が現在どのような状況にあり、今後どのようなことが課題になるのかを迅速に把握し、それを基にした的確な被災者支援を行うことが必要である。

さらに、避難所に指定されている公共施設等は、災害時等には避難所として使用されるが、例えば学校などを避難所とする場合、他方で子どもの教育など、本来の任務に重大な支障を与えることが予想されるため、できるだけ速やかに本来の施設の機能を回復することも必要である。

このマニュアルは、避難所においてあらかじめ発生することが予想される課題の内容や範囲を示し、これに対して「いつ」「誰が」「何を」「どのように」行うべきなのかを簡潔に示したものであり、避難所を円滑に運営するための手引書や手順書として活用されることを目的としている。

2 マニュアルの構成

(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あり、水や食料の提供から各種情報提供や衛生管理まで広い範囲にわたる。同じ業務でも責任者の場合と当番となった場合とでは立場や関わり方に違いがあり負担の程度も異なるため、業務を実施する人の負担をできるだけ軽減するように交代で業務を実施することが望ましい。

このマニュアルでは、こうした状況を踏まえ「避難所運営の在り方」を簡潔にまとめている。

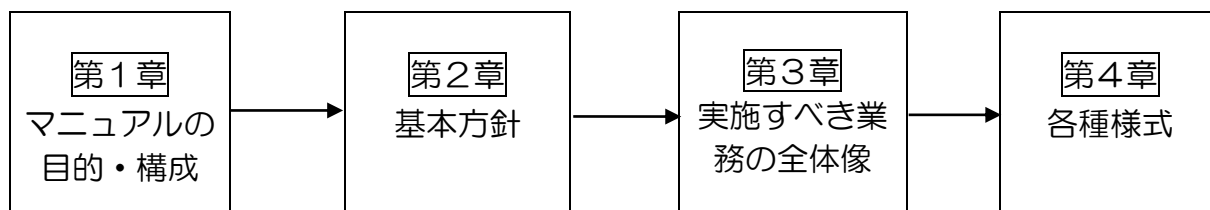
第1章では、目的、構成及び使い方について示している。

第2章では、避難マニュアルの使用に関する留意事項や避難所を利用する人の基本ルールなど、避難者を含め、避難所運営に関わるすべての人の共通理解が必要となる避難所運営の基本方針について示している。

したがって、できれば事前に一読しておくことが望まれる。

第3章では、市の担当職員や施設管理者など、避難所の運営に関わる人各々が実施すべき避難所の開設手順をはじめ、避難所運営委員会や各活動班が実施する業務内容等、実際に何をどのように行うのかについて示している。

第4章では、業務を行う際に必要となる細かい事項等業務を処理する際、あらかじめ様式にまとめた内容に基づいて実施することにより、“抜け”“漏れ”“落ち”が生じないようにすることについて示している。



(2) 時系列的な構成と個別業務ごとの構成

各業務の責任者には、今後何をすべきかについて判断し、業務が円滑に処理できるように全体的な展開や流れを把握することが求められる。

第3章では、災害発生等により避難所を開設する初動期、避難所での様々な応急対策を展開すべき展開期、避難所の混乱が少なくなった安定期及び避難所閉鎖に向けた撤収期までの業務を時系列的な構成に沿って記載している。

- ① 初動期（避難所開設当日）
- ② 展開期（2日目～3週間程度）
- ③ 安定期（3週間目以降）
- ④ 撤収期（ライフライン回復又は避難の指示解除時）

他方で、個別の業務を実施する場合には、時間的な展開よりも「何を」「どのように」するべきかといった業務の具体的指示が明確になっていることが大切である。そこで、「第3章 3 各活動班の役割」や「第4章 各種様式等」については、時系列的な構成よりも業務としてのまとまりを重視している。

3 マニュアルの使い方

このマニュアルは、事前に通読することによって、避難所の在り方についての理解が得られるようになっており、実際に業務で利用する場合には、立場に応じて、必要な情報が得られるようになっている。

武力攻撃事態等による避難の場合は、災害発生後に初めてこのマニュアルを手にすることが考えられる。その際は、まず「第2章 避難所運営の基本方針」及び「第3章 1 避難所の開設」を読むことにより、差し当たって避難所を開設するために必要な事項が把握できる。

以下の注意事項を示す。

- このマニュアルを読むすべての方へ
「第2章 避難所運営の基本方針」を必ず読む。

- 各業務の責任者となる方へ
「第3章 2 避難所運営委員会の役割」「第3章 3 各活動班の役割」を必ず参照する。

- ※ このマニュアルは、避難所運営の基本的事項について記載しており、実際の避難所運営に際しては、個々の業務をいつ実施するかなど状況に応じて臨機応変に対処することが望まれる。

- 各業務の実施担当者になった方へ
業務を実施する際には、「第3章 3 各活動班の役割」を参照し、様式は混乱を避けるため、「第4章 各種様式等」に定められたものを使用する。

第2章 避難所運営の基本方針

1 避難所運営マニュアルの基本方針

(1) 避難所は、避難者の生活場所としての役割を果たすと同時に、地域の防災拠点として機能することも目指している。避難者だけでなく地域の住民に対して災害等の情報提供や必要に応じた生活の支援を行う。

ア 自然災害の場合

(ア) 災害発生直後は、生命の安全確保と安全な避難場所の提供を行う。

(イ) 災害が収まっても、家屋の被害や電気、水、ガスなどのライフラインの機能低下により生活が困難な場合は、在宅被災者を含め避難所において生活支援を行う。この場合の支援は、最低限度のものであることを理解してもらうことが大切である。

(ウ) 避難所で提供する生活支援の主な内容

- ・ 生活場所の提供
- ・ 水、食料、物資の提供
- ・ トイレなどの衛生的環境の提供
- ・ 災害等情報、生活情報、再建情報の提供

(エ) 対策本部で生活支援に必要な物資などの数量を確実に把握する必要があり、避難者を世帯単位で登録する。

(オ) 避難所では、できるだけプライバシーが確保できるように努める。

(カ) 避難者への生活支援は公平に行うことを原則とする。ただし、災害時要援護者（災害発生時において、自らを守るための適切な防災行動を取ることが困難な高齢者、障がい者、乳幼児、妊婦、外国人等）については個別に対応する。

イ 武力攻撃事態等において避難先地域となった場合

(ア) 知事による避難の指示に基づいて要避難地域の住民を受け入れ、生命の安全確保と安全な避難場所の提供を行う。

(イ) 通常、安全が確保された場所が避難先に指定されるため、避難所の周辺地域においては、災害等が発生していないと思われる。

したがって、避難所のライフラインは確保されていると考えられるが、もし、避難所の周辺地域で災害等が発生している場合には、ア 自然災害の場合を準用する。

以下、自然災害の場合（ウ）～（カ）に同じ

(2) 避難所は、自然災害においては地域のライフラインが復旧する頃まで、武力攻撃事態等においては避難の指示が解除されるまでの間開設し、必要性がなくなった場合には速やかに閉鎖する。

※ 住宅（家屋）を失った人に対しては、避難所閉鎖後は長期受入れ施設等で対処する。

(3) 避難所では避難者の自力再建を原則とし、避難者、市の担当職員、施設管理者等が協力して作る運営組織が自主的に避難所を運営する。なお、運営委員会の設置に当たっては、避難所における男女のニーズの違い等を踏まえ、男女双方の視

点から運営状況がチェックできるよう、男性と女性の委員を配置するなど、男女共同による避難所運営ができる体制となるように努める。

ア 避難者が自主的に避難所を運営するために、避難者の代表者や市の担当職員などで構成する委員会を設置し、運営に関わる事項を協議、決定する。

イ 避難所では、避難者相互の負担をできるだけ軽減し、少しでも過ごしやすくするために、避難所でのルールを遵守する。その基本内容は、《参考資料2：避難所ルール例》のとおりであるが、避難所それぞれの実情に応じて定めることが肝要である。

ウ 避難所の運営が特定の人々に過重な負担とならないように、市の担当職員、施設管理者を含め、できるだけ交代や当番などにより対応する。

エ 屋内避難者は、部屋ごとに「(居住)組」を組織して、避難所運営業務の当番などに参加する。

オ 屋外避難者がある場合は、ブロック(10世帯程度)を区切って「(居住)組」を組織し、状況に応じて避難所運営業務の当番などに参加する。

(4) 県や市町村の災害対策本部又は国民保護対策本部は、避難所の後方支援を行う。市の担当職員は、避難所運営において混乱が生じないように、関係する機関や対策本部名を明確にする必要がある。

※ 対策本部の名称は、避難所の開設・運営を行う行政機関(県又は市町村)や災害の種別(災害又は国民保護)等に応じて異なる。

● 自然災害の場合……原則として市町村が避難所の開設・運営を行う。

● 武力攻撃事態等の場合…原則として県が避難所の開設・運営を行う。

ただし、あらかじめ市町村と協定を結んでいる場合など、市町村が行う場合がある。

ア 避難所と定期的に連絡を取り、食料、物資などの配給計画の作成と配給の実施を行う。

イ 福祉部門の職員、衛生部門の職員などを避難所に派遣して、心身の健康管理を支援する。

ウ 屋外避難者に対しても支援する。

2 マニュアルの対象者

このマニュアルを使うことを想定している人又は組織は次のとおりである。

(1) 避難所運営委員会

避難所の運営に関することを自主的に協議、決定するために、市の担当職員、施設管理者、避難者の代表者などで構成する運営機関

(2) 市の担当職員

ア 避難所の開設・運営を担当する職員

イ 長期化に対応できる人員で構成

(3) 施設管理者

避難所となる施設の職員（ローテーションによる交代者も含む。）

(4) 避難者リーダー

ア 避難所開設時に避難者を誘導するなど指導的立場にある方で、避難した町内会、自治会の会長等役員の方々

イ 避難所運営委員会が設置され、その役を同委員会に移行したのち任務を終了する。

(5) 避難所運営委員会会長、副会長

避難所運営委員会の業務を総括又はこれを補佐するために選任された方

(6) 避難所運営委員会班長

避難所運営委員会内に設ける活動班ごとに、班員の互選により選任された責任者

(7) (居住) 組長

避難所の部屋ごとの代表者や屋外避難者の代表者で、各組への情報伝達や配給・当番などの業務を行う方

(8) 避難者

家屋被災者（帰宅困難者など生活に支障を来した人々を含む。）

第3章 避難所の運営

1 避難所の開設（初動期）

通常は、市の担当職員や施設管理者が施設の解錠を行い避難所を開設する。避難所周辺で大規模な災害が発生した場合などは、市担当職員や施設管理者自身が被災者となったり、交通の寸断などにより、すぐに避難所に到着できないことも予想され、このような場合でも避難所が早急に開設できるよう、事前に必要な取決めを行っておくことが必要である。

(1) 施設の解錠・開門



(2) 避難所の開設準備

- ・ 開設方針の確認
- ・ 開設準備への協力要請
- ・ 施設の安全確認
- ・ 避難所運営用設備等の確認
- ・ 避難所利用範囲等の確認
- ・ 利用室内の整理・清掃
- ・ 受付の設置
- ・ 避難所看板設置



(3) 避難者の受け入れ

- ・ 受付
- ・ 避難所内の割当て・誘導
- ・ ルール等の周知



(4) 対策本部への報告（第1報）



(5) 住民への避難所開設の広報

施設の解錠・開門

直ちに避難所を開設する必要がある場合は、対策本部と施設管理者が連携して早急に対応する。

市担当職員及び施設管理者は門を大きく開き、秩序ある避難誘導を行う。

避難所の開設準備

市職員及び施設管理者、避難者リーダーは、【開設準備チェックリスト】により、実施項目に漏れがないか確認しながら開設準備を行う。

開設準備は、避難者の中から協力者を募り手分けして効率的に行う。

【開設準備チェックリスト】

チェック項目	チェック内容
① 開設方針の確認	<input type="checkbox"/> 対策本部から開設指示の有無 <input type="checkbox"/> 避難勧告、避難の指示等の有無 <input type="checkbox"/> 避難者の有無
② 開設準備への協力要請	<input type="checkbox"/> 避難者に対して当面の運営協力を呼び掛ける。 《参考資料1：呼び掛け文例》
③ 施設の安全確認	<input type="checkbox"/> 建物の危険性の確認 【建物被災状況チェックシート】 <input type="checkbox"/> 火災や土砂災害等の二次災害の恐れの確認 ・裏山に土砂災害の兆候はないか。 ・落下、転倒しそうな物がないか。 ・ガス漏れがないか。 ※ 建物周囲の状況を確認し、危険箇所には張り紙やロープにより立ち入りを禁止するなど防止措置を実施する。 <input type="checkbox"/> 水道、電気、ガス等の使用可否の確認
※一見して施設が危険であると判断できる場合は、直ちに対策本部へ連絡し、他の避難所への移動等、必要な対応を検討する。	
④ 避難所運営用設備等の確認	<input type="checkbox"/> 電話、パソコン、放送設備等通信設備の状態確認 <input type="checkbox"/> 防災用品、備蓄品の有無の確認 懐中電灯、拡声器、毛布、ラジオ、医薬品等
⑤ 避難所利用範囲等の確認	<input type="checkbox"/> 施設内の居室数の確認 ※ 避難所内の利用範囲を確認し、管理運営、救援活動等避難生活に必要なスペースを確保 <input type="checkbox"/> 使用禁止区域の確認 ※ 施設管理者に確認し、使用禁止区域には、張り紙やロープにより立ち入りを禁止するなど防止措置を実施する。 <input type="checkbox"/> トイレの使用の可否の確認
⑥ 利用室内の整理・清掃	<input type="checkbox"/> 破損物等の片付け <input type="checkbox"/> 机・いす等の片付け <input type="checkbox"/> 清掃
チェック項目	チェック内容
⑦ 受付の設置	<input type="checkbox"/> 避難者を確認するための受付を設置 <input type="checkbox"/> 机、いす、筆記用具等の準備 <input type="checkbox"/> 避難者名簿等の準備 <input type="checkbox"/> 避難所利用範囲、施設利用ルール等を明示
⑧ 避難所看板設置	<input type="checkbox"/> 門、施設扉付近に避難所表示看板を設置する。

避難者の受入れ

施設の安全が確認され避難所の開設準備が整ったときは、【受付時チェックシート】により、災害時要援護者を優先して避難所へ誘導する。

【受付時チェックシート】

チェック項目	チェック内容
① 受付 ※ 多人数が集中した場合は、名簿等への記入は事後となることもやむを得ないが、できるだけ早い段階で名簿を作成する。	<input type="checkbox"/> 避難者名簿を用意する。 【様式3：避難者名簿】 <input type="checkbox"/> 世帯ごとに避難者全員を記入してもらう。 <input type="checkbox"/> 避難所の利用範囲の説明 ※ できるだけ図面等を用意し、避難者へ配布することが望ましいが、できない場合は口頭により説明する。
② 避難所内の割当て・誘導・居住組の編成	<input type="checkbox"/> 早い者勝ちではないことを周知する。 <input type="checkbox"/> できるだけ地域（編成が済んでいれば、居住組）ごとにまとまるように誘導する。
③ ルール等の周知	<input type="checkbox"/> 当初は最低限の施設利用上のルールを定めておき順次見直す。 《参考資料2：避難所ルール例》

対策本部への報告（第1報）

避難所を開設したら、【様式4：避難所状況報告書（第1報）】により速やかに対策本部へ避難所開設を報告する。

対策本部名	担当課 TEL・FAX
益田市災害対策本部 益田市国民保護対策本部	益田市総務部危機管理課 TEL：31-0630、31-0601 FAX：23-5001

電話などの通信手段が使えない場合は伝令を走らせる。

住民への避難所開設の広報

避難所が設置されたことを地域の住民に広報、周知する。

2 避難所運営委員会の設置

(1) 避難所運営委員会の開催

ア 開催目的

対策本部との連絡調整事項の協議や避難所での課題・問題への対処など、避難所の運営を円滑に進めるため避難所運営会議を開催する。

イ 開催頻度

(ア) 避難所開設直後は、1日2回、朝食前及び夕食後に運営会議を開催する。

(イ) 朝の会議では、前夜の運営会議以降に連絡する必要が生じた事項、夕食後の会議では、問題点についての話し合いを行う。

(ウ) 連絡事項が減少すれば、朝の会議は省略する。

(エ) 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、問題点の有無などを確認する。

ウ 委員会の組織

自治会（自主防災組織）役員

民生児童委員

市の担当職員

施設管理者

ボランティア団体、地元企業など

エ 委員会の構成

自治会（自主防災組織）の中から、会長、副会長、各班長を選出

その他、民生児童委員、市の担当職員、施設管理者等で構成

運営委員会	総務班	災害対策本部との調整、運営委員会
	避難者管理班	避難者の管理、問合せ・取材対応
	情報広報班	情報の収集・発信・伝達
	施設管理班	避難所開設、安全確認、防火、防犯
	食料・物資班	食料・物資の調達・管理・配布
	救護班	応急手当、医療機関との連携、介護等
	衛生班	衛生管理（ゴミ、トイレ等）
	ボランティア班	受入・管理等

(2) 避難所運営委員会の役割

ア 展開期（避難所開設後2日目から約3週間程度）

(ア) 居住組の代表選出、各活動班の設置

避難所開設直後の混乱した状況が落ち着いてきたら本格的な避難所運営体制づくりを始める。各居住組では、組長と各活動班の従事者を決める。組長等は交代制とするなど、避難者全員ができるだけ協力して役を行い、個人に負担が偏らないように注意する。

(イ) 避難所内での場所の移動

避難者の増減など状況の変化により、避難場所の移動が必要な場合は、避難者の了解を得て、部屋の統廃合など避難場所の移動を行う。避難所開設直後から避難所内での場所の移動があることを避難者に周知しておくことも必要である。

イ 安定期（避難所開設後3週間目以降）

(ア) 活動班の再編成

避難者の減少により避難所の規模が縮小するなど、状況の変化があった場合は、適宜、活動班の再編成を行う。

(イ) 避難所内での場所の移動

避難者の減少や避難施設の本来の機能回復（例：学校の再開）など、状況の変化があった場合には、避難者の了解を得て部屋の統廃合など避難場所の移動を行う。

ウ 撤収期

自然災害の場合（周辺のライフライン機能が回復し、被災者にとっての本来の生活が再開可能となり、避難所生活の必要性がなくなる期間）、武力攻撃事態等の場合（避難の指示が解除され避難の必要性がなくなる期間）

(ア) 避難所閉鎖に向けての避難者の合意形成

避難所の閉鎖時期については、避難者の退所後の状況、応急仮設住宅の建設状況、公営住宅の空き室などを考慮しつつ、対策本部の指示を受けた上で、避難者の合意形成を行い、施設管理者と相談しながら決定する。

(イ) 避難所閉鎖に向けての解散準備等

避難所の閉鎖方針が決定されたら、避難所運営委員会に配置されている人員についても徐々に縮小するので、避難所の撤収を円滑に進めるための段取りを決めておく。

(ウ) 避難所の撤収

避難所運営業務の残務整理を終えたら、避難所の運営に係る記録、使用した台帳等の整理を行い対策本部に引き継ぐ。また、使用した施設を元に戻し、清掃をした上で避難所を撤収する。

3 各活動班の役割

(1) 総務班の役割

ア 対策本部との調整

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、整理を行う。連絡調整事項については、避難所運営会議での協議を前提とするが、急を要する場合は、各活動班の班長と協議した上で調整し、運営会議で事後報告を行う。

イ 避難所レイアウトの設定・変更

大勢の人々の共同生活が円滑に進められるよう、避難所開設時間・被害等の状況・避難状況に見合った避難所レイアウトを早期に設定する。

ウ 防災資機材や備蓄品の確保

救出・救護に必要な資機材を確保するとともに必要な場所に貸し出す。

エ 避難所に係る記録

教訓として有用な資料とするためにも、避難所内の情報を記録として一本化し、避難所運営会議の内容や避難所での出来事を正しく記録に残す。【様式5：避難所記録用紙】

オ 地域との連携

避難所周辺で大規模な災害が発生した場合は、電気・ガス・水道といったライフラインも停止することが予想される。自宅が被害を免れた人々でも食料や物資の調達ができない場合があり、災害直後は、これら自宅で生活する人々（在宅被災者）へも、対策本部から食料・物資の支援や災害に関する情報の提供などが行われ、避難所は、地域における防災拠点としての役割も果たすことになる。

国民保護に係る避難の場合は、安全が確保された地域への避難が前提であるため、避難所周辺のライフラインは確保されていることが予想される。この場合、避難所周辺の住民は被災していないと考えられるので、近隣住民に避難所の開設・運営に対し可能な範囲で協力をお願いする。

住民の協力をお願いする際は、決して強制することのないよう住民の自主性に配慮する。

※ 在宅被災者と避難所との関わり

- ・ 食料・物資は、在宅被災者用も一括して避難所へ送られてくる。
- ・ 在宅被災者にも地区ごとの組織を作ってもらおう。
- ・ 在宅被災者の組織と協力しながら連携して災害等に対処する。

(2) 避難者管理班の役割

ア 避難者名簿の作成、管理

名簿の作成は、避難所を運営していく上で最初に行われなければならない重要な仕事であり、安否確認の対応や、物資や食料を効率的に供給するため、できるだけ迅速かつ正確に作成する。

(ア) 避難者名簿の作成、管理

- ・ 避難者の受付時又は避難者を避難スペースに誘導した後【様式3：避難者名簿】を配布し、記入を依頼、回収する。
- ・ 高齢者、障害者、外国人など記入が困難な方については記入を手伝う。
- ・ 避難者名簿の記載内容は、個人情報であることから、取扱い・保管には厳重に注意する。
- ・ 回収した名簿をパソコンに入力（パソコンが使えない場合は手計算で集計）し、毎日午後5時現在の避難者の入所状況等をまとめる。

(イ) 退所者・入所者の管理

- ・ 退所する人がいる場合、【様式3：避難者名簿】に記入を依頼し、退所者の情報を管理、整理する。
- ・ 退所した人の分の空きスペースを把握し、共同スペースの新規開設や新しい入所者のために活用できるよう総務班に情報を伝える。
- ・ 入所する人がいる場合、【様式3：避難者名簿】に記入を依頼する。
- ・ 空いているスペースを確認して部屋の割り振りを行う。
- ・ 避難所の生活ルール《参考資料2：避難所ルール例》について新しい入所者に説明する。

(ウ) 外泊者の整理

- ・ 外泊する人がいる場合、【様式6：外泊届用紙】に記入を依頼する。
- ・ 各居住組の組長を通して外泊届を受理し外泊者を把握する。

イ 安否確認等問い合わせへの対応

避難所開設直後は、安否を確認する電話や来訪者による問い合わせが殺到したり、様々な人々が入り出ることが予想される。そこで、安否確認は作成した名簿に基づいて迅速に対応する。来訪者（部外者）に対しては、避難者のプライバシーと安全を守るため受付を行い、部外者が避難所内にむやみに立ち入ることを規制する。

(ア) 安否確認への対応

- ・ 避難所開設直後は、施設あてに掛かってくる電話と避難者あてに掛かってくる電話が混乱するので、誰が電話の対応を行うのか施設管理者と調整する。
- ・ 避難所開設後しばらくの間は、安否確認の電話など、施設内の電話は非常に混雑する。電話番を当番制にするなど特定の人に負担が掛からないようにする。
- ・ 問い合わせに対しては、作成した名簿に基づいて迅速に対応する。

(イ) 避難者への伝言

- ・ 施設内の電話を直接避難者に取り次がない。伝言を避難者に伝え、避難者から掛け直してもらう。
- ・ 伝言方法については、「伝令要員を準備する」、「伝言箱を用意する」「館内放送を利用する」など緊急度やそのときの状況（人員・忙しさ）に応じた対応する。

(ウ) 来客への対応

- ・ 避難者以外は、原則として居住空間に立ち入らないようにする。
- ・ 入り口付近に面会場を用意し、来客との面会はそこで行うようにする。

ウ 取材への対応

災害や武力攻撃事態等が発生した直後は、避難所に報道機関や調査団が詰め掛けることが予想される。

(ア) 基本的な対応の方針の決定

取材を許可するか否か、仮に許可した場合、どのように対応するかについて避難所運営会議で決定する。

(イ) 取材陣への対応

- ・ 基本的に取材及び調査に対しては避難所の代表者が対応する。
- ・ 避難所で取材等を行う人は、必ず受付への立ち寄りを求め、【様式7：取材者受付用紙】に記入を依頼する。
- ・ 取材者バッジ又は腕章を着けるなど避難者以外の方が避難所内に立ち入る場合には身分を明らかにしてもらう。
- ・ 避難者の寝起きする居住空間での見学・取材は、その居住者全員の了解を得た場合を除いて禁止する。
- ・ 避難所の見学は必ず班員が立ち会い、避難者に対する取材は班員を介して避難者が同意した場合のみ許可する。

(ウ) 郵便物・宅急便等の取次ぎ

避難者あての郵便物等もかなりの量になることが予想される。迅速かつ確実に受取人に手渡すためのシステムを作る。

- 郵便物等については、郵便局員や宅配業者から避難者へ直接手渡してもらうが、防犯の観点から受付に一言声を掛けてもらうよう協力をお願いする。
- 避難者の人数が多い場合は郵便物等を受付で保管する。この場合、【様式8：郵便物等受取帳】を作成し、郵便物等の紛失には十分に注意する。

(3) 情報広報班の役割

ア 情報収集

避難者にとって必要な情報を収集するため、市役所等へ出向いたり、他の避難所と連携を取るなどして情報収集を行う。

(ア) 行政からの情報収集

- 各種機関へ直接連絡を取り必要な情報を収集する。
- 定期的に県の出先機関、市役所等に出向き、公開されている情報を収集する。

(イ) 他の避難所との情報交換

- 開店している入浴施設、商店の情報などその地域独自の情報は口コミの情報が非常に有効であり、近隣の避難所と情報交換を行うことで地域の状況を把握する。
- 情報源については明確に把握し、デマに踊らされないことがないように十分注意する。

(ウ) 各種マスコミからの情報収集

- テレビ、ラジオ、新聞などのあらゆるメディアから情報を収集する。
- 集まった情報を分かりやすく整理する。
- 情報は常に新しくなるので、その情報を受けた日時（時間）は必ず明記する。

イ 情報発信

避難所の状況を正確かつ迅速に外部に伝達することは、適切な支援を受けるために非常に重要である。また、避難所が地域の被害情報を発信することによって、対策本部が災害等の状況をより詳しく把握することができる。

(ア) 行政への情報発信

情報発信の窓口を一本化し、避難所から発信する情報の整理を行う。

(イ) 地域の情報拠点

- 避難所は地域の情報拠点となる。
- 避難所外の被災者が自由に情報を得ることができるよう外部の人でも見ることのできる場所に「広報掲示板」を設置する。
- 情報が錯綜することを防ぐため、掲示板には必ず避難所内で掲示しているものと同じ情報を掲示する。

ウ 情報伝達

正しい情報を避難者全員が共有することは非常に大切である。

避難所で把握している情報を効率よく、かつ漏れのないように避難者に伝える。

(ア) 避難者全体への情報伝達

- ・ 避難所内での情報伝達は、原則として文字情報（張り紙など）によるものとする。
- ・ 避難者や在宅被災者に対策本部等からの情報を伝えるための「広報掲示板」と避難所運営用の「伝言板」を作成、管理する。
- ・ 避難者へ定期的に掲示板を見るよう呼び掛ける。
- ・ 掲示板に掲載する情報には必ず掲示開始日時を掲載し、いつの時点の情報であるかを明確にする。
- ・ 特に重要な項目については、避難所運営会議で（居住）組長に連絡し、組長を通じて口頭でも避難者へ伝達する。

(イ) 避難者個人への情報伝達

- ・ 避難者あての連絡は居住組別伝言箱を設け、組長が受け取りに来る体制を作る。
- ・ 伝言箱の中身の取扱いについては、プライバシーの保護に気を付ける。

(4) 施設管理班の役割

ア 避難所の安全確認と危険箇所への対応

自然災害の場合は、余震などによる二次災害を防ぐためにも施設の安全確認と危険箇所への対応を早急に行う。

(ア) 応急危険度判定士による施設の応急危険度判定（状況に応じて）

応急危険度判定については、対策本部へ応急危険度判定士の派遣を要請しできるだけ早急に行ってもらおう。

(イ) 危険箇所への立入規制

- ・ 危険と判定された箇所については立入りを厳重に禁止し、張り紙や進入禁止のロープを用いるなどして注意を呼び掛ける。
- ・ 特に子どもが立ち入る可能性のある危険箇所については、バリケードを作るなどして厳重に立入りを禁止する。

イ 防火・防犯

災害後は、被災地の治安が悪化することも十分に考えられる。また、集団生活においては火災の危険性も増大する。そのため、防火・防犯に留意するよう、避難所内外へ呼び掛ける。

(ア) 火気を取扱場所の制限

- ・ 基本的に、室内は火気厳禁・禁煙とする。
- ・ 喫煙は、定められた喫煙場所でのみ許可する。

(イ) 火気を取扱い

- ・ 部屋ごとに火元責任者を決め、ストーブなど室内で使用する火気について厳重に管理する。
- ・ 部屋単位、個人単位で所有する火の元（カセットコンロ等）の配置場所に注意する。多くの人の目に付きやすく、しかも燃えやすい物から離れていることが肝要である。
- ・ 火気を取り扱う場所には必ず消火器、消火バケツを設置する。

(ウ) 夜間当直制度の設定

- ・ 異常事態発生時に備えて夜間当直制度を設け、当直者は運営本部室で仮

眠を取るようにする。

- ・ 防火・防犯のために夜間の巡回を行う。

(エ) 避難所内への部外者の出入り制限

- ・ 多くの避難者が生活する避難所では、すべての入り口の扉を施錠することはできず、不特定多数の人間の出入りが可能となりトラブルが起きやすくなる。
- ・ 日中は入り口付近に受付を設け、担当者が外来者についてチェックする体制を取る。
- ・ 夜間、入り口の扉は原則として閉鎖し、通用口（管理上適切な箇所）を1箇所だけ設け、夜遅くに避難所へ戻る避難者が出入りできるようにする。

(オ) 防火・防犯のための夜間の巡回

被災地が混乱している間は、避難所内外の治安を維持するため、夜間巡回を行い、余裕があれば周辺地域の巡回も行い地域の防犯に努める。

(5) 食料・物資班の役割

ア 食料・物資の調達

避難所開設直後は十分な食料の配布が得られないこともある。対策本部へ避難所の場所と避難人数や必要な食料・物資を速やかに報告するとともに、調理施設等が衛生的に利用でき、かつ防火対策が講じられる場合は、避難者が協力し合って、炊き出し等を行うことにより食料の確保を行う。また、状況が落ち着いてきたら、避難者の食料・物資に対する要望をまとめ、それらの支給を対策本部に働き掛ける。

(ア) 必要な食料・物資についての報告

必要な食料・物資を対策本部に報告する。

【様式9：食料依頼伝票】、【様式10：物資依頼伝票】

(イ) 食料・物資の不足時の対応

対策本部からの支援が不足する場合や遅れる場合には、避難所として独自に入手を試みるなど対応策を考える必要がある。

(ウ) 被災者ニーズの反映

- ・ 状況が落ち着いてきたら避難者のニーズを把握し、食料・物資の要求を行う。
- ・ 食料・物資の要求は将来的な予測を立てて行う。

イ 炊き出し

対策本部から食料等が支給されるまでの間、避難者自らが行う炊き出しは、食料確保に重要な役割を担う。調理施設等が衛生的に利用でき、かつ防火対策が講じられる場合は、避難者全員で協力して炊き出しを行い、健康的な食事ができるよう努める。

ウ 食料・物資の受入れ

対策本部などから届く食料・物資の受入れには大量の人員を必要とするため、声を掛け合っただけで多くの人員を集め効率よく避難所内に物資等を搬入する。【様式11：物資受払簿】

エ 食料の管理・配布

避難所内にある食料の在庫や状態を把握することは、避難所の運営において必須の仕事であり、特に災害発生直後の混乱した状況下では、食料が十分に行き届かないことも予想されるため、食料の在庫等を常に把握し、計画的に配布することが重要である。

オ 物資の管理・配布

避難所内にある物資の種類とその在庫を正確に把握することは、避難所の運営において必須の仕事であり、物資の在庫や状態を把握することで、避難者のニーズに迅速に対応することが可能となり、不足しそうな物資の支給を効率よく対策本部に働き掛けることができる。

(6) 救護班の役割

災害時、救護所がすべての避難所に設置されません。

高齢者や障害者など災害時要援護者の介護等を行い、できる範囲で病人・けが人の治療に当たる。

ア 近隣の救護所や医療機関の状況把握

- (ア) 近隣の救護所や医療機関の開設状況を把握し緊急の場合に備える。
- (イ) 救護所が避難所に開設されない場合、地域内の救護所の開設状況を把握する。
- (ウ) 地域内の医療機関の開設状況を把握し緊急の場合に備える。その際、連絡先を確認するとともに、緊急時の往診などについて協力をお願いする。

【付近の医療機関等】

種 別	名 称	所 在 地	電話番号
救護所（予定）			
〇〇保健所			
拠点医療機関			
その他の病院・医院			

※ 事前に緊急時の往診などについて協力を依頼しておく。

イ 避難所内における医務室の設置

- (ア) 自然災害等の場合、発生直後は周辺地域の医療機関も被災し、診療が不可能となっていることが考えられ、急病人等に対応するためにもできる限り避難所内に医務室を開設する。
- (イ) 避難所内の医務室で対応できないような場合には、速やかに救護所や近隣の医療機関への応援を要請する。
- (ウ) 避難者の中に医師、看護師などの有資格者がいる場合には協力を要請する。

ウ 避難所内における医薬品等の把握

- (ア) 避難所内にある医薬品の種類、数量を把握、管理する。
- (イ) 避難所内に必要最低限の医薬品を常備するよう心掛け、不足する場合は物資担当者に連絡、調達する。

エ 避難所内における疾病者等の把握

持病のある人など医療を必要とする可能性が高い避難者については、以下の項目を把握する。ただし、プライバシー保護の観点から、把握した情報の管理には十分に注意する。

【氏名・年齢・病名・通常使用している薬・かかりつけの医師】

オ 避難所内における生活困難者への対応

心身の衰えなど避難所での生活が困難な人については、施設や病院への収容を要請する。

(7) 衛生班の役割

ア ゴミに関すること

避難所では多人数が生活するため大量のゴミが発生する。特に自然災害の場合、災害発生直後は混乱が予想され、ゴミの収集も滞る恐れがある。

(ア) ゴミ集積場の設置

以下の点に注意し、避難所敷地内の屋外にゴミ集積場を設置する。

- ・ 清掃車が出入りしやすい場所
- ・ 調理室など衛生に対して十分に注意を払わなければならない箇所から離れた場所
- ・ 居住空間からある程度以上離れ、臭気などが避けられる場所
- ・ 直射日光が当たりにくい場所

(イ) ゴミの分別収集の徹底

- ・ ゴミの分別収集を徹底しゴミ集積場は常時清潔に保つ。
- ・ 通常どおりの分別収集をするよう呼び掛ける。
- ・ 危険物（空になったカセットボンベ等）の分別には特に注意を払う。
- ・ 各世帯から出るゴミは、居住組ごとにゴミ袋を設置してまとめ、ゴミ集積場に搬出する。

イ 風呂に関すること

多人数の避難者が生活する避難所では、避難者が平等かつ快適に入浴の機会が得られるようにする。

(ア) 避難所内に仮設風呂・シャワーが設置されない場合

- ・ もらい湯を奨励する。
- ・ 地域内の入浴施設の開設状況を把握し利用を呼び掛ける。

(イ) 避難所内に仮設風呂・シャワーが設置された場合

- ・ 男女別に利用時間を設定する。
- ・ 当番を決めて交代で清掃を行う。

ウ トイレに関すること

ライフラインが寸断され水が自由に使用できない状況下では、トイレの確保は深刻な問題となる。避難者の人数に応じたトイレを確保し、その衛生状態を保つことは、避難所運営において最も重要である。

(ア) トイレの使用状況の把握

- ・ 避難所内のトイレが使用可能かどうかを調査する。
- ・ 施設内のトイレの排水管が使用可能かどうか調査する。
- ・ 排水管が使用不可能な場合はトイレを使用禁止とし、張り紙をするなどして避難者に知らせる。

(イ) 既設トイレが使用できない場合

- ・ 既設トイレが使用できない場合は、避難者を誘導する前に「使用禁止」の張り紙をして使用しないようにする。
- ・ 速やかに仮設トイレの設置場所と必要数（概ね100人当たり1基）を

対策本部に連絡する。

- ・ 既設トイレが使用できる状態でも多数の避難者がいる場合、仮設トイレが必要となるので対策本部に連絡する。
- ・ 仮設トイレの設置に当たっては、年齢性別の違いに配慮し、設置場所や通路、区切りの確保等について男女双方の視点から検討する。
- ・ 屋外に仮設トイレを設置した場合、照明設備を確保する必要がある。

(ウ) 既設トイレが使用できる（排水管が使用可能な）場合

排水管が使用可能な場合には、汚物を流すための用水を確保してトイレを使用する。（水の確保については、「生活水の確保」（P.20・21）を参照）

(エ) トイレの衛生管理

- ・ トイレの清掃・消毒は定期的に交代で行う。
- ・ トイレの清潔な使用を心掛けることについて避難者に徹底する。
- ・ 手洗い用水を確保し、トイレ使用后、流水と石けんで十分に手洗いができるようにする。その後、必要に応じて速乾性擦式アルコール製剤により手指の消毒を行う。（水の確保については「生活水の確保」（P.20・21）を参照）
- ・ 手をふくタオル等は共用を避ける。
- ・ 清掃用具、汚物専用容器、トイレットペーパーの確保にも注意する。

エ 掃除に関すること

避難者全員が、避難所内の清掃に心掛けるよう協力を要請する。

(ア) 共有部分の清掃

共有部分の掃除は、居住組単位で当番制を作り交代で清掃を実施する。

(イ) 居室部分の清掃

居室部分の掃除は、毎日1回、清掃時間を設けて一斉に実施する。

オ 衛生管理に関すること

ライフラインが停止したり、物資が不足する中、多数の避難者が集中する避難所生活は、衛生状況の悪化が予想され、様々な感染症が発生しやすいので、疾病の発生を予防し、快適な避難所環境を整えるために、衛生管理には十分に注意を払う。

(ア) 「手洗い」の徹底

- ・ 避難所に入る時、トイレ使用后等、手洗いの励行に心掛けるよう徹底する。（水の確保については、「生活水の確保」（P.20・21）を参照）
- ・ 避難所内の必要箇所（特に調理室）を消毒するための消毒液を調達し定期的に消毒を実施する。

(イ) 食器の衛生管理

- ・ 食器の衛生管理を徹底、食器はできるだけ使い捨て食器を使用する。
- ・ 使い捨ての食器が十分に調達できない場合、通常の食器を再利用する。
- ・ 食器の再利用を行う場合、各自が用いる食器を特定、食器の洗浄は各自が責任を持って行う。

(ウ) 風邪等の感染症対策

- ・ 避難所での集団生活においては、風邪などの感染症がまん延しやすくな

るため十分な予防策を講じる。

- ・ 外出から帰ってきたら手を洗い、うがいをするなど十分な予防策を講じる。
- ・ マスクやうがい薬など予防のために必要な物は、適宜、食料・物資班の担当者を通して対策本部に要望する。

カ ペットに関すること

災害が起こると人間と同様にペットも生活の場を失う。様々な人が生活する避難所内で人間とペットが共存していくためには、一定のルールを設けトラブルにならないように注意する。

(ア) 居室部分への持ち込み禁止

多種多様の価値観を持つ人が共同生活を行う場で、特に避難場所など各自に余裕のない状況においては、ペットの飼育をめぐるトラブルが発生しがちである。また、動物アレルギーの人がいる可能性を考慮し、居室へのペットの持込みは禁止する。

(イ) 専用スペースの設置

- ・ 敷地内の屋外（余裕がある場合には室内も可）に専用スペースを設け、ペットはその場所で飼育する。
- ・ 避難所でペットと共同生活を行うため、ペットの飼育及びペットの飼育場所の清掃は飼い主が全責任を負って行う。

キ 生活水の確保

災害等の発生によりライフラインが停止した場合、生活水を確保することは非常に重要であり、労力を必要とする仕事であるため、避難者全員で協力して行う。

なお、水道が使用できる場合でも、地震の直後は濁り水の可能性もあり、特に飲用、調理用として使用する際は注意する。

(ア) 避難所内で使用する水の用途

避難所内で使用する水は用途に応じて明確に区別する。

- ・ 飲料、調理用
- ・ 手洗い、洗顔、歯磨き、食器洗い用
- ・ 風呂、洗濯用
- ・ トイレ用

(イ) 飲料・調理用の水の確保

- ・ 飲料水は、原則として救援物資として届くペットボトルを使用する。
- ・ ペットボトルはできるだけ冷暗所に保管し、開栓後は速やかに使用する。
- ・ ペットボトルの水が確保できない場合には、給水車の水やろ過水を利用する。

(ウ) 手洗い・洗顔・歯磨き、食器洗い用の水の確保

- ・ 給水車の水やろ過器によってろ過した水を用いることを基本とし、水の保管に際しては清潔を保つように留意する。
- ・ 「手洗い・洗顔用」として使用した水は、トイレ用水として再利用する。

《用途別の生活水の使い方の例》

水の種類 \ 用途	飲料用 ・調理用	手洗い・洗顔・ 歯	風呂用 ・洗濯用	トイレ用
飲料水（ペットボトル）	◎	○		
給水車の水	○	◎	○	○
ろ過水	△	◎	○	○
プール・河川の水	×	×	×	◎

（凡例）◎：最適な使用方法 ○：使用可 △：やむを得ない場合のみ使用可
×：使用不可

（８）ボランティア班の役割

ア ボランティアの受入れ

災害等の発生により避難所が開設されると、多数のボランティアが詰め掛けることが予想される。頼り過ぎにならないように注意しながら、ボランティアに協力を仰ぎ、避難所を効率よく運営していく。

（ア）ボランティア受入窓口の設置

- ・ ボランティアを受け入れるための受付窓口を設置する。
- ・ 県や市町村の受入窓口で登録を済ませたボランティアを県や市町村の窓口を通して必要な人数だけ受け入れる。避難所に直接訪ねてきたボランティアについては、県や市町村の受入窓口でボランティア登録を行うようお願いする。

（イ）ボランティアの派遣要請

避難所運営の中で、特にマンパワーが必要となる部分については、対策本部等にボランティアの派遣を要請し、必要に応じてボランティアの支援を受ける。

イ ボランティアの管理

ボランティアに関し、必要人数やどのような協力を求めるかについては、避難所運営委員会で検討する。

第4章 各種様式等

避難所の運営を円滑に行うため使用する書類については、統一の様式を用いる。

業務等に必要な様式は以下に示すものとし、これら以外に必要な様式が生じた場合、避難所運営委員会で検討し新たな様式を定めて用いる。

それぞれが必要とする書類がすぐに入手できるよう、置き場所や管理者・補充などの管理方法についても検討する。

【様式1-1】建物被災状況チェックシート（木造建築物）

【様式1-2】建物被災状況チェックシート（コンクリート造等建築物）

【様式2】避難所の開放スペース等（学校の例）

【様式3】避難者名簿

【様式4】避難所状況報告書（第1報）

【様式5】避難所記録用紙

【様式6】外泊届出用紙

【様式7】取材者用受付用紙

【様式8】郵便物等受取帳

【様式9】食料依頼伝票

【様式10】物資依頼伝票

【様式10「物資依頼伝票」の記載方法及び使用方法】

【様式11】物資受払簿

【様式11「物資受払簿」の記載方法及び使用方法】

《参考資料1：呼び掛け文例》

《参考資料2：避難所ルール例》

《参考資料3-1：避難所運営委員会規約例／自然災害編》

《参考資料3-2：避難所運営委員会規約例／国民保護編》