

避難所運営マニュアル

平成 29 年 10 月

岸和田市

目 次

第 1 基本的事項

1	避難所に関する基本的な考え方	1
2	避難所の目的	1
3	対象とする避難者	2
4	避難所の機能	3
5	関係機関の役割	5

第 2 一般避難所編

1	事前対策（平時における取り組み）	7
1-1	避難所の管理・運営体制の整備	7
1-2	避難所としての施設利用	8
1-3	避難所運営組織の育成	10
2	応急対策（災害時における取り組み）	11
2-1	避難所の開設	11
2-2	避難所の開設期間	12
2-3	避難所担当職員の配置と役割	12
2-4	施錠の解錠・開門	13
2-5	避難所の開設準備	15
2-6	避難所開設の広報	16
2-7	避難所の振り分け	16
2-8	避難者の受入れ	17
2-9	災害対策本部への報告	18
2-10	避難者・避難所の情報管理	18
2-11	食料・水・生活必需品等の提供	20
2-12	生活場所の提供	21
2-13	プライバシーの確保	22
2-14	健康の確保	23
2-15	災害関連死等につながるリスクの軽減	24
2-16	衛生環境の提供	24
2-17	府又は他市町村等からの応援職員の派遣	26
2-18	広報・相談対応	26
2-19	ボランティアの受け入れ	27
2-20	女性の視点を取り入れた避難所の運営	27
2-21	避難所の統廃合・撤収	28

第 3 地域住民による避難所の運営

1	避難所運営会議の開催	30
2	避難所運営委員会の役割	30

第 4 居住組、各活動班の役割

1	居住組の役割	35
2	各活動班の役割	35
3	総務班の役割	35
4	被災者管理班の役割	37
5	情報広報班の役割	38
6	施設管理班の役割	39

7	食料・物資班の役割	40
8	救護班の役割	41
9	衛生班の役割	42
10	ボランティア班の役割	44

第5 要配慮者支援

1	避難施設等の整備	46
2	福祉避難所の指定	47
3	福祉避難所の設置・運営	47
4	医療機関・社会福祉施設・宿泊施設等との連携	48
5	人材の確保	48
6	避難所開設・運営の訓練	48
7	避難所の周知	48
8	医薬品等の調達	49
9	避難所の運営体制等について	49
10	避難所における情報提供	55
11	医療機関への搬送	56
12	社会福祉施設等への緊急入所等	56
13	ボランティアとの連携	56

資 料 集

□ 各種様式

・様式 1	建物被災状況チェックシート	1
・様式 2	避難所の開放スペース等(学校の例)	2
・様式 3	避難者カード	3
・様式 4	避難所集計票	4
・様式 5	避難所状況報告書	5
・様式 6	避難所記録用紙	6
・様式 7	避難者預かり物リスト	7
・様式 8	外泊届用紙	8
・様式 9	取材者用受付用紙	9
・様式 10	郵便物等受取り帳	10
・様式 11	食料依頼伝票	11
・様式 12	物資依頼伝票	12
・様式 13	物資受払簿	13
・様式 14	食料・物資要望表	14

□ 参考資料

・呼びかけ文例①②	15
・施設利用ルール例	16

第1 基本的事項

1 避難所に関する基本的な考え方

「避難所」は、原則的に、行政、施設管理者、避難者（住民）の三者が協力して開設するものとする。ただし、大規模な災害に際しては、避難者同士がお互いの助け合いや協働の精神に基づく自主的な避難所運営をめざすものとし、行政や施設の担当者は後方支援的に協力するものとする。

2 避難所の目的

「避難所」とは、市があらかじめ指定している避難施設で、災害による家屋の損壊、滅失により避難を必要とする住民を臨時に収容することを目的とする。

岸和田市では、市立の小・中・高等学校及び府立高等学校のほか、各公民館等を含め、現在67箇所の避難所を指定している。

災害対策基本法では、市があらかじめその目的に応じて指定する「指定緊急避難場所」と「指定避難所」がある。

□指定緊急避難場所

災害の危険が切迫した場合に住民等が緊急的に避難する場所又は施設。

※各災害種別毎に安全が確保される場所又は施設であり、災害毎に指定しておく必要がある

□指定避難所

被災者が一定期間滞在する場であり、円滑な救援活動を実施し、また一定の生活環境を確保できる施設（学校、公民館、センター、体育館等）

※大規模災害等による自宅の被災等により、中長期的避難生活を送ることとなる施設であり、2次災害に対する安全性を確保しつつも、中長期的な避難生活に対応できる施設であることが、必要である。

□指定緊急避難場所と指定避難所は相互に兼ねることができる。

※本指針では、主として指定避難所の運営について述べることとし、以下「避難所」と表記するものとする。

3 対象とする避難者

(1) 災害救助法に基づく避難所の受入対象者

- ① 災害によって現に被害を受けた者
 - ・住家が被害を受け、居住の場所を失った者
 - ・現に被害を受けた者（宿泊者、来訪者、通行人等を含む。）
- ② 災害によって被害を受けるおそれがある者
 - ・避難勧告・指示（緊急）の対象となる者
 - ・避難勧告・指示（緊急）は発せられていないが、緊急に避難する必要のある者

【注意】

- 大規模災害発生直後は、上記の要件を満たしているか否かの客観的判断は難しく、厳密に区分することは現実的ではないことから、避難が必要な状況であって受入れを求める者がいれば、対応することを基本とする。
- ただし、約1週間を目処に避難者名簿等を作成し、避難者の被災状況等を確認のうえ、個別に対応する。住宅内部の被災、ライフラインの停止、精神的ダメージなど、避難者が自宅で生活できない原因がある場合は、市災害対策本部等がそれぞれの対策を進めながら、避難者の生活環境が整った時点で避難所からの退出を促す必要がある。

(2) 要配慮者

- ・災害発生直後は避難者が極度のストレス状態にあり、健常な者であっても体調を崩しやすい状態にある。要配慮者の避難があった場合、特別の配慮（室内への優先的避難、要配慮者の要望に対応した食料・物資の調達、保健医療サービスの提供、通訳の派遣等）が必要である。
- ・また、要配慮者については、きめ細かい対応を行うことが重要であり、必要に応じて適切な支援が提供できる二次的な受入れ施設（福祉避難所等）への搬送に備える必要がある。なお、医療的措置が必要と判断される場合は、安全が確認された医療機関へ速やかに搬送することが必要である。
- ・障がい者、高齢者の居住割合が高い地域では、あらかじめ避難所に必要な施設・設備や食料・物資を備えるとともに福祉避難所の指定など、事前に避難所受入れの際の対策を地域で検討しておく必要がある。

【参考 要配慮者と避難行動要支援者の定義】

要配慮者

災害時に限定せず一般に、その自主的生活及び活動にあたり「特に配慮を要する者」を意味し、具体的には高齢者、障がい児者、妊産婦、乳幼児、アレルギー等の疾患を有する者、外国人等。

避難行動要支援者

要配慮者のうち、災害が発生し、又は発生するおそれがある場合に自ら避難することが著しく困難な者であって、円滑かつ迅速な避難の確保を図るため特に支援を必要とする者。

(3) 避難所以外における避難者

- ・避難者の支援については、避難所で生活する者だけではなく、個々の事情によりその地域において在宅のほか、車中やテント等（以下「車中等」という。）にて避難生活を余儀なくされた者も含む。

【留意事項】

- 食料の提供等の支援を実施するにあたっては、避難所内外にかかわらず、在宅避難中の者を含め必要とする被災者に対応する。
- 発災後初期の混乱を収束させた後は被災者台帳の作成・活用などにより在宅避難者の状況把握を行い、避難所を地域の防災拠点として機能させ支援を行うことが望ましい。
- 「避難所にいなければ損をする」状況とならないよう、自宅や車中等においても必要な支援が公平に受けられる体制を整え、それを住民に周知する必要がある。

※被災者台帳

被災者支援について「支援漏れ」や「手続きの重複」をなくし、中長期にわたる被災者支援を総合的かつ効率的に実施するため、個々の被災者の被害状況や支援状況、配慮事項等を一元的に集約するもの

(4) 広域避難者（市域外又は府域外）

- ・被災地外に避難している被災者に対しても、市は府及び受け入れ先自治体と連携して、情報提供等必要な支援を行う。

【留意事項】

- 被災地外に避難している被災者に対しては、市災害対策本部等を窓口として、連絡先を届け出ることができるようにする。

(5) 自主避難者

- ・台風接近時等においては、避難勧告等が発令される前に、住民が自主的に避難することも考えられる。このような自主避難者の受入れの運営（処遇）方針についてもあらかじめ考慮しておく必要がある。

4 避難所の機能

避難所は、災害時等において、住民の生命の安全を確保する避難施設として、さらには一時的に生活する施設として重要な役割を果たす。特に、要配慮者にとっては、急激な生活変化となることから、支援にあたっては十分な配慮が必要である。

また、避難者一人ひとりの人権を尊重し、プライバシーの確保を図るとともに、被災時の男女のニーズの違い等、男女双方の視点に十分に配慮されるよう努めることが必要である。

避難所で提供する生活支援の主な内容は次のとおりである。

(1) 安全・生活等

①安全の確保

- ・災害時等において、安全な施設に、迅速・確実に避難者を受入れ、生命・身体の安全を確保する。

②食料・水・生活必需品等の提供

- ・避難者に非常食や食材、飲料水、毛布、生活必需品等の提供等を行う。
なお、ライフラインの復旧、流通経路の回復等に伴い必要性が減少する。
- ・在宅や車中泊等の避難者にも必要に応じた公平なサービスが受けられるようにすることが必要である。

③生活場所の提供

- ・住家の倒壊やライフラインの途絶等により、自宅での生活が困難になった避難者に対し、一定期間にわたって、生活の場を提供する。
- ・季節や期間に応じて、暑さ・寒さ対策や炊事、洗濯等のための設備のほか、プライバシーへの配慮等生活環境の改善が必要となる。

(2)保健、医療、衛生

①健康の確保

- ・避難者の傷病の治療や健康相談等の保健医療サービスの提供を行う。
- ・初期は緊急医療、巡回健康相談等が中心であるが、やむを得ず避難所生活が長期化した場合は、心のケア等が重要となる。
- ・在宅避難者にも必要に応じた公平なサービスが受けられるようにすることが必要である。

②衛生的環境の提供

- ・避難者が生活する上で必要となるトイレ、風呂・シャワー、ゴミ処理、防疫対策など、衛生的な生活環境を維持する。
- ・在宅や車中泊等の避難者にも必要に応じた公平なサービスが受けられるようにすることが必要である。

(3)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えるようにする。
- ・避難者の安否や被災状況、要望等に関する情報を収集し、行政機関等外部へ発信する。
- ・時間の経過とともに、必要とされる情報の内容は変化することに留意する必要がある。
- ・在宅や車中泊等の避難者にも必要に応じた公平なサービスが受けられるようにすることが必要である。
- ・わかりやすい表現に努めるとともに、日本語の理解が十分でない外国人に対しては「避難所会話シート」並びに「外国人避難者用質問票」の活用や多言語による情報提供を行う必要がある。

②コミュニティの維持・形成

- ・避難している近隣の住民同士が、互いに励まし合い、助け合いながら生活することができるよう従前のコミュニティを維持する必要がある。
- ・なお、避難が長期化した場合は、コミュニティ形成の重要性が高まる。

- ・これらの支援のうち、「食料・水・生活必需品等の提供」、「健康の確保」、「衛生的環境の提供」、「情報の提供・交換・収集」については、避難所に入っている避難者だけでなく、在宅や車中泊等の被災者にも、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ある。

「情報提供」については、わかりやすい平易な表現に努めるとともに、日本語の理解が十分でない外国人等に対しては多言語による情報提供を行うことが必要である。

- ・災害発生直後の混乱時においては管理・運営体制が整わず、避難所の機能を完全に発揮することが困難な場合が生じる。このため、時間の経過に応じて優先されるべき機能について重点化を図ることも重要である。

初期……「安全の確保」及び人工呼吸器装着者のための「電気の確保」を第一に、「緊急医療等による健康の確保」、「食料・水等の提供」及び「初動期の情報の提供・交換等」を最優先に行うべきである。

その後……他の機能が必要となり、ライフラインの復旧や避難者の住居の確保等に伴い、各機能の必要性は減少する。

- ・避難所が長期にわたり開設される場合は、避難所での各サービスが仮住まいの場を提供するという機能だけではなく、生活再建・復興への支援として機能するよう留意する必要がある。
- ・大規模災害時の避難所運営において重要なことは、避難者がサービスの受け手だけではなく、災害時要配慮者を支えながら、お互いに助け合い、避難所運営に参加することによって、避難所機能が十分に発揮できることを住民に理解してもらうことである。

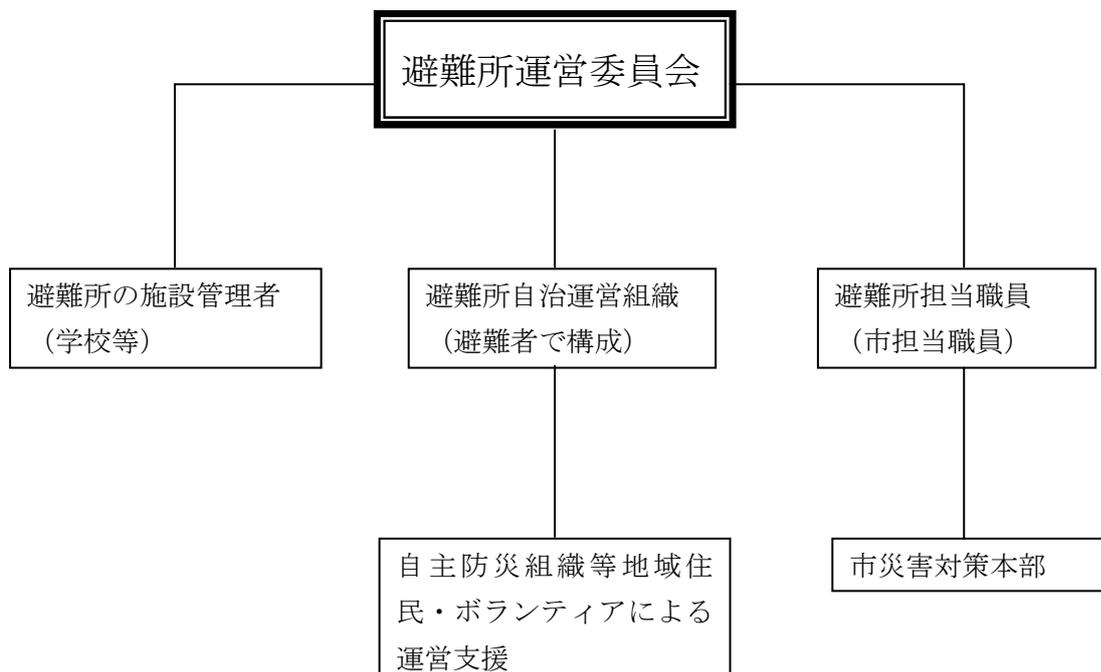
5 関係機関の役割

避難所の管理・運営において、関係機関の役割は概ね次のとおり。

- 岸和田市災害対策本部
避難所を開設・管理・運営し、避難者を支援するほか、避難所を拠点とする被災者支援対策を行う。
- 避難所の施設管理者
施設が被害を受けた場合の早期復旧と、事前の取り決めに基づき市が行う避難所の開設・管理・運営、避難者が行う避難所の自主的運営への協力を行う。
- 避難者
避難所の自主的運営が円滑に行われるよう、ルールを守り、お互いに助け合いながら避難所の運営に協力・参加する。
- 避難所運営委員会
平常時及び災害時において避難所運営に関する様々な活動を行うもので、市職員（避難所担当職員）、施設管理者、自主防災組織等地域住民の代表者により構成する。
- 自主防災組織等地域住民
避難所の運営を支援するとともに、避難所を拠点とする支援対策に主体的に参画する。
- ボランティア
避難所の運営を支援する。

- 大阪府
被災者支援対策を実施する市を総合的・広域的観点から支援する。
- 国
地方公共団体等が処理する事務又は業務の実施推進とその総合調整及び経費の負担とその適正化を図る。
- その他関係機関
その他関係機関は、市・避難所運営委員会等と連携して対策を実施、又は支援する。

【避難所運営における役割】



第2 一般避難所編

1 事前対策（平時における取り組み）

1-1 避難所の管理・運営体制の整備

災害発生直後の混乱状態の中で避難所を円滑に開設・管理・運営するために、次の体制の整備を事前に行っておく。

(1) 市は、避難所ごとに、避難所の運営及び開設等に関する業務に従事させるため避難所担当職員を置く。

- ・災害時に市は、原則として、開設する各避難所にあらかじめ指定する避難所担当職員を派遣する。
- ・被災者の男女のニーズの違いに対応するため、避難所担当職員は、可能な限り男女とも配置する。
- ・派遣された避難所担当職員は、学校の教職員や施設管理者等の協力を得ながら、混乱した避難所の運営をリードすることが要求される場合もある。そのため、避難所担当職員は、その役割の意義を十分に認識し、日頃から関係者と連絡を取り合い、施設の設備等を確認するといった備えをしておくことが求められる。

- ・災害時に必ずしも予定した避難所担当職員を派遣できるとは限らないため、最低2名を定めておくほか、施設の規模によってはさらに人数を割り当てる必要がある。
- ・災害発生後は、応援、交代要員をさらに確保する必要があり、そのための応援体制、他市町村や府への応援要請が迅速に行えるよう、あらかじめ計画を定めておく。
- ・すべての避難所に担当職員を派遣することが困難な場合は、拠点となる避難所に集中して担当職員を派遣し、当該拠点で複数の避難所に関する対応を図る方法も考える。
- ・避難所担当職員が派遣された避難所であっても、避難所の開設当初から地域の自主防災組織等が避難所を主体的に運営することが、避難者の自立のためにも大切であると考えられる。そこで、リーダーの養成と自主防災組織等の育成が必要となる。
- ・また、ボランティアの支援やその活動との連携を考える必要がある。

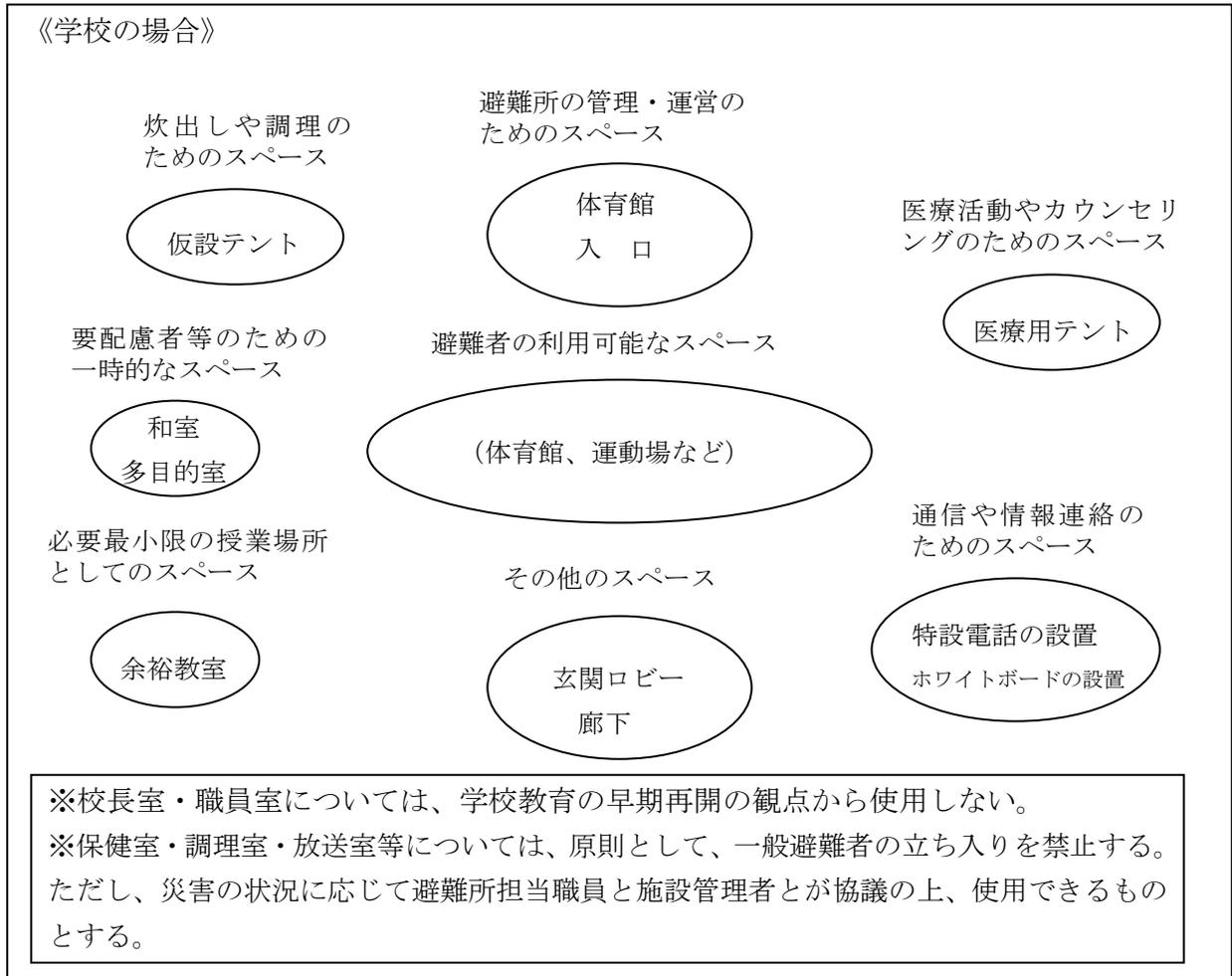
(2) 大規模災害にあっては、避難所の開設期間が7日以上に及ぶことも想定して避難所の管理・運営、連絡調整に携わる体制を整備する。

- ・避難所運営の支援に当たるボランティアを確保するため、訓練等を通じてボランティア団体等と連携しておくことも有効である。
- ・しかし、最も重要なことは、避難者や地域の自主防災組織等による主体的な運営体制をいち早く整えることであり、事前に住民による避難所運営組織の育成を図る必要がある。その際、女性も参加するよう配慮する。

(3) 避難所の管理・運営を担当する避難所担当職員は、このガイドラインに基づき各避難所運営のための個別マニュアルを作成し、市災害対策本部と各避難所の間で効率的な情報を共有するために必要な帳票、協定等に基づく様式、連絡・要請・調達先等のリストを整備、保存する。

1-2 避難所としての施設利用

【避難所の利用スペース分類（例）】



(1) 避難所として利用する範囲を、利用する避難施設の施設管理者とあらかじめ協議し、災害時における施設利用計画を策定する。

また、福祉避難室の設置、物資の備蓄、災害時の利用関係、費用負担等についても明確にしておく必要がある。

- ・利用範囲については、早期に学校再開が求められることから、小中学校の教室を避難所に充てることは好ましいことではないが、大規模災害時には、利用せざるを得ないことも考えられる。その場合に、秩序を持って避難誘導と避難所の活用ができるよう、第二次、第三次の利用範囲・用途をあらかじめ定めておく。
- ・また、要配慮者に対しては、学校の多目的教室などの既に冷暖房設備が整った部屋や小部屋（和室、多目的室）、仕切られた小規模スペースを避難場所に充てるのが望ましい。

(2) 避難所を運営するために、就寝場所のほか、避難所運営・救援活動・避難生活等のために必要なスペースを避難所内外で順次確保する。

- ・避難所を運営するために、次表のようなスペースを確保する必要があるが、小規模施設にあっては、必ずしもすべてのスペースを確保する必要はなく、最寄りの避難所との間で補完することも考えられる。

《例：就寝場所のほか、避難所に設けるべきスペース》

各項内のスペースは、おおむね優先順位に従って記載している。下記「○」は当初から設けること、「室」は独立させることが望ましいものである。

区 分		設 置 場 所 等
① 避 難 所 運 営 用	○避難者の受付所	・避難スペースの玄関近くに設ける。
	○事務室	・避難スペースの玄関近くに、受付とともに設ける。 ・部屋を確保できない場合は、長机等で囲って事務スペースを設け、重要物品や個人情報等は別室（施錠できるロッカー等）で保管する。
	○広報場所	・避難スペースの玄関近くに、受付とともに設ける。 ・避難者や在宅避難者に市災害対策本部等からの情報を伝えるための「広報掲示板」と避難所運営用の「伝言板」を区別して設置する。
	会議場所	・事務室や休憩所等において、避難所運営組織等のミーティングが行える場所を確保する。（専用スペースとする必要はない。）
	仮眠所 （避難所運営者）	・事務室や仮設テント等において、スタッフ用の仮眠所を確保する。
② 救 護 活 動 用	○救護所	・すべての避難所に行政機関等の救護所が設置されるとは限らないが、救護テントの設置や施設の医務室（保健室）を利用するなどして、応急の医療活動ができる空間を作る。
	育児室	・就寝場所から離れた場所をできるだけ早く確保する。 （乳幼児の泣き声など、両親や家族の心理的なプレッシャーを和らげるとともに周辺の避難者の安眠を確保する）
	物資等の保管場所	・救援物資などを収納・管理する場所。 ・食料は、常温で保存できるものを除き、冷蔵庫が整備されるまで保存はしない。
	物資等の配布場所	・物資や食料を配布する場所を設ける。天候に左右されないよう、屋根のある広い場所を確保するか、又は屋外にテントを張ることが考えられる。
③ 避 難 生 活 用	特設公衆電話の設置場所	・当初は、屋根のある屋外など、在宅避難者も利用できる場所に設置する。 ・日が経過するにつれ、避難所内の就寝場所に声が聞こえないところに設ける。
	○更衣室 （兼授乳場所）	・女性用更衣室は、授乳場所も兼ねることがあるため、速やかに個室を確保する。（又は仕切りを設ける。） ※必ず男女別にする。
	福祉避難室	・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する。また救護室に近く、静寂の保てる場所が望ましい。
	相談室	・できるだけ早く、個人のプライバシーが守られて相談できる場所（個室）を確保する。
	休憩所	・共用の多目的スペースとして設ける。当初は部屋でなくても、いすなどを置いたコーナーを作ることでもよい。会議場所、娯楽場所などとしても活用する。

	調理場 (電気調理器具)	・電気が復旧してから、電気湯沸しポット、オーブントースター等を設置するコーナーを設ける。(電気容量に注意が必要。)
	遊戯場、勉強場所	・昼間は子どもたちの遊び場として、夜間は勉強の場として使用する。就寝場所からは少し離れた場所に設置する。
	仮設トイレ	・原則として、屋外で就寝場所に臭いが届かない所、し尿収集車の進入しやすい所、就寝場所から壁伝いで行ける(高齢者や障がい者が行きやすい)場所とする。
	ゴミ集積場	・原則として、屋外で就寝場所に臭いが届かない所、ゴミ収集車が侵入しやすい所に、分別収集に対応できるスペースを確保する。
	喫煙場所	・原則として、屋外に設ける。ただし、学校など敷地内禁煙の施設については、喫煙スペースを設けない。
④	物資等の荷下ろし場	・トラックが進入しやすい所に確保する。 ・屋内に広い物資等の保管・配布場所が確保できないときは、屋外に仮設テント等を設ける。
屋外	炊事・炊き出し場	・衛生状態が安定してから、避難者が自ら炊事、炊き出しができる仮設設備等を屋外に設置する。 ・衛生害虫や鳥獣等が容易に進入できないよう対策を行い、給排水が容易にできる場所とする。
	仮設入浴場 洗濯・物干場	・原則として、屋外でトラックが進入しやすく、ボイラー等の使用や排水の確保ができる場所とする。
	駐車場	・原則として、車両の乗り入れは認めないが、住まいを失い、置き場を失った場合は、他の用途に支障がない場合に限定して一時的に許可する。
	駐輪場	・自転車の乗り入れについては、上位に加え、自宅や被災地域との連絡等で使用する場合も許可する。
	ペット飼育場所	・原則として、屋外に設ける

1-3 避難所運営組織の育成

- (1) 日頃から、自主防災組織等地域住民や施設管理者の協力を得て、避難所運営委員会を編成し、避難所ごとに避難所運営のための個別マニュアルを作成するなどして、自主防災組織等地域住民による自主的な避難所運営を目指した取り組みを進める。

・災害時に避難所運営の業務全般を行政や施設管理者が担うことには限界があり、また、避難者の自立の面からも望ましいことではない。そのため、自主防災組織等地域住民と施設管理者が共に、連携を密にした取り組みを図ることが大切である。

《事前対策》

⇒自主防災組織等地域住民への避難所運営組織の編成指導

- (2) ボランティア団体等と、災害時の避難所運営体制について協議し、避難所運営の個別マニュアル等に反映させる。

・日頃から地域のボランティア団体等と避難所運営への関わり方について協議し、避難所運営マニュアル等に反映させる。

2 応急対策（災害時における取り組み）

2-1 避難所の開設

- (1) 原則として、市が避難所開設の可否を判断する。ただし、状況に応じて迅速に対応するため、勤務時間内外等に応じ、最も早く対応できる者（施設管理者、自主防災組織代表者等）が避難所を開設できるよう体制を整えておく。

項 目	内 容
災害発生のおそれがあるとき	（風水害等で避難勧告・指示（緊急）があるとき） <input type="checkbox"/> 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、避難誘導するとともに、避難所担当職員を避難所に派遣して開設する。
勤務時間内に突発的な災害が発生したとき	<input type="checkbox"/> 施設管理者等に開設を要請するとともに、直ちに避難所担当職員を派遣する。
勤務時間外に突発的な災害が発生したとき	<input type="checkbox"/> 避難所担当職員を避難所に参集させ、施設管理者との事前の協議に基づき避難所を開設する。 <input type="checkbox"/> 施設管理者又は自主防災組織代表者等が、事前の協議に基づき避難所を開設することができるようにしておく。
自主避難	<input type="checkbox"/> 台風等が接近し、災害発生のおそれがある場合は、住民が避難勧告等の発令前に自主的に避難する可能性もあるため、早めに避難所担当職員を避難所に派遣して開設する。 <input type="checkbox"/> この場合、避難所を開設したことを住民に周知するとともに、自主避難を促す。

- (2) 避難者の安全を確保するため、原則として以下の状況を確認した上で、避難所を開設する。

項 目	内 容
避難所の施設の被害	<input type="checkbox"/> 施設の安全性を応急的に判断するとともに、できるだけ早く応急危険度判定士による応急危険度判定を行う。 <input type="checkbox"/> 非構造部材（天井、窓ガラス、照明器具等）の被害状況について確認する。
避難所周辺の二次災害の恐れ	<input type="checkbox"/> 施設管理者等に応急的に開設を要請するとともに、直ちに避難所担当職員を派遣する。 <input type="checkbox"/> 火災、土砂災害等の危険性がないことを確認する。

2-2 避難所の開設期間

- (1) 一般的には災害救助法に定める日数（7日間）を基本とし、できるだけ短期間とすることが前提である。

大規模災害にあつては、被害の状況や住宅の修理状況及び仮設住宅の建設状況等も勘案しなければならないことから、開設期間の延長にも柔軟に対応できるようにしておくことが必要である。

【留意事項】

- 7日間を超えて開設期間を延長する場合は、府に協議する必要がある。
(府は内閣総理大臣と協議して同意を得る。)
- 避難所の開設期間は、住宅の応急修理や応急仮設住宅の供与などの住まいの確保及びライフライン復旧の進み具合と大きく関連するため、これらの対策を早急に進めることが必要である。
- 被災者が、自宅などの避難所以外の場所においても、安心して生活できるよう支援することも重要である。(心のケア、生活再建のための相談・支援施策等)
- 避難所の閉鎖時には、連続地震による余震の可能性について注意喚起を行う。

- (2) 避難所の開設期間が長期化する場合は、統廃合により避難所の集約を進めることが望ましい。

この場合、民間施設、他の公共団体施設、臨時指定施設の廃止を優先するとともに、可能な限り学校以外の公共施設に集約することを原則とすることが望ましい。

2-3 避難所担当職員の配置と役割

- (1) 原則として、避難所を開設するときは直ちに各施設の施設管理者等に連絡の上、避難所を開設するよう指示し、また避難所担当職員も現地派遣し運営管理するよう指示する。

なお、大規模災害発生当初に施設管理者等が現地に行けない、または時間にいとまのない場合は、避難所担当職員を現地派遣の上、避難所開設にあたる。

- ・当初は避難者を組織化していくことは困難であるが、避難者から有志の協力者を募り、業務を分担してもらうことで、組織化のきっかけとしていくことが効果的である。
- ・その後は、施設管理者と協力して、被災者で組織された避難所運営組織による自主的運営が行われるよう働きかける。
- ・当面は24時間対応が必要な場合も考えられることから、あらかじめ定められた従事時間(勤務区分)に基づいて交代する。
- ・市職員が担う業務については、被災市職員から応援自治体職員に代行してもらえるようにマニュアル化を推進する。

- (2) 避難所担当職員は、関係者の協力を得ながら、主に次のとおり対応を行う。

《避難所担当職員の主な役割》

	開 設 時	～ 3 日～ 1 週間	～ 2 週間～ 3 ヶ月
①避難者の安全・ 安心の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所の開設事務（施設管理者と共に） ・避難所及び避難所周辺の被害状況把握 ・呼びかけ（安心して指示に従って欲しい旨） 	<ul style="list-style-type: none"> ・市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災害時要配慮者を優先しつつ、 公平な対応	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時要配慮者をはじめ、全ての人への適正な情報提供 ・災害時要配慮者へ優先的に避難場所割当て 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時要配慮者への優先的な物資等の提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・避難者の個人情報管理⇒避難者名簿の作成 ・在宅や車中泊等の被災者の個人情報管理 ・避難者ニーズの把握と伝達 ・市災害対策本部、施設管理者、他機関等との調整 ・マスコミ対応（以上、以降も継続） 	<ul style="list-style-type: none"> ・周辺避難所との物資等の過不足調整 ・ボランティア受入れ等に関する調整 ・避難者に組織化の働きかけ ・災害時要配慮者の安否情報等の集約 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難スペース統廃合に関する調整 ・ボランティア受入れ等に関する調整 ・避難者間トラブル等への対応

2-4 施設の解錠・開門

【避難所開設の基本事項】

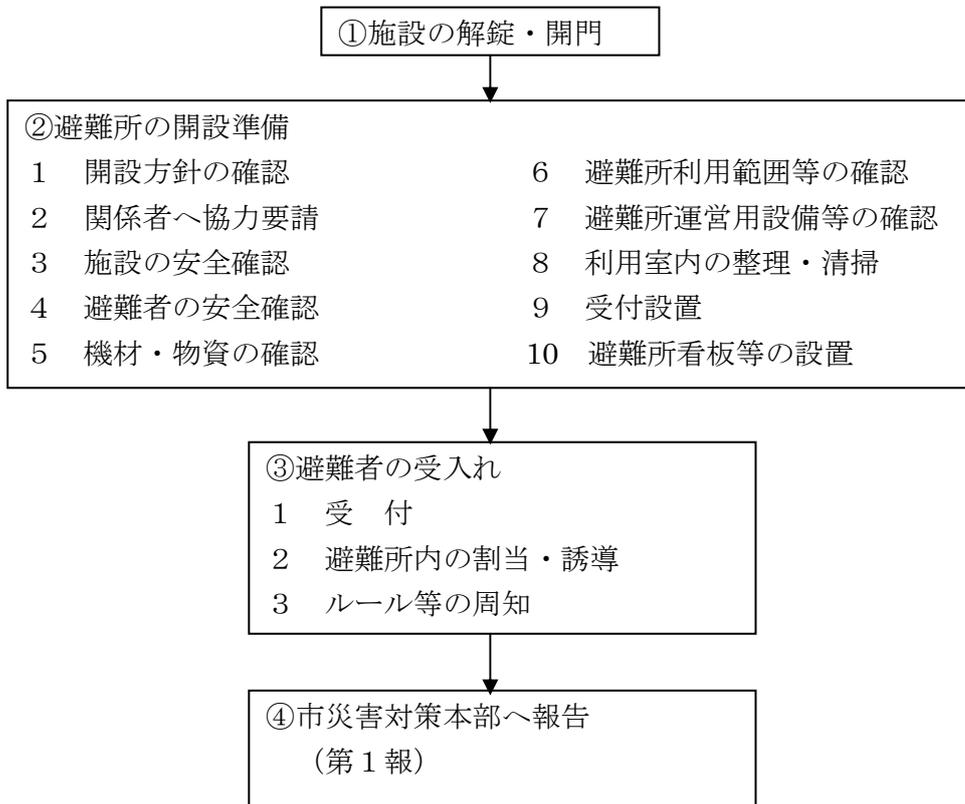
避難所名	() 地区 () 避難所
避難スペース (第一次開放範囲)	1 体育館 (収容可能人員 名) 2 ○○室 (収容可能人員 名) 合計 収容可能人員 名 ※注意事項 建物の安全を確認するまでは、中に避難しない。上記以外の場所には、 [校長等の施設管理者] の指示があるまでは入らない。できるだけ 1カ所に集まる。
避難所担当職員	() 課 () 電話番号 () () 課 () 電話番号 () ※本人がいないとき、その他不明な点があれば、市災害対策本部に連絡。 電話番号 ()

施設の担当者	() 先生 電話番号 () () 先生 電話番号 ()
自主防災組織の担当者	代表者 () さん 電話番号 () 代表者代理 () さん 電話番号 () 情報班担当 () さん 電話番号 () 誘導班担当 () さん 電話番号 () 管理班担当 () さん 電話番号 () 救護班担当 () さん 電話番号 () 物資班担当 () さん 電話番号 ()
その他の主な事前確認事項	1 2 3 4 5

※上記の基本事項を踏まえて、次のとおり開設準備を行う。

(1) 避難所の開設手順

原則として、避難所施設管理者が、次の手順に従って避難所を開設する。



2-8 避難者の受入れ 【参考資料】：呼びかけ文例②

【受付時チェックリスト】

チェック項目	チェック内容
<input type="checkbox"/> 1 受付 ※多人数が集中した場合は、名簿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氏名・住所等の基礎的な内容だけでも記入してもらう。	<ul style="list-style-type: none"> ・世帯単位で【様式3：避難者カード】に記入してもらう。(高齢者・障がい者等の災害時要配慮者の場合、必要に応じて記入を手伝う。) ・受付に併せてグループ化(地区別・班別など)を呼びかける。
<input type="checkbox"/> 2 避難所内の割当て・誘導	<ul style="list-style-type: none"> ・早い者勝ちではないことを周知する。 ・できるだけ地域ごとにまとまるように誘導する。
<input type="checkbox"/> 3 ルール等の周知	<ul style="list-style-type: none"> ・当初は最低限の施設利用上のルールを定めておき、以降、順次見直す。 【参考資料】 ：施設利用ルール例

(1) 受付名簿

施設の安全が確認され、避難所の開設準備が整い次第、避難者を施設内へ誘導する。その際、受付で避難者名簿に氏名・住所等を記入してもらう。【様式3：避難者カード】

その後、避難所としての収容人数を集計しておく。 【様式4：避難所集計票】

(2) 避難所内の割当、誘導

① 広い避難スペースの区割り

- ア 基本的には、大勢の避難者と安心して一緒にいられる広いスペースに誘導する。
- イ 可能であれば、ビニールテープ等で通路、境界等を表示する。
- ウ 各避難者の就寝スペースが、可能な限り幅員1m以上の通路に接するようにする。
- エ 誘導時に、地区別等の20~30人程度のグループ化を促す。

② 小部屋の確保 (災害時要配慮者を優先して誘導)

災害時要配慮者には、できる限り小部屋(多目的室、和室など)を確保する。確保できない場合は、避難スペース出入り口近くで囲いをして、落ち着いた場所を確保する。また、可能な限り、より環境のよい専門施設等に移送する。

③ その他

- ア 多数の人員が必要となるので、運営体制の立ち上げ段階として、当面の運営協力者を避難者の中から募集する。
- イ 受付時の状況と備蓄物資の数量によって、可能であれば受付時に毛布等を配布しておく。

多数の避難者で混雑している場合は、後で配布する。なお、物資の配布は高齢者、障がい者等の災害時要配慮者を優先する。

- ウ 避難者を受け入れるときは、自主防災組織等の協力を得て、避難所が開設されていること、食料等がない人は申し出ることを、在宅の被災者に周知するよう努めること。
- エ 避難者が多く、収容しきれない場合は、別の避難所に移動してもらう場合があるの

で、市災害対策本部に連絡して、指示を受ける。

(3) ルール等の周知

避難所での生活を少しでも過ごしやすいものとするため、避難所運営会議等において、避難所の共通ルールを検討、作成し、避難者に周知する。

2-9 災害対策本部への報告

(1) 開設通知

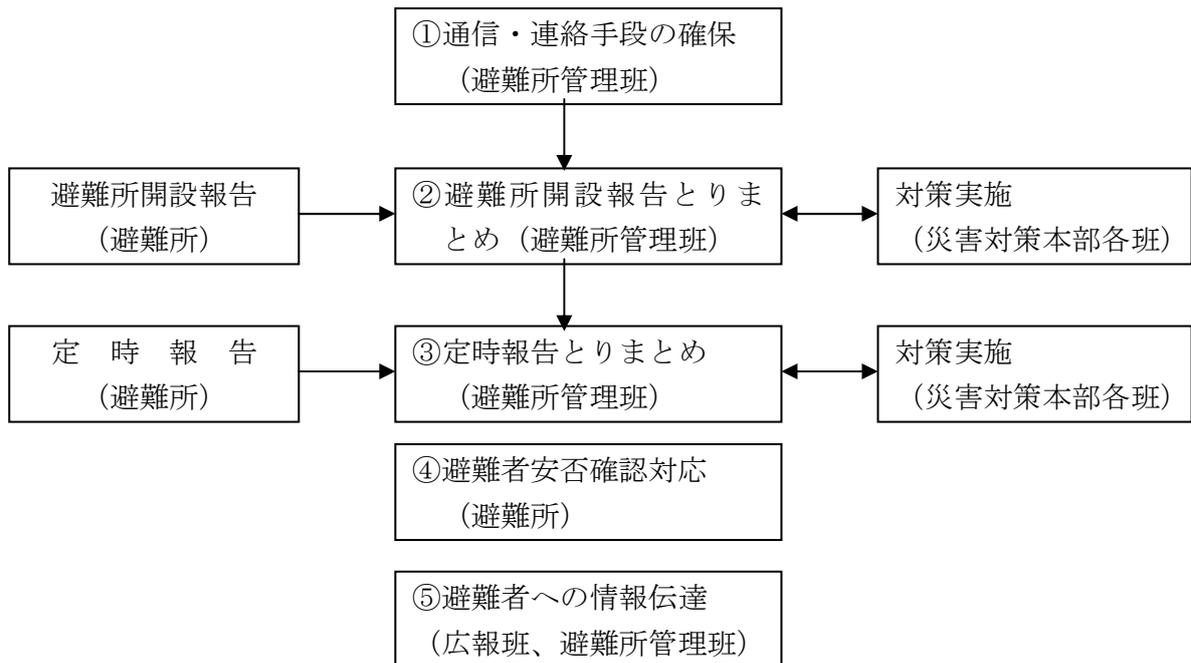
避難所を開設したら、速やかに市災害対策本部に開設の報告を行う。

・【様式5：避難所状況報告書】により、大まかな内容で構わないので、迅速に報告する。
・FAX（072-423-6933）、電子メール（kkanri@city.kishiwada.osaka.jp）が使えない場合は、伝令を走らせる。

(2) 避難者、避難所の状況

避難者、避難所の情報管理を行い、適宜、市災害対策本部に報告を行う。

2-10 避難者・避難所の情報管理



(1) 災害発生直後は、必要最小限の情報項目に限定して、迅速な避難者情報管理を行うことが必要である。

【留意事項】
□大規模災害時には、避難所における情報の収集・連絡の手段が限定されるほか、要員が少ないことから、特に災害発生直後は必要最小限の情報に限定して、収集・集約・伝達を行うことが望ましい。

(2) 災害発生後の時間経過に伴って、必要とする情報が変化するため、タイムリーな情報の

収集・伝達に留意することが必要である。

《時系列の必要情報の例》

時系列	避難所で収集する情報	避難所に伝達する情報
災害発生直後	・避難所の開設状況	・避難所の開設指示
～3日程度	・避難者情報 避難者数、要給食者数 <u>要配慮者の情報</u> 安否情報確認	・災害情報 ・救援対策の実施方針と実施内容 ・ライフライン等の復旧目処
～1週間程度	・各避難所のニーズ ・避難者の被災状況 ・避難者の生活再建、 住まいの確保の見込み	・救援対策の実施内容 ・生活再建支援策、住まいの確保対策の実施方針
～2週間程度		・生活再建支援策、住まいの確保対策の実施内容
～3ヶ月程度	・避難者個別の事情	・個別相談

(3) 市町村災害対策本部と避難所間の情報伝達手段・ルートを確認することが必要である。

【留意事項】

- 一般電話、携帯電話等は、災害発生直後は有効に機能しない場合があることを念頭に置く必要がある。
- 無線機器等が使える場合は、これを活用するが、使えない場合は、単車・自転車を活用して伝令を走らせる（各地域の拠点だけでも無線機器等を確保しておき、情報の中継点とすることも考えられる。）ことも必要である。
- 必要な場合は、避難所運営管理用の臨時電話、FAX等の設置を検討することが望ましい。

【留意事項】

- 避難者・避難所のデータは、救援対策や生活再建のための支援対策等の基礎データとして活用される。そのため、常に最新データに更新し、具体的な対策を実施する際に、利用できる状態に整理する仕組みが必要である。
- 災害発生直後は、どの避難所に何人の避難者がおり、何食の食事が必要かという情報が優先され、それから時間が経過するにつれて避難者個人の情報が重要となる。大量のデータを処理するためには、このように情報項目に優先順位を付け、段階ごとに必要最小限のデータを迅速に報告する仕組みが必要である。
- 避難所にパソコンを配備すれば、かなりの部分をシステム化することが可能である。（事前に共通フォーマットを作成しておくことが望ましい。）
- テレビ・ラジオ・パソコン（インターネット接続）・フリーWi-Fi・特設公衆電話等を設置し、住民の情報収集等に利用してもらうことが必要である。

(4) 避難者個々の情報収集・伝達手段を確保することが必要である。

【留意事項】

- 災害発生直後は停電することもあり、電話やマスコミ等からの情報収集の手段を失う場合がある。
- テレビ・ラジオ・パソコン（インターネット接続）等を設置し、住民の情報収集等に利用してもらうことが必要である。

(5) 避難者の動向、避難者数の推移を予測しながら対策に当たることが必要である。

【留意事項】

- 収集した避難者・避難所の情報に基づき、市災害対策本部では、その後の避難者の動向、避難者数の推移を予測して、対策を実施することが求められる。
- 大規模災害時では、避難所に寝泊りする避難者は2、3日目頃にピークに達する例（余震に対する不安、二次災害に関する避難勧告などによる。）もあり、災害発生から3日目頃までの対策が重要となる。
- 災害発生後の時間経過に伴って避難所に食料等の支援を求める在宅避難者数が、避難所生活者数を上回ることが予想される。（交通途絶、ライフライン等による地域での食料等の確保状況などによって異なる。）

2-11 食料・水・生活必需品等の提供

(1) 災害発生直後は、住民、市の備蓄により対応することを基本とするが、市災害対策本部は可能な限り早期に、府、関係機関と協力して、必要な食料・物資等を調達、提供することが必要である。

【留意事項】

- 大規模災害にあっては、交通網の寸断等により、災害発生直後に食料・物資等の提供を迅速に行うことができないおそれがあることを住民に理解してもらうとともに、住民による備蓄の実施を啓発することも重要である。
- 災害時には、交通事情の悪化から、食料・飲料水の輸送に時間を要する場合があります、衛生面における十分な配慮が必要である。そのため、特に夏季は、個人や団体等からの食料等の救援物資については、慎重に取り扱う必要がある。

(2) 災害発生直後から、要配慮者に対応した食料・物資等を提供することが必要である。また、時間の経過とともに変化する避難所のニーズについても配慮する必要がある。

《備蓄すべき物資、要配慮者に対応した食料・生活物資の例》

	一 般	要配慮者
食料・水	乾パン、アルファ化米、ペットボトル水等	ビスケット、缶詰かゆ、粉ミルク、離乳食、栄養補助食品、疾病（アレルギー体質を含む。）に応じた食品、宗教に配慮した食品等
生活物資	毛布、タオル、トイレットペーパー、ポリ袋、ポリバケツ、ポリタンク、懐中電灯、乾電池、ビニールシート、カイロ、清拭剤、マスク、手指消毒液、ラジオ等	ほ乳瓶、生理用品、紙おむつ（乳幼児用、大人用）、電気ポット、カセットコンロ、ストーブ、白杖、車イス、ホワイトボード、筆記用具等
その他	仮設トイレ	ポータブルトイレ（洋式）

- (3) 食料・水・生活必需品等は、避難所に「いる」・「いない」に関わらず、必要とする被災者に区別なく提供することが必要である。
- (4) 可能な限り栄養バランスへの配慮や適温食の提供を行う。また、難病患者・人工透析患者等、食事制限のある避難者に配慮した食事の提供を行う。

【留意事項】

- 在宅や車中泊等を含めた避難者数と要給食者数を把握する必要がある。
- 在宅や車中泊等の避難者に対しては、避難所において食料等を入手できることを広報車等により周知する必要がある。
- 食料・水・生活必需品等の提供サービスは、ライフラインの復旧や地域の流通機能の回復に伴って終了することが望ましい。
- 大規模災害の発生直後は、多数の避難者に対応するため、握り飯、パンを提供することも考えられるが、可能な限り早期に弁当等に切り替えることが望ましい。この場合、近隣の給食工場等は被災している可能性があり、必要な場合は府等にあっせんを要請することができる点を留意しておく。
- 避難の長期化に伴い、避難者のし好に応じて食事メニューを多様化することも求められるが、行政がきめ細かく対応することには限界がある。そこで、避難所において避難者自ら調理することができるよう、避難所の衛生環境が安定的に確保できるようになった段階で、必要な炊事設備や食材を配備、提供するなどの対応が望ましい。
- また、流通の回復状況に応じ、避難者が自らのし好に応じた食事を探ることができるよう、近隣の商店情報の提供等を積極的に行うことも必要である。
- 学校の給食設備については、学校給食再開までの間において、学校長、市教育委員会の許可が得られ、衛生環境が確保できる場合に利用することを検討することが必要である。

2-12 生活場所の提供

避難所生活が3日ないし1週間を経過する頃から、避難所は生活場所としての性格が強まり始めることから、プライバシーへの配慮等、生活環境を改善し、最低限の居住環境を維持する必要がある。

特に要配慮者に対しては、学校の多目的教室などの既に冷暖房設備が整った部屋や小部屋、仕切られた小規模スペースを避難場所に充てることが望ましい。

【留意事項】

- 災害発生直後の避難所は、生命身体の保護への対応が最優先されるが、3日ないし1週間を経過する頃からは、避難所は生活場所としての性格が強くなる。そのため、暑さ・寒さ対策や炊事、洗濯等の設備のほか、プライバシーへの配慮といった生活環境の改善への対策が必要となる。こうした避難生活の長期化にあってもそのADL（日常生活動作）を低下させずQOL（生活の質）を確保すべく、居住環境を整備・維持する必要がある。
- 「長期化」対応とは言え、災害発生直後から取り組みを開始しなければ、適切な時期に対応できない。
- ただし、被災者の自立に配慮した生活環境の整備に留意する必要がある。

《避難所生活長期化への対応例》

- 居住スペース（居住地域単位で振り分け、配慮者等がいる世帯は別の部屋やスペースに振り分け）の確保
- パーテーション、間仕切り、簡易ベッドの設置
- ☆間仕切り、簡易ベッドの調達については、大阪府が西日本段ボール工業組合と「災害時における段ボール製品の調達に関する協定」を締結済みであり、必要に応じ活用可能である点に留意する。（平成26年7月29日）
- 仮設風呂、シャワーの設置
- ※給排水に注意
- 洗濯施設の設置（洗濯機・乾燥機・物干場の確保）
- ※給排水に注意
- 女性専用の化粧スペースの確保
- 生活機器等の設置（テレビ、掃除機、冷蔵庫・炊事設備、冷暖房設備等）
- ※電化製品の使用に当たっては、電気容量に注意すること。
- リフレッシュ対策（イベントの開催、子どもの遊び場、フリースペース、避難所の外の交流スペース等）
- 子どもの学習スペースの確保
- 避難者の数に応じた携帯電話の充電ができるコンセント口数の確保
- ※電化製品の使用に当たっては、電力容量に注意すること。
- 要配慮者用のスペース（福祉避難室）の確保

2-13 プライバシーの確保

避難生活の長期化に伴い、避難所においてプライバシーの確保ができないことが、避難者への大きなストレスとなるため、できる限りプライバシーの確保に配慮する必要がある。

【留意事項】

- 体育館等のような広い避難スペースにおいては、パーテーション、パネルの設置の他段ボール等の間仕切りを活用して、できる限り個人のプライバシーが守られる空間に努める。
- ☆間仕切りの調達については、大阪府が西日本段ボール工業組合と「災害時における段ボール製品の調達に関する協定」を締結済みであり、必要に応じ活用可能である点に留意する。（平成26年7月29日）
- 授乳場所を兼ねた女性用更衣室については、速やかに個室を確保する。
- できるだけ早い段階で、個人のプライバシーが守られ各種相談を行うことができる場所の確保に努める。

2-14 健康の確保

- (1) 災害発生後速やかに、避難所に救護所を設置するほか、場合によっては、巡回救護班を派遣に努める。

【留意事項】

- 大規模災害発生直後の避難所には、負傷者や急に症状が悪化した病人が運び込まれることが予想される。このような傷病者に対しては、可能な限り病院等の医療機関が対応することが望ましいと考えられるが、救急搬送が困難な場合には、避難所で応急対応が不可避な事態も予想しうる。
 - そのため、応急的には地域の医療関係者に協力を求めるほか、直ちに救護計画等に定めた救護所の設置、又は救護班を派遣の準備を行う。
 - 救護班等は、その後もしばらく、不安定になりがちな避難者の健康を維持する必要から24時間対応を求められるため、広域の応援体制を確保すべく、市内の保健医療関係部署や府と調整することに留意する。
 - 医師や看護師等の存在は、単に健康の確保のみならず、避難者に安心感を与え、安定した避難所運営を行う上でも大きな効果がある。
- ☆避難所において避難者に骨折、脱臼などの応急措置や、捻挫、打撲、挫傷に対して施術を行うことを目的に大阪府は公益社団法人大阪府柔道整復師会と「災害時における柔道整復師の支援活動に関する協定」を締結済みであり、必要に応じ活用可能である点に留意する。(平成25年12月5日)

- (2) 初期緊急医療が落ち着きを見せる段階で、速やかに心的外傷後ストレス障がいや急性ストレス障がいといった心の病気へのケア対策を開始することが必要である。

【留意事項】

- 専門家による、対応を図る必要があるため、広域の応援体制を確保すべく、市内の保健医療関係部署や府と調整することに留意する。

- (3) 府と連携して健康相談、栄養相談等の保健医療サービスを提供することが必要である。

【留意事項】

- 避難所の良好な衛生環境を保つと同時に、避難者の健康維持を図る上で、様々な悩みを抱えた被災者があらゆる面での相談をできる機会を設けたり、健康相談、栄養相談等の保健医療サービスを行うことは重要な役割を果たす。
- 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、既往疾患の悪化予防、被災者の心身含め健康の機能低下を予防するとともに、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、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る。

2-15 災害関連死等につながるリスクの軽減

阪神・淡路大震災では高齢化を反映し、災害関連死の存在が明らかになり、東日本大震災でも災害関連死が避難所での生活に密接に関わりがあることが報告されている。新潟県中越地震では、車中死がクローズアップされたが、熊本地震においても車中泊する被災者が多く見られた。こうした災害関連死は過酷な避難生活で特にストレスを受けることによる免疫力の低下やADLの低下を惹起しやすい高齢者や障がい者など要配慮者に多い。このため、避難所においては、特に要配慮者に対するフォローが必要となる。

【留意事項1】

- 車中泊の背景には、「満員で入れない」、「他人と一緒にいたくない」「人といると眠れない」といった理由に加え、被災者の孤立感情による場合もあることから、被災者同士等による声かけを奨励するなど、被災者の孤立感を取り除くことに努める。
- 車で生活することや、避難所で長時間同じ体勢で過ごすことは、エコノミークラス症候群等につながる恐れがあることから、水分の補給や適宜、体を動かすよう促す必要がある。
- 健全健康な高齢者等の場合、避難所で何も活動しないことが、その後の能力の低下や寝たきり等につながる可能性もあることから、要配慮者も状態に応じて、避難所の運営に参加してもらい、適宜役割を与えることも必要である。

【留意事項2】

- 被災者のストレスを緩和させるため、ある程度落ち着いた段階で、娯楽の提供等についても検討する必要がある。
- 避難所に医師、看護師、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低下を予防するとともに、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、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、災害関連死を防ぐことが必要である。

2-16 衛生環境の提供

(1) 速やかに、衛生的なトイレ環境を確保することが必要である。

【留意事項】

- 既設水洗トイレを可能な限り長く使用するため、洗浄水の確保、トイレットペーパー以外の紙を流さないことや清掃の励行といったルールを徹底を図ることが必要である。
- 平常時よりも多人数が使用することから、仮設トイレを早期に設置することが必要である。仮設トイレについても使用上の注意を徹底し、清掃・消毒活動等の指導を行いながら、有効に利用する必要がある。
- 仮設トイレの設置にあたっては、要配慮者に配慮した、洋式仮設トイレ（車いす対応）や通路を確保することが必要である。
- また、生理用品、消毒液、トイレットペーパー、清掃用具等についても、併せて確保する必要がある。

【留意事項】

- 災害発生直後の避難所では、断水等の影響により、使い捨ての食器や容器などのゴミが大量に発生する。夏季にこれらを放置すると、極めて不衛生となるため、衛生的に処理する体制を整備する必要がある。
- ゴミの分別収集を呼びかける。その際、危険物（空になったカセットボンベ等）の分別については、特に注意を払うよう呼びかける必要がある。
- 特に、夏季は衛生害虫の発生、臭気の発生には留意し、必要に応じ、防虫剤、消臭剤を確保しなければならない。

(3) 可能な限り速やかに避難者の入浴環境を確保することが必要である。

【留意事項】

- ライフライン途絶下において、入浴環境を確保することは、衛生上重要な課題である。必要に応じて仮設浴場・シャワー施設を避難所等に設置することが必要である。

(4) 感染症の予防など衛生面の管理に留意することが必要である。

【留意事項】

- 避難所は、心身のダメージを受けた被災者が、長期間にわたり同一施設内での共同生活を余儀なくされることから、個人のみならず集団としての健康レベルの低下を招きやすい状況にある。感染症が発生したり、流行するおそれがあるため、衛生面での管理に特に留意する必要がある。
- 市の保健師等による巡回等を行い、必要に応じ保健所や医療機関と連携をとり、健康レベルの低下が見られないよう配慮する。

(5) 食品衛生対策に留意することが必要である。

【留意事項】

- 食品の保管、食事の配送、炊き出しを行う場合においては、食品衛生対策に十分に留意する必要がある。
- そのため、消毒液を配布したり、手洗いを励行するといった指導を徹底するほか、特に夏季においては、直ちに冷蔵保管庫等を整備するなどの対応を行う必要がある。
- 食料を提供する場合は、高齢者、食物アレルギーのある方、文化・宗教上の事由などに配慮した対応が必要である。

(6) 衣類等身の回りの衛生、避難所における環境衛生に留意することが必要である。

【留意事項】

- 衣類等を洗濯するための場所として、排水が容易にできる場所を確保するとともに、女性が安心して洗濯ものを干せる場所を確保する必要がある。
- 避難所内の空気環境が悪化しないよう、適度に換気するなど対策を講じる。
- 特に湿度が高い梅雨時は段ボールベッドや布団などカビが発生しやすくなるため、天気の良い日には布団を干すなどカビ対策が必要である。

2-17 府又は他市町村等からの応援職員の派遣

(1) 大規模災害発災後、被災市の職員は、あらかじめ定められた要員が必要人数参集できるかというリスクを持ち、また参集した要員は少人数で休むことなく避難所の運営業務を行うため、心身ともに疲労困ぱいの状況となることが想定される。このため、大災害に伴い開設の長期化が予想される避難所運営については職員の負担を軽減し、円滑な避難所運営を行う観点からも、府又は他市町村等からの職員派遣の要請についての考え方を整理しておくことが、特に大規模災害時には不可欠である。

(2) 避難所運営に応援職員が加わった場合に備え、市職員と応援職員とで業務のすみ分けをあらかじめ行っておくことが原則である。

なお、市災害対策本部からの情報の伝達、収受、統廃合など、避難所運営責任に関わる事項については、市職員の業務とすることが理想である。

また、市職員のみならず、応援職員にもマニュアルの共有が必要であり、その上で応援職員の業務、指揮系統、責任を明確にすることが有効である。

(3) 市職員は、24時間避難所運営に携わっていることが理想であるが、交代勤務の関係等により困難な場合もある。そのため、必ず朝と夕方にミーティングを行い、業務を確実に引継ぐ必要がある。その際には、留意すべき避難者の様子や避難所の状況を含めた業務内容の引継ぎを行うことが必要である。

大規模災害時は、他府県からの応援職員に避難所運営を可能な限り委ね、被災市職員は応急対策業務を行う。運営を任せるにあたり、大阪府域外の人にもすぐに分かるようなマニュアルを整備する必要がある。

また、避難者の苦情やトラブルに関しては、担当者間での引継ぎに留めるのではなく、スタッフ全員で情報共有を行い、迅速かつ的確に対応することが必要である。

2-18 広報・相談対応

(1) 避難所開設時に、自主防災組織等と連携して、避難誘導、避難所開設に関する広報活動を行う。

【留意事項】

- 避難所を開設するときは、自主防災組織等と連携して、迅速確実に必要な情報を住民に伝達する。また、必要に応じて、報道機関の協力を求めることも考える。
- なお、コミュニケーションにハンディキャップのある要配慮者に対しても、確実に情報を伝達できるよう、障がい等の状況に応じた適切な広報手段を確保することが必要である。
- 避難所開設時に広報する内容は、概ね次のとおり。
 - ① 避難勧告・指示（緊急）の内容
 - ② 開設した避難所名・所在地、避難経路
 - ③ 避難時の注意
 - ④ ペット同伴の可否等
 - ⑤ 在宅や車中泊等の避難者に対し、被災状況の把握のため、避難所への申出を促す呼びかけ

(2) 地域の情報提供の拠点として広報活動、広聴・相談活動を行うことが必要である。

【留意事項】

- 災害時には、住民が生活の維持を図る上で、きめ細かい生活・支援等の情報を必要とするが、交通事情の悪化や情報の入手手段が限定されることから必要な情報が入手できるよう対応する必要がある。
- そのため、市は関係機関とともに、自主防災組織やボランティアの協力を得て、避難所において次のような広報、広聴・相談活動を行うことが必要である。
 - ① 避難者向け広報掲示板の設置、広報紙の配布
 - ② 総合的又は専門的な相談窓口の設置、仮設住宅入居申込等の各種手続き・受付窓口の設置等
 - ③ 女性や子どもへの暴力を防止し、心身の健康を守るためのホットラインや相談窓口の設置

2-19 ボランティアの受入

各地から集まるボランティアの活動が有効に行われるためには、ボランティアの受け入れ体制を整えることが必要である。このため、市は、社会福祉協議会や府ボランティアセンターと連携し、ボランティア受入等の支援を行うことが必要である。

【留意事項】

- 活動を支援する方法としては、ボランティアが自由に使用できるスペースを確保することや避難所から求められるボランティアの派遣・あっせんに迅速かつ的確に対応できるよう情報伝達ルートを確保することが考えられる。

2-20 女性の視点を取り入れた避難所の運営

男女のニーズの違い等に配慮した避難所の運営が行われるため、マニュアル策定や開設訓練など、事前対策の段階から女性の参画を推進することが必要である。

【留意事項】

- 女性専用の物干し場、更衣室、授乳室の設置や生理用品、女性用下着の女性による配布、避難所における安全性の確保など、女性や子育て家庭のニーズに配慮した避難所の運営に努める。
- 特定の業務が女性に偏りがちにならないよう避難所での作業を、全員で共同する等の配慮が必要である。
- 女性が日頃から培ってきた地域の人的ネットワークやご近所づきあいなどの、地域コミュニティを活用した被災者の安否確認や避難所での声かけをしていただくよう、協力を依頼することが望ましい。
- 避難所運営委員会の委員に男女が共に参加することが必要である。
- 仮設トイレは、男性に比べて女性の方が混みやすいことから、女性用トイレの数を多めにすることが望ましい。(女性用対男性用の割合は3:1が理想的である。)

2-2-1 避難所の統廃合・撤収

(1) 避難所の統廃合・撤収の方針を前もって周知し、避難者の自立を促すことが必要である。

【留意事項】

- 避難所については、「ライフラインの復旧、流通の回復、住まいの確保」ができる段階で撤収する方針であること及びその撤収の時期（阪神・淡路大震災級の災害であれば2～3ヶ月程度、できれば市の被害想定に基づいて事前に復旧目処も検討しておく。）をできるだけ早く避難者に示すことで、自立の目標を避難者に持ってもらうことが大切である。

(2) 避難所内の過密状況が解消された後は、各避難所内の避難スペースの集約や地域ごとの避難所の統廃合を進める。

【留意事項】

- 可能な限り早い段階で、避難者の理解を得て、施設内、避難所間の統廃合を行うことが望ましい。
- その際、学校においては教育活動再開のために教室等の復旧を優先することが必要である。
- 最終的に集約する施設は、学校以外の施設とすることが望ましい。
(市立の体育館、文化施設、コミュニティ施設等)
- 統廃合に当たっては、避難所で形成されたコミュニティの維持にも配慮する必要がある。
- 避難者に移動を要請する場合は、ボランティアの協力を得て荷物の運搬等の支援を行うことが必要である。
- 避難所の閉鎖時には、余震等による二次被害について注意喚起する必要がある。

(3) 避難者の個別の事情についての相談に対応しながら、自立を支援する。

【留意事項】

- 避難者は、それぞれ個別の事情、悩みを抱えていることから、ひとりずつ親身になって相談に対応し、また、心のケア対策・リフレッシュ対策等も行いながら、自立を支援していく必要がある。
- 自ら住宅を確保することができない避難者が長期にわたり避難所に滞在することから、住宅確保対策が避難所の撤収に向けて極めて重要となる。

第3 地域住民による避難所の運営

□ 避難所運営の基本方針

避難所の運営は、避難者・地域の自主防災組織等が自主的に運営に当たることとし、避難所担当職員や施設管理者及びボランティアは必要に応じ、運営を支援する。

□ 地域住民による避難所運営

(1) 避難所運営組織の事前設置

本来、避難所の運営は市が行うこととなるが、これまでの災害事例から、行政のみの避難所運営は難しいことが想定され、地域住民が避難所運営に関わることが避難所の円滑な運営のために必要である。

そこで、大規模災害発生時には、地域住民（避難者）が、避難所を一定期間、臨時の生活拠点として利用することを前提にして、避難所が避難者にとって秩序のとれた生活拠点として機能するよう、事前に避難所を運営する組織として「避難所運営委員会」を設置し、避難所の自主運営体制の確立を図ることが必要である。

避難所運営委員会は、地域住民と災害時要配慮者が相互に理解し、災害時要配慮者に配慮した避難所運営が行われるよう、日頃から情報交換しておくことが必要である。

また、避難者一人ひとりの人権を尊重し、プライバシーの確保を図るとともに、女性の積極的な参画を促進し、広く男女双方のニーズが反映されるように留意し、円滑な避難所運営を行う必要がある。

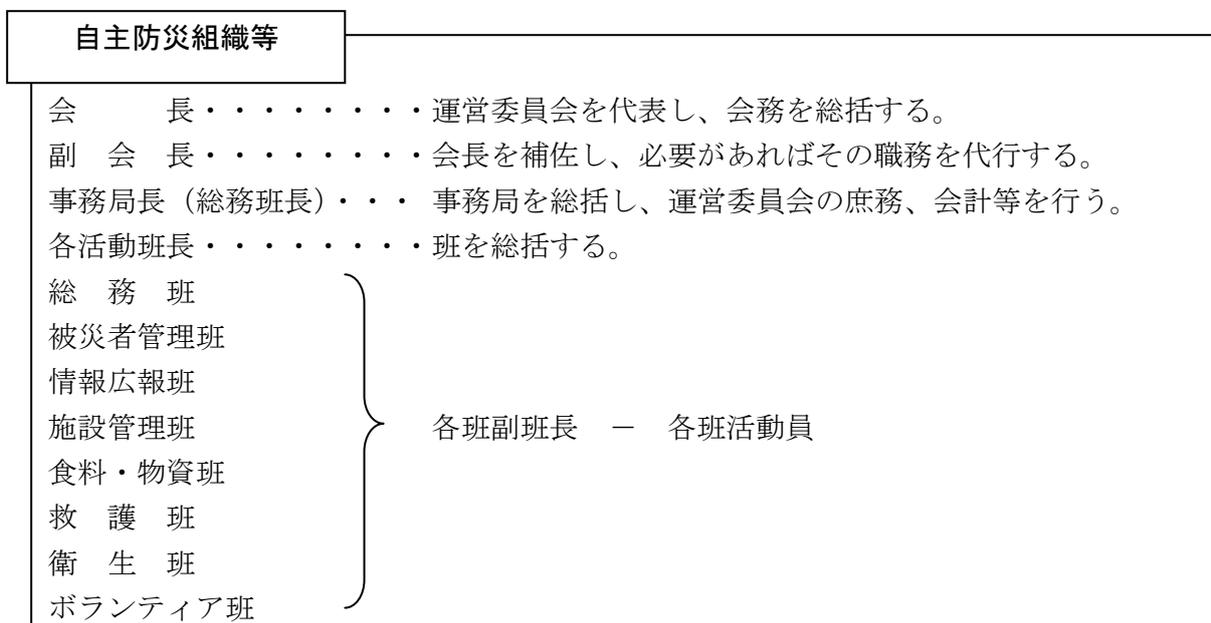
□ 避難所の運営体制

○ 避難所運営委員会の組織構成

- ・自治会・町内会・自主防災組織（以下「自主防災組織等」という。）の代表者等
- ・避難所担当職員
- ・施設管理者
- ・地域ボランティア団体、地元企業等

※災害時には、避難者の「居住組代表者」、「各活動班長」が加わる。

【避難所運営委員会の例示】



避難所担当職員・施設管理者・・・日頃から自主防災組織等との信頼関係を築き、避難所の運営体制を確立する。

ボランティア団体・・・・・・・・訓練等を含め、日頃から連携した活動を行う。

(2) 避難所の開設

避難所の開設は市がその要否を判断し、原則として、避難所担当職員が施設管理者の協力を得て行う。施設の解錠・開門については、施設管理者がこれを行う。

(3) 避難所の開設準備

避難所に集まった運営委員会のメンバーを中心に、P. 15～P. 16 避難所開設準備チェックリストにしたがい、早急に避難所開設準備の作業にとりかかる。

その際、避難住民が自主的に避難するのは、原則として、施設敷地内(例：校庭)にとどめ、建物内への立ち入りについては、避難所担当職員及び施設管理者などの指示を待つ。

1 避難所運営会議の開催

(1) 目的

避難所運営を円滑に進めるため、避難所運営会議を開催する。

(2) 開催頻度

毎日1回以上、時間を定めて開催する。

(3) 開催場所

事務室や休憩所等を、会議の開催場所として決める。

(4) 参加者

各自治会責任者、各居住組・各活動班の代表者、施設管理者、避難所担当職員

(活動班：総務班、被災者管理班、情報広報班、施設管理班、食料・物資班、救護班、衛生班、ボランティア班)

2 避難所運営委員会の役割

平常時

災害時に避難所の円滑な開設・運営を可能とするために準備する期間。

(1) 避難所運営マニュアルの作成

各地域の実情に応じた避難所運営マニュアルを作成する。

(2) マニュアルに従った訓練の計画的実施

運営委員会の組織運営が円滑に行えるよう、また、地域住民の防災意識を高めるため、必要に応じて訓練を行う。

(3) 避難所の鍵の管理

緊急的な避難を要する場合に備えて、運営委員会の判断により避難所を開設できるようあらかじめ鍵の管理方法を確認しておく。

(4) 施設の点検方法の確認

避難者の安全性の判断は応急危険度判定士が判定を行うが、市避難所担当職員や施設管理者

がない場合で、迅速に施設内への避難が必要な場合には、運営委員会による目視による施設の点検を行う必要がある。そのため、点検方法を事前に確認しておく。

(5) 避難所でのルールの作成

避難所での生活を少しでも過ごしやすいものとするため、避難所の共通ルールを検討、作成し、住民に周知する。

(6) 防災に関する意識啓発、啓蒙活動の実施

各自治会等の自主防災活動が円滑に行えるよう必要に応じて支援・協力を行う。

初動期

初動期とは、避難所を開設・運営するために必要な業務を行う期間である。災害発生直後で最も混乱する時期である。

(1) 施設の解錠・開門

避難所の開設は市がその要否を判断し、原則として、市職員が、施設管理者の協力を得て行うが、市職員、施設管理者が共に不在で、かつ緊急の場合には、運営委員会が管理する鍵で解錠・開門し、避難所に集まった委員会のメンバーを中心に避難所の開設準備にとりかかる。

(2) 避難所の開設準備

避難所に集まった運営委員会のメンバーを中心に、早急に次のとおり作業にとりかかる。

その際、避難住民が自主的に避難するのは、施設敷地内（例：校庭）にとどめ、建物内への立ち入りについては、市避難所担当職員及び施設管理者などの到着を待つ。

<避難所の開設準備作業>

項目	内容
開設方針の確認	<input type="checkbox"/> 市災害対策本部から開設指示が出ているかといった開設方針の確認をする。
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かける。
施設の安全確認	<input type="checkbox"/> 建物が危険でないか点検を行う。
避難所運営用設備等の確認	<input type="checkbox"/> 電話、パソコンといった設備の使用可否を確認する。
避難者の安全確保	<input type="checkbox"/> 施設の安全が確認されるまでグラウンド等での待機を呼びかける。
機材・物資の確認	<input type="checkbox"/> 備蓄倉庫等にある機材・物資の状況等を確認する。
居住組の編成	<input type="checkbox"/> 原則、世帯を一つの単位として部屋単位などで、避難者をいくつかに分けた「組」を編成する。血縁関係や居住地域を考慮し、観光客などの避難者はまとめて編成する。
避難所利用範囲等の確認	<input type="checkbox"/> 避難所として利用できる範囲を確認する。
利用室内の整理・清掃	<input type="checkbox"/> 破損物等の片付けを行う。

受付設置	<input type="checkbox"/> 長机、イス、筆記用具等を準備する。 <input type="checkbox"/> 避難者名簿等を準備する。 <input type="checkbox"/> 受付付近に避難所として利用できる範囲、施設の利用ルール等を明示する。
避難所看板設置	<input type="checkbox"/> 門、施設扉付近に避難所看板を設置する。

(3) 避難者の受入れ、名簿登録

施設の安全が確認され、避難所の開設準備が整い次第、避難者を施設内へ誘導する。その際、受付で避難者名簿に氏名・住所等を記入してもらう。

多人数が集中した場合は、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基礎的な内容だけでも記入してもらう。

(4) 市災害対策本部への報告（第1報）

避難所を開設したら、速やかに市災害対策本部に開設報告をする。

(5) 地域住民への周知、広報

避難所が設置されたことを地域の住民に周知、広報する。

(6) 連続地震に対する注意喚起

避難場所から自宅等に戻る場合は、後に本震や本震と同規模の地震が発生する可能性について、注意喚起を行う。自宅等の建物に入る場合は、応急危険度判定を受けることを推奨する。

展 開 期

展開期とは、災害発生後2日目から約3週間程度までの期間をいう。避難者にとっては避難所での仕組みや規則に従った日常性を確立する時期である。

(1) 居住組の代表選出

災害発生直後の混乱状態が落ち着いてきたら、本格的な避難所運営体制づくりに取り組む。各居住組の中で代表者を決める。代表者はできるだけ交替制とするなど個人の負担が偏らないように注意する。

(2) 各活動班の設置

避難所内で発生する様々な作業を行うため、各居住組に選出された代表者により次のような活動班を作る。

活動班：総務班、被災者管理班、情報広報班、施設管理班、食料・物資班、救護班、衛生班、ボランティア班

(3) 避難所運営会議の開催

市災害対策本部との連絡調整事項についての協議や避難所内でのルールの決定・変更、避難所での課題・問題への対処など避難所運営を円滑に進めるため、避難所運営会議を開催する。

(4) 避難所内での場所の移動

避難者の増減など、状況の変化に伴い、避難場所の移動が必要な場合は、避難者の了解を得て、部屋の統廃合などにより避難場所の移動を行う。

また、避難所開設直後から、避難所内で場所の移動があり得ることを周知しておくことも必要である。

安 定 期

安定期とは、災害発生後3週間目以降をいう。

毎日の生活に落ち着きに戻るが、長期化に伴って被災者の心身の抵抗力が低下する時期でもある。また、被災者の多様化するニーズに対して、柔軟な対応が必要とされる時期である。

(1) 避難所運営会議の開催

避難所内の状況の把握を共有、出席者相互の意見交換、必要事項の協議・決定など、引き続き運営会議を開催し、円滑な避難所運営に努める。

(2) 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、班員の交代や班の再編成を行う。

(3) 避難所内での場所の移動

避難者の減少や学校の再開など、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に伴う避難場所の移動を行う。

撤 収 期

撤収期とは、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るため、避難所生活の必要性がなくなる時期である。避難者の生活再建、避難所の本来業務の再開に向けての対応が必要な時期である。

(1) 避難所運営会議の開催

避難所閉鎖についての避難者の合意形成を行い、適切な残務整理を進める。

(2) 避難所の撤収

避難所運営業務の残務整理を終えたら、避難所の運営に関する記録、使用した台帳等の整理をし、市災害対策本部に引き継ぐ。また、使用した施設は元に戻し、清掃をした上で、避難所を撤収する。

(3) 避難所の統廃合・撤収時の対応

- ① 学校の授業再開や避難者の減少に伴い、使用する避難スペースを縮小していく。
- ② 市災害対策本部長の指示により、市災害対策本部は避難所担当職員に統廃合の内容、

スケジュール等を伝える。

- ③ これに基づき、避難所担当職員が避難者全員に説明し、協力を依頼する。
- ④ 避難スペースを移動する場合は、避難所運営委員会、ボランティア等が荷物運び等を支援する。持ち主の分からない荷物があるときは、仮置き場を確保して、しばらく保管し、持ち主が現れないときは、市災害対策本部が処分する。
- ⑤ 撤収した避難スペースは、清掃・片付け後、市災害対策本部又は施設管理者に引き渡す。

第4 居住組、各活動班の役割

1 居住組の役割

「居住組」とは、部屋単位などで避難者をいくつかに分けた「組」のことである。

(1) 居住組代表者の選出

編成された居住組ごとに代表者を選出する。代表者は、適宜、交代をする。

(2) 居住組代表者の役割

各代表者は、組員の人数確認などを行うと同時に組員の意見をまとめて運営会議へ提出する役割を担う。

① 代表者は、その組の入退所者・外泊者の把握・管理を行い、被災者管理班へ報告する。

【様式3：避難者カード、様式8：外泊届用紙】

② 食糧の配布は、原則居住組単位であるため、代表者は食糧を受け取り、組員に配る。

(3) 副代表、各活動委員の選出・役割

編成された居住組ごとに副代表、各活動委員を選出する。

副代表は、代表者を補佐する。各活動委員は、避難所運営のための各活動班で業務を行う。副代表、各活動委員についても、適宜、交代をする。

(4) 当番制の仕事

公共スペースの清掃、炊き出しの実施、生活用水の確保などの作業を当番制で行う。

この場合、女性に偏りがちな作業を全員で共同する等の配慮が必要である。

2 各活動班の役割

避難所運営委員会の具体的な業務の執行・運営のために、各居住組より選出された活動委員で以下の活動班を設置し、相互に協力しながら業務を行う。

なお、各活動班は、班を統括する班長を選出し、班長は、避難所運営会議に参加し活動内容等を報告する。

○避難所運営委員会 活動班

(総務班、被災者管理班、情報広報班、物資・施設管理班、食料・物資班、救護班、衛生班、ボランティア班)

3 総務班の役割

(1) 市災害対策本部との調整

市災害対策本部との連絡調整に関する窓口となり、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、会議での協議を経ずに各活動班の班長と協議し、運営会議で事後報告する等の臨機応変な対応を行う。

【様式5：避難所状況報告書】

(2) 避難所レイアウトの設定・変更

大勢の人々が共同生活を円滑に行えるよう、災害発生時間・被害状況・避難状況に見合った避難所レイアウトを早期に設定する。

この場合、要配慮者については、小部屋や冷暖房設備が整備された部屋を割り当てるなど配慮が必要である。

なお、医療的措置が必要と判断される場合は、安全が確認された医療機関へ速やかに移送することが必要である。

(3) 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。

(4) 避難所の記録

避難所運営会議の内容等を記録する。避難所内の情報を記録することは避難所での出来事を正しく残すだけでなく、後世への教訓としても非常に有用な資料になる。

【様式6：避難所記録用紙】

(5) 苦情相談窓口の設置

避難所内において、避難者の苦情等を円滑に処理するため、苦情相談窓口を設置する。

(6) 避難所運営委員会の事務局

円満な避難所の開設・運営を可能とするため、平常時から避難所運営委員会を設置し、避難所の自主運営体制を図っておく。

災害時は各フェーズに応じた対応を行い、適宜避難所運営会議を開催する。

(7) 地域との連携

大規模災害が発生すると、電気・ガス・水道というライフラインも停止する。このため、自宅が被害をまぬがれた人々でも、食事や物資の調達ができない場合がある。

災害発生直後は、自宅や車中等で生活する人々へも、市災害対策本部からの食料・物資の提供などは地域における防災拠点である避難所で行うものとする。

そこで、在宅や車中泊等の避難者の数や必要とされる支援物資等に関する情報を把握するため、避難所開設に関する広報活動の際などに、在宅や車中泊等の人々に対して、避難所に申出を呼びかけ、地区ごとの組織を作るよう働きかける。

(8) 取材への対応

避難所に対するマスコミ等の取材がある場合は、被災者管理班と連携し対応する。

【様式9：取材者用受付用紙】

円滑な運営に向けた平常時の活動

- (1) 避難所のレイアウトの検討
避難所として使える場所、使えない場所を把握した上で、避難所のレイアウトをあらかじめ決めておく。
- (2) 備蓄品、備蓄倉庫の管理・点検
日ごろから、防災資機材の機能の点検等を行う。
- (3) 在宅避難者の把握方法及び組織作り方法の検討
避難所へ申し出ることを呼びかける等、在宅避難者の状況等を把握する方法や、申し出のあった在宅や車中泊等の避難者に対して組織作りを促すための方法についてあらかじめ決めておく。

4 被災者管理班の役割

- (1) 避難者名簿の作成、管理
名簿の作成は、避難所を運営していく上で、最初に行わなければならない重要な作業であり、安否確認に対応したり、物資や食料を全員へ効率的に安定して供給するために、不可欠なものである。できるだけ迅速かつ正確に作成することが必要である。
 - ・避難者名簿を居住組ごとに整理し管理【様式3：避難者カード】
 - ・各居住組代表者からの退所者・入所者情報の管理
 - ・各居住組代表者からの外泊者情報の管理【様式8：外泊届用紙】
- (2) 安否確認等問い合わせへの対応
災害発生直後は、安否を確認する電話や来訪者による問い合わせが殺到する。また、避難所には様々な人々が入り出ることが予想される。
そこで、安否確認には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、受付を一本化し、避難所内にむやみに立ち入ることを規制することが必要である。
 - ・市災害対策本部や親類等から寄せられる安否確認に対応する。
 - ・避難者へ伝言する。（要配慮者については、その障がい等に対応した適切な手段により、確実に伝達する必要がある。）
 - ・来訪者へ対応する。
- (3) 取材への対応
避難所によっては各種マスコミの取材を受けたり、調査に対応することが予想される。混乱を避けるために、総務班と連携し、避難を代表し対応することが必要である。
 - ・取材への基本的な対応方針について、運営会議で決定する。
 - ・避難者の寝起きする居住空間での取材は原則として禁止する。
 - ・記者（社員）証を確認し、避難所の見学には必ず班員が立ち会う。
- (4) 郵便物・宅配便等の取次ぎ
避難者あての郵便物等は、かなりの量にのぼ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作りが必要である。

- ・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。
- ・避難者の人数が多い場合などには、郵便物等を受付で保管する。

【様式7：避難者預かり物リスト、様式10：郵便物等受取り帳】

【参 考 円滑な運営に向けた平常時の活動】

- (1) 避難者名簿の作成方法の検討
災害発生時間・被害状況・避難状況によって名簿の作成をどのように行うかなどについてあらかじめ決めておく。
- (2) 安否確認等問い合わせへの対応方法の検討
電話による問い合わせへの対応方法や、避難者へ伝言を残す方法などについて検討し、あらかじめ決めておく。
- (3) 取材への対応方法の検討
取材を許可するか否か、仮に許可した場合に、どのように対応するかについては、運営会議で決定する必要があるが、取材を許可した場合の申し込み方法や取材を行う際の注意事項をあらかじめ決めておく。
- (4) 郵便物等の取次方法の検討
避難者あての郵便物等を迅速かつ確実に受取人に手渡すための方法をあらかじめ決めておく。

5 情報広報班の役割

(1) 情報収集

通信手段が絶たれた状態が続くことから、情報が錯綜する。被災者にとって必要な情報を収集するためには、自ら行政機関へ出向いたり、他の避難所と連携をとるなどして、情報収集に努める必要がある。

- ・各種機関へ直接連絡を取り、必要な情報を収集することも必要である。
- ・定期的に市役所、出張所に出向き、公開されている情報を収集する。
- ・他の避難所と情報交換をする。
- ・テレビ・ラジオ、新聞、インターネットなどのあらゆるメディアから、情報を収集する。
- ・集まった情報をわかりやすく整理する。

(2) 情報発信

避難所の状況を正確かつ迅速に外部へ伝達することは、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状況を発信することによって、市災害対策本部は被災地全体の被害状況をより詳しく把握することができる。

- ・情報発信の窓口を一本化し、避難所から発信した情報の整理を行う。
- ・避難所は地域の情報拠点となり、地域への情報発信にあたる。

(3) 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なことである。
避難所内にある情報を効率よく、かつ漏れのないように避難者に行き渡らせる必要がある。

- ・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）によるものとするが、例

例えば、日本語の理解が十分でない外国人に対しては多言語やイラストを併記したり、視覚障がい者に対しては、拡声器等を使用し、大きな声で繰り返し伝えるなど、要配慮者の障がい等に対応できる手段により、確実に伝達することが必要である。

- ・避難者や在宅や車中泊等の避難者に市災害対策本部等からの情報を伝えるための「広報掲示板」と避難所運営用の「伝言板」を作成、管理する。
- ・特に重要な項目については、避難所運営会議で連絡し、居住組代表者を通じて避難者へ伝達する。
- ・避難者あての連絡用として居住組別に伝言板を設け、居住組代表者が受け取りに来る体制を作る。その際はプライバシーの保護に留意する。

【参考 円滑な運営に向けた平常時の活動】

(1) 情報収集、情報発信、情報伝達の方法の検討

災害時の通信手段を把握した上で、情報収集、情報発信、情報伝達の方法について検討し、あらかじめ決めておく。

6 施設管理班の役割

(1) 避難所の安全確認と危険箇所への対応

余震などによる二次災害を防ぐためにも、施設の安全確保と危険箇所への対応を早急に行う必要がある。

- ・市災害対策本部調査部と連携し、応急危険度判定士による施設の応急危険度判定を受ける。
- ・危険箇所への立ち入りを禁止し、修繕が必要な場合は早急に対応する。

(2) 防火・防犯

災害発生後には、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・防犯に留意することを避難所内外へ呼びかけていく必要がある。

- ・火気の取扱場所を制限し、取り扱いに注意を払う。
- ・防火・防犯のために、夜間の巡回を行う。

【参考 円滑な運営に向けた平常時の活動】

(1) 危険箇所への立入防止手段の準備

危険箇所への立ち入りを禁止するため、張り紙やロープを用意する。

(2) 防火・防犯に関する避難所での留意事項の検討

(3) 夜間の巡回方法の検討

7 食料・物資班の役割

(1) 食料・物資の調達

- ・災害発生直後は食料の十分な配布を行うことができない。市災害対策本部へ避難所の場所、避難人数や必要な食料・物資を速やかに報告することにより食料の確保を行う。
- ・市災害対策本部からの支援が不足する場合や遅れる場合には、避難所として対応策を考える必要がある。
- ・状況が落ち着いてきたら、避難者のニーズを把握して食料等の要請を行う。
- ・食料・物資の要請は、将来的な予測を立てて行う。

ただし、人工透析患者や糖尿病患者の場合は食事や医薬品の制限等があることや、高齢者の場合はやわらかい物が必要であること、また、宗教上の理由により食事制限等があることについて配慮が必要である。

【様式 11：食料依頼伝票、様式 12：物資依頼伝票、様式 14：食料・物資要望票】

(2) 食料・物資の受入れ

市災害対策本部などから届く食料・物資の受入れには、大量の人員を必要とする。当番制によりできるだけ多くの人員を集め、効率よく避難所内に物資を搬入する。

【様式 13：物資受払簿】

(3) 食料の管理・配布

市災害対策本部から届けられ、避難所内に保管して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る。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。

(4) 物資の管理・配布

- ・避難所内にある物資の種類とその在庫数を把握することは、避難所の運営において必須の仕事である。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るとともに、状況を見ながら不足しそうな物資の情報を速やかに災害対策本部に伝えることにより、効率よく物資の確保を図ることが必要である。
- ・食料等は衛生害虫や鳥獣により汚染されることが無いよう、また適切な温度管理を行い、食中毒の発生を防止しなければならない。

【参考 円滑な運営に向けた平常時の活動】

- (1) 必要食料・物資の把握方法の検討
市災害対策本部から食料等の提供を受けるためには、まず避難者数を把握し報告する必要があるため、その把握方法をあらかじめ決めておく。
- (2) 炊出訓練の実施
災害時の状況により調達できる調理用具が異なることも考えられることから、炊き出しのノウハウをもつ地域の団体と実践的な訓練を機会をとらえて行う。
- (3) 食料・物資の受入方法等の検討
災害対策本部などからの食料・物資の受入れには大量の人員が必要になるため、効率よく搬入ができるよう、受入れ方法をあらかじめ決めておく。
- (4) 食料の管理、配布方法等の検討
食料の在庫や状態を常に把握し、計画的に配布することが重要であるため、その方法をあらかじめ決めておく。
- (5) 物資の管理、配布方法等の検討
物資の在庫や状態を把握することで、避難者への迅速な対応が可能になるとともに、不足しそうな物資の情報を速やかに市災害対策本部などに働きかけていくことができることから、その方法をあらかじめ決めておく。
- (6) 食料等の備蓄についての地域住民への啓発活動
市災害対策本部などから食料・物資が届くまでのつなぎとして、一週間以上の水や食料等を各家庭で確保しておくよう、機会をとらえて啓発を行う。

8 救護班の役割

(1) 医療・介護活動

災害時にすべての避難所に救護所が設置されるとは限らない。避難者が協力し、できる範囲で病人・けが人の治療に当たるとともに、障がい者や高齢者などの要配慮者の介護を行っていく必要がある。

- ・プライバシーに配慮しながら、避難所内の病人・けが人、要配慮者について把握するとともに、個別の要望を収集し、適宜各活動班に対応を依頼する。
- ・避難所内に、医師や看護師、介護士等の有資格者がいる場合は、協力を依頼するとともに、一時的に保健室などを利用し、緊急の医療救護体制をつくる。
- ・病人・けが人については医療機関への収容、要配慮者については、本人の意向を確認のうえ実情にあわせて設備のある避難所や福祉施設等への移送が必要である。
- ・近隣の救護所、医療機関の開設状況を把握し、病人・けが人への緊急対応に備える。また、近隣の福祉施設の状況について把握する。
- ・医療機関からの往診の実施、健康に関する相談会、支援に関する相談会などを定期的に開催する。

【参考 円滑な運営に向けた平常時の活動】

- (1) 応急救護方法の習得と啓発
避難所において、できる範囲で病人・けが人の治療に当たることができるよう応急救護方法の習得と啓発を行う。
- (2) 要配慮者の障がい等に応じた対応方法の理解と習得
地域住民による避難所の運営をする場合において、スタッフが要配慮者に対し、円滑に対応するため、行動の特徴や配慮すべき項目等を理解、習得できるようあらかじめ研修等を実施しておくことが望ましい。
- (3) 救急用品の実態把握
避難所内にある医薬品の種類、数量について把握する。

【付近の医療関係機関】

	名 称	所 在 地	電話番号
応急救護所（予定）			
〇〇保健所			
搬送医療機関			
その他の病院・医院			

※事前に記入しておく。また、事前に派遣協力等を依頼しておく。

9 衛生班の役割

- (1) ゴミに関すること
避難所では多人数が生活するために、大量のゴミが発生する。
また、特に災害発生直後の混乱した状況下では、ゴミの収集も滞るおそれがあるため、次のことを行う。
 - ・避難所敷地内の屋外にゴミ集積場を設置する。
 - ・ゴミの分別収集を徹底するとともに、ゴミ集積場を清潔に保つ。
 - ・ゴミの収集が滞る等、やむを得ない場合には焼却処分について市と検討を行う。
- (2) 風呂に関すること
多人数の避難者が生活する避難所において、避難者が平等にかつ快適に入浴の機会を得られるようにする必要がある。
 - ・当初は、入浴可能な親類・知人宅等での入浴を推奨する。
 - ・仮設風呂・シャワーが設置されたら、当番を決めて清掃を行う。
- (3) 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や要配慮者のための洋式仮設トイレを確保するとともに、その衛生状態を保つことは、避難所運営において重要であるため、次のことを行う。

- ・トイレの使用可能状況を調べる。
- ・トイレ用水を確保する。
- ・トイレトペーパーを確保する。
- ・トイレの衛生管理には十分に注意を払う。

(4) 掃除に関すること

多くの人が共同生活を行う避難所においては、避難者全員が避難所内の清掃を心がける。

- ・共有部分の清掃は、居住組を単位として当番制をつくり、交代で清掃を実施する。
- ・居室部分の清掃は、毎日1回、清掃時間を設けて実施するよう呼びかける。

(5) 衛生管理に関すること

ライフラインが寸断され、物資が不足する中での避難所生活は、決して衛生的なものとはいえない。疾病の発生を予防し、快適な避難所環境を作るために、衛生管理には十分に注意を払う。

- ・「手洗い」を徹底する。
- ・食器の衛生管理を徹底する。
- ・避難所での集団生活においては、インフルエンザや食中毒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。

(6) 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。さまざまな人が生活する避難所内で人間とペットが共存していくためには、一定のルールを設け、トラブルにならないよう注意する。

また、ペット飼育者に届出を促し、飼育者名簿を作成しておくことも必要である。

- ・原則として、避難所の居室部分へのペットの持ち込みは禁止する。
 - ・敷地内の屋外(余裕のある場合には、室内も可)にスペースを設け、その場で飼育する。
- ペットの飼育及び飼育場所の清掃は、飼い主が全責任を負って行う。

※身体障害者救助犬法に基づく「身体障害者補助犬」(盲導犬、聴導犬、介助犬)の同伴・使用については、同法に基づき対応します。

(7) 生活用水の確保

災害時に生活用水を確保することは、非常に重要である。生活用水の確保は、労力を必要とする仕事なので、避難者全員で協力して行う。

- ・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・食器洗浄用、風呂・洗濯用、トイレ用の水を確保する。

【用途別の水道水の使い方の例】

(凡例 ◎：最適、○：適している、△：普通、×：不適)

水の種類 \ 用途	飲料用 調理用	手洗い、洗顔 歯磨き、食器 洗浄用	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・ため池・河川の水	×	×	×	◎

10 ボランティア班の役割

(1) ボランティアの受入れ

災害時、避難所へは、多数のボランティアが駆けつけることが予想される。

頼りす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求め、避難所を効率よく運営していく。

- ・避難所にボランティアの受入れ窓口を設置する。
- ・避難所運営の中で、人材を必要とする部分については、市災害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。
- ・男女のニーズの違いに対応するため、ボランティアの男女構成に偏りが生じないように近隣の避難所間で調整する。

(2) ボランティアの活動調整

ボランティアに対してどのような協力を求めるかについて、避難所運営会議で検討する。避難所においては、物資の運搬要員、炊き出し要員、避難者の話相手となってくれる者等様々なボランティアが必要となるが、東日本大震災では、ボランティアニーズの把握・発信が難しく、ボランティアの派遣が充実している避難所と全くニーズが把握できない避難所があったことから、ボランティア班を中心とした避難所運営委員会は、避難者の自立を阻害しない範囲で避難者の要望を積極的に把握し、災害ボランティアセンター等に情報発信する必要がある。

【参考 円滑な運営に向けた平常時の活動】

- (1) 地域ボランティアへの協力の呼びかけや体制づくり
- (2) ボランティアの受入れ、管理方法の検討

《ボランティアに依頼する内容（例）》

※ボランティアにどのような活動をしてもらうかは、避難所運営会議で決めるが、次のようなことが考えられる。

- ① 被災者に対する給食・給水支援
- ② 救助物資の仕分け・配布
- ③ 高齢者・障がい者などの要配慮者への援助
- ④ 外国人に対する支援
- ⑤ その他被災者に対する支援活動

《ボランティアの留意事項（例）》

※ボランティア参加者には、以下のような内容を説明したうえで、協力・支援してもらう。

- ① 宿泊、食事、移動の世話はできないこと。
- ② ボランティアセンター等での説明・注意事項を遵守すること。
- ③ 腕章・名札等を必ず着用すること。
- ④ 自主的に活動してもらうが、活動内容・期間等については、避難所運営組織と事前に調整し、実施後に報告すること。

第5 要配慮者支援

1 避難施設等の整備

大規模災害発生時、避難所においては、要配慮者を含む多くの被災者が避難生活を送ることとなるが、避難所の構造や設備の面で要配慮者への配慮が十分であるとは限らないために、避難所生活をする上で様々な問題を生ずることがある。また、避難所における要配慮者への情報伝達方法や、食料・生活用品・介護用具等の不備などの問題点も生じやすくなることから、避難施設や避難生活に必要な物資等をあらかじめ整備しておく必要がある。

- (1) 避難所に指定された施設は、あらかじめバリアフリー化に努めることとするが、バリアフリー化されていない場合は早急に段差解消や、洋式仮設トイレ・車椅子用トイレの設置等、要配慮者に配慮した施設整備を行う必要がある。
- (2) 避難所となる施設では、要配慮者に対し、情報を確実に伝達できるよう、コミュニケーションを確保するための設備等の充実を図る必要がある。

【留意事項】

- 要配慮者に対して円滑な情報伝達ができるよう、障がい等の状況に応じて多様な情報伝達手段を確保しておくことが重要である。
- 聴覚障がい者に対しては、文字放送用テレビ、FAX等の設置など、また、視覚障がい者に対しては、音声による伝達手段の確保などが必要となる。
- 認知症高齢者など情報の伝達に困難が生じる場合がある人に対しては、個別に情報伝達手段を確保することが必要となる。
- 手話通訳者や外国人のための通訳・翻訳協力者等と日頃から連携を図り、災害時に協力を求めることができるような体制を整備しておくことも必要である。

- (3) 避難所に指定された施設は、被災者の生命、身体の保護を優先とし、要配慮者に配慮した食料や生活用品についてあらかじめ備蓄しておくことが望ましい。

また、定期的な点検を行い、賞味期限・使用期限が過ぎた物は随時、更新するとともに備蓄品の品目、所在、配布方法については、事前にホームページや広報等で公開することも検討しておくことが望ましい。

- ※ 要配慮者に配慮した食料や生活用品については、「第2章 応急対策2-11 食料・水・生活必需品等の提供《備蓄すべき物資、要配慮者に対応した食料・生活物資の例》」を参照すること。

【留意事項】

- 「自助」の精神から、要配慮者自身及び家族も、災害発生時の備えとして、あらかじめ必要な物資等を備蓄し、災害発生時には、すぐに本人又は支援者が持ち出しできるよう準備しておくことを啓発する必要がある。

2 福祉避難所の指定

「福祉避難所」は、要配慮者を保護する施設等であり、市はその指定を進める必要がある。関係機関の協力を得て、市域内で福祉避難所を分散して指定することが望ましいが、独立した適当な施設を確保できない場合は、避難所の適当な部屋を充てることも事前に検討する。

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・確保するための体制を確立する必要がある。

【留意事項】

- 福祉避難所の対象者は、身体等の状況が特別養護老人ホーム又は老人短期入所施設等へ入所するに至らない程度の者であって、「避難所」での生活において特別な配慮を要する者である。ただし、避難先を福祉避難所に限定しようとするものではない。
- 福祉避難所には、その目的から、バリアフリー化されているほか、冷暖房完備等その状態に応じたQOLを確保できる施設を充てることが望ましい。
- 災害発生後に、一般の避難所の中から適当な施設を福祉避難所に充てることは困難であるため、事前に指定し、住民に周知するとともに災害時には一般の避難者の入所を制限することも必要である。
- 施設の確保だけでなく、介助員等のマンパワー、設備・器具等の確保についても事前に準備する必要がある。また、人工呼吸器装着者を受け入れることが予想される場合は、非常用電源設備の確保について準備しておく必要がある。

3 福祉避難所の設置・運営

- (1) 要配慮者の障がいの状態や心身の健康状態を考慮し、避難所での生活が困難と判断される場合で、身体等の状況が専門施設への入所に至らないまでの者については、緊急性の高い者から優先的に福祉避難所へ搬送することが必要である。

【留意事項】

- 要配慮者の安心に配慮し、避難状況等を勘案の上、その家族等についても、必要に応じて福祉避難所に避難させることを検討する。

- (2) 福祉避難所には、相談等にあたる介助員等を配置して、日常生活上の支援を行うことが必要である。
- (3) 福祉避難所においては、避難者の生活状況等を把握し、ホームヘルパーの派遣等、避難者が必要な福祉サービスや保健医療サービスが受けられるよう配慮することが必要である。

4 医療機関・社会福祉施設・宿泊施設等との連携

- (1) 避難所に避難した要配慮者が、病状等の急変などにより、常時、介護や治療が必要となった場合には、緊急入所や一時入所、入院等を検討することが必要となる。このため、平常時から地域の医療機関や社会福祉施設と連携を図り、協力体制を確立しておく必要がある。

【留意事項】

□避難所や福祉避難所から、医療機関・社会福祉施設等への搬送方法について、あらかじめ検討しておく必要がある。

- (2) 避難所が被災した場合や避難経路の被災により、あらかじめ定められた避難所に避難できないことが考えられる。このような場合、差し迫った災害から逃れるために、緊急一時的に最寄りの宿泊施設、民間事業所等に避難しなければならないことがある。
このような事態を想定し、あらかじめ避難場所の確保について検討しておく必要がある。
- (3) 被災生活が長期にわたると想定される場合、要配慮者の希望に応じて被災地外の適切な施設等に避難させることについて、他の市町等と協定を締結しておくことが望ましい。
- (4) 要配慮者については、できる限り早期に退所しよりよい環境に移ることが望ましいことから、福祉仮設住宅等への入居のほか、関係部局と連携を図り、高齢者世話付き住宅（シルバーハウジング）への入居又は社会福祉施設等への入所等を積極的に活用し、早期退所を図ることが必要である。

5 人材の確保

避難所及び福祉避難所において、要配慮者のニーズを把握し、適切な対応ができるよう人材の確保を図ることが必要である。

6 避難所開設・運営の訓練

避難所開設・運営訓練は、要配慮者の参加により、要配慮者の視点で実施し、福祉避難所や医療機関と連携の元に行うことが必要である。

7 避難所の周知

避難所の周知を図る際は、要配慮者にもわかりやすいよう、点字や録音、イラストを用いたり、やさしい言葉でルビをふるなどしたパンフレット等を作成することが望ましい。

なお、福祉避難所は、より専門的な支援や援護の必要性の高い避難者のために確保されるものであり、一般の指定避難所で生活可能な避難者は対象とならない旨について、あらかじめ周知しておく必要がある。

8 医薬品等の調達

障がいのある者の中には、固有の福祉・医療用具等が必要な者が多数いるが、使用していたものを災害時に紛失・破損する者も多いため、車椅子や補装具、日常生活用品、医薬品、介護用品、介護器具等が迅速に手配できるよう入手経路を確認しておく必要がある。

9 避難所の運営体制等について

(1) 避難所においては、学校の多目的室など既に冷暖房設備が整った部屋や小部屋、仕切られた小規模スペースを、要配慮者の避難場所として充てるよう配慮することが必要である。

【留意事項】

□必要スペースについては、要配慮者の状況に配慮し、介護ができるスペースや車いすの通れるスペース等の確保、また、要配慮者や介護者等が静養できる空間の確保について努力する必要がある。

- (2) 要配慮者については、心身の状態によっては避難所の生活に順応することが難しく、体調を崩しやすいので、よりきめ細やかな対応が必要である。なお、要配慮者に対する配慮事項や支援方法等を紙媒体などに分かりやすくまとめ、避難所に滞在する避難者へ周知するなどの対応が望ましい。
- (3) 保健・福祉部門の職員等が同席するなどして、健康状態、家屋の状況、同居家族・援助者等の状況、必要なサービスの内容を的確に把握し、名簿登録を行うことが必要である。
- (4) 要配慮者のニーズを的確に把握し、迅速に必要な対策を講じるために、手話通訳者、要約筆記者、ホームヘルパー、介護支援専門員、カウンセラー等を配置し、要配慮者対応の相談窓口を設置することが必要である。その際、女性の障がい者等に適切に対応できるよう、窓口女性を配置することが必要である。
- (5) 避難所及び福祉避難所において、要配慮者のニーズを把握し、適切に対応できるよう人材の確保や福祉用具等の確保を図るほか、要配慮者が周囲の避難者に対して支援して欲しいこと、知っておいて欲しいことについて、カード等を活用することにより、自らの状態に関する情報を発信できるように配慮するなど、要配慮者自身の意思を尊重することが必要である。
- (6) 高齢者には温かい食事や柔らかい食事など、乳幼児には粉ミルク、離乳食、内部障がい者には疾病に応じた食事など、要配慮者に配慮した食料の提供に努めることが必要である。

【留意事項】

- 災害発生直後から、要配慮者に対応した食料・生活物資等を提供することが必要である。
- 特に、食事制限のある難病患者・人工透析患者への配慮が必要である。
- また、外国人等に関しては、宗教等への配慮も必要である。
- 食物アレルギーの避難者が安心して食事ができるよう、避難所で提供する食事の原材料表示を示した包装や食材料を示した献立表を掲示し、避難者が確認できるようにすることが必要である。また、食物アレルギーを持つ被災者自身が、誤食事故の防止のため、配慮を必要とする食品が示されたビブス、アレルギーサインプレート等を活用できるようにすることが望ましい。

- (7) 車いす等の補装具や日常生活用具、医薬品、介護用品、介護器具、ポータブルトイレや、日常生活用品等についても迅速に手配し、確保したうえ、必要性の高い者から優先的に支給・貸与を行うよう努めることが必要である。
- また、難病患者・人工透析患者等の個々の治療に要する医薬品の確保を図ることが必要である。
- (8) トイレへの移動や水・食料等を受け取る際などに、手助けを必要とする者のためにマンパワーが必要な場合は、ボランティア等と協力して対応することが必要である。また、避難所での生活が長期化する場合は、ボランティア等の協力を得て、継続的な見守り等を行うことが必要である。
- (9) トイレの衛生を確保することは、二次的疾病の防止の点から重要であるため、ボランティア等の協力を得て、こまめに清掃を実施するとともに、衛生の専門家の指示・指導による定期的な消毒作業が必要である。
- (10) アトピー性皮膚炎の悪化を避けるため、避難所の仮設風呂・シャワーを優先的に使用することや、喘息などの呼吸器疾患の悪化を避けるため、避難所内でほこりの少ない場所に避難することなどの配慮が必要である。

(11) 要配慮者に応じた対応

区 分	配 慮 事 項
視覚障がい者	<ul style="list-style-type: none">□本人の意向を確認の上、できるだけ出入り口に近い場所を確保するなど、移動が少なくして済むようにする。□構内放送・拡声器などにより音声情報を繰り返し流したり、拡大文字や点字による情報の提供に努める。また、携帯ラジオ等を配布する。□情報は、正確に伝える必要があるため、指示語（あれ・これ等）を使わず、できるかぎりわかりやすく具体性のある表現にする。□特に重要な情報については、音声情報を録音した媒体の配布や点字による紙媒体などにより、情報を提供する。 また、必要に応じてボランティアを配置するほか、点字器等を設置する。□点字や拡大文字のほか、指点字、触手話、指文字、手のひら書きなど、複数の組み合わせでコミュニケーションをとり情報提供に努める。□白杖等の補装具や日常生活用具の破損・紛失に応じて、修理・支給に努める。□仮設トイレを屋外に設置する場合、壁伝いに行くことができる場所に設置するか、順路にロープ等を張り、移動が楽に行えるように配慮する。□重複障がいがある場合には、その障がい状況に応じた援助ニーズに配慮する。
聴覚障がい者	<ul style="list-style-type: none">□広報紙や広報掲示板、電光掲示板、文字放送付きテレビ等を活用する他、音声による連絡は必ず文字でも掲示する また、できるだけわかりやすい言葉を使い、漢字にはルビをふるよう配慮する。□補聴器等の補装具や日常生活用具の破損・紛失に応じて、修理・支給に努める。□手話通訳者、要約筆記者等の配置に努める。□手話通訳や要約筆記の必要な者同士をできるだけ近くにまとめ、情報がスムーズに行き渡るよう配慮する。□外見からは障がいのあることが分かりづらいため、十分な配慮が必要である。□重複障がいがある場合には、その障がい状況に応じた援助ニーズに配慮する。

区 分	配 慮 事 項
盲ろう者	<input type="checkbox"/> 障がい重い場合、自宅以外の場所では周りの状況がわからないため、全面的に介助が必要になる。単独でいると全ての情報から閉ざされてしまうことを考慮する。 <input type="checkbox"/> 必要に応じて介助者、通訳者の配置に努める。 <input type="checkbox"/> 指点字や手のひらに文字を書く等の手段により状況を伝える。
言語障がい	<input type="checkbox"/> 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ため、手話・筆談等による状況把握が必要である。 <input type="checkbox"/> 外見からは障がいのあることが分かりづらいため、十分な配慮が必要である。
肢体不自由者	<input type="checkbox"/> 車いすが通れる通路を確保する。 <input type="checkbox"/> 本人の意向を確認の上、できるだけ出入り口に近い場所を確保するなど、移動が少なく済むようにする。 <input type="checkbox"/> 身体機能に合った、安全で利用可能なトイレを用意し、できるだけトイレに近い場所の確保に努める。 <input type="checkbox"/> 車いす等の補装具や日常生活用具の破損・紛失に応じて、修理・支給に努める。
内部障がい者	<input type="checkbox"/> 常時使用する医療機器や薬を調達し、支給する。 <input type="checkbox"/> オストメイト（人工肛門、人工膀胱造設者）用のストマ用装具（蓄便袋、蓄尿袋）を調達し、支給する。 <input type="checkbox"/> 医療機関等の協力により巡回診療を行うほか、定期的な治療の継続のための移送サービスを実施する。 <input type="checkbox"/> 医療機材の消毒や交換等のため、清潔な治療スペースを設ける必要がある。 <input type="checkbox"/> 各種装具・器具用の電源確保が必要である。 <input type="checkbox"/> 自力歩行や素早い避難行動が困難な場合があるため、車いす等の舗装具が必要である。 <input type="checkbox"/> 食事制限の必要な者を確認する事が必要である。 <input type="checkbox"/> 外見からは障がいのあることが分かりづらいため、十分な配慮が必要である。

区 分	配 慮 事 項
知的障がい者	<p><input type="checkbox"/>環境の変化を理解できずに気持ちが混乱したり、精神的に不安定になる場合があるので、日常の支援者が同伴するなどして気持ちを落ち着かせるよう配慮する。</p> <p><input type="checkbox"/>周囲とコミュニケーションが十分にとれずトラブルの原因になったり、環境の変化のため精神が不安定になることがあるので、間仕切りをしたり、個室を確保するなどの配慮が必要となる。</p> <p><input type="checkbox"/>絵、図、文字などを組み合わせて、理解しやすい方法で情報を伝える必要がある。</p>
精神障がい者	<p><input type="checkbox"/>精神障がい者の多くは、服薬により状態が安定するが、病気のために社会生活や対人関係などに支障をきたすことも多く、避難所等の集団生活になじめないこともあるので、本人が孤立しないように知人や仲間と一緒に生活できるよう配慮した支援が必要である。</p> <p><input type="checkbox"/>具体的に、わかりやすく簡単に情報を伝える必要がある。</p> <p><input type="checkbox"/>災害時のショックやストレスは、精神障がい者の病状悪化や再発のリスクを高める可能性がある。障がい者の状態の早期の安定を図るためには、被災前の社会復帰活動やなじんでいた人間関係を、地域ボランティアなどによる支援ネットワークを活用しながら、いかに早く回復させるかということが必要である。</p> <p><input type="checkbox"/>医療機関との連絡体制の確保が必要である。</p>
高次脳機能障がい者	<p><input type="checkbox"/>災害発生時には精神的動揺が激しくなる場合があるため、気持ちを落ち着かせることが必要である。動揺している場合には、日常の支援者が同伴するなどして、気持ちが落ち着くよう支援することが大切である。</p> <p><input type="checkbox"/>「記憶障がい」などがある場合、とるべき行動を記載したメモを渡す、現在の状況や今後の見通しなど何度も繰り返して説明を行うなど、その方の症状にあった支援方法をとることが必要である。その際、絵、図、文字などを組み合わせて理解しやすい方法で情報を伝えることが有効である。</p> <p><input type="checkbox"/>外見からは障がいのあることが分かりづらいために十分な配慮が必要である。</p> <p><input type="checkbox"/>食糧や物資の配給を待てずに怒ったり騒いだりすることがあり、家族の代わりに列に並ぶ、別途配給するなどの対応で家族の負担を軽減することが必要である。</p>

区 分	配 慮 事 項
<p>発達障がい者</p>	<p><input type="checkbox"/>環境の変化（いつもと違うこと）や見通しが立たないことが苦手なことから、精神的に不安定になったりパニックを起こしたりする場合がありますため、スケジュールやこれから起こることについて、あらかじめ具体的に説明しておくことが必要である。</p> <p><input type="checkbox"/>耳で聞くよりも目で見たことを理解しやすい特徴があるため、特に大切な情報は紙に書いて提示したり、本人の理解度に応じて実物、写真、絵などをを使って伝えるなどの工夫を行う。また、一斉に伝えられる情報は理解しにくい場合がありますため、必要に応じて個別に説明や確認を行う。抽象的な言葉を避け、具体的で分かりやすい言葉ではっきりと伝えることが必要である。</p> <p><input type="checkbox"/>大勢の人がいる場所にいられなかったり、パニックを起こしたりした場合には、気持ちを落ち着けられるよう静かな場所を確保する。個室が用意できない場合は、テントを使用したり、パーテーションや段ボールで周りの空間と区切るなどの工夫をすることが必要である。</p> <p><input type="checkbox"/>聴覚過敏の場合には、ヘッドフォンや耳栓などを活用することが必要である。</p> <p><input type="checkbox"/>本人からけがや不調の訴えがなくても、身体状況を一通り確認したり、また、食事（食欲）や睡眠の状態にも注意を払っておく。</p>
<p>難病患者・ 人工透析者等</p>	<p><input type="checkbox"/>避難誘導、搬送方法を事前に府、患者団体などと十分協議のうえ、細部を取り決めておく必要がある</p> <p><input type="checkbox"/>難病患者について、疾患に応じた必要な医薬品の確保、配布など医療の確保を図る必要がある</p> <p><input type="checkbox"/>人工透析患者については、透析医療を確保することが必要である。（確保日数の目安は、透析の間隔である3～4日以内）</p> <p><input type="checkbox"/>人工呼吸器装着者について、電力の停止が生命に直結することから最優先の救援を必要とする。</p> <p><input type="checkbox"/>緊急に医療的措置が必要と判断される場合は、安全が確認された医療機関へ速やかに移送することが必要である。</p>
<p>認知症高齢者</p>	<p><input type="checkbox"/>急激な生活環境の変化で精神症状や行動障がいが出現しやすく、認知症も進行しやすいので、日常の同伴者が同伴するなどきめ細やかなケアを行い、精神的な安定を図ることが必要である。</p> <p><input type="checkbox"/>徘徊の症状がある場合には、周囲の人にも声をかけてもらうよう頼んでおくことが必要である。</p>

区 分	配 慮 事 項
ひとり暮らし高齢者	<input type="checkbox"/> 不便な避難生活で急速に活動力が低下し、寝たきり状態になりやすいので、健康状態に十分配慮するとともに、可能な限り運動できるスペースを確保することが必要である。 <input type="checkbox"/> トイレに近い場所に避難スペースを設けることが必要である。 <input type="checkbox"/> おむつをしている方のためには、おむつ交換の場所を別に設けることが必要である。
寝たきり高齢者	<input type="checkbox"/> 援助が必要な人に対してホームヘルパー等を派遣することが必要である。
妊産婦	<input type="checkbox"/> 保健医療サービスの提供や、心のケア対策などが必要である。 <input type="checkbox"/> 十分な栄養（栄養食品等）が採れるようにすることが望ましい。 <input type="checkbox"/> 居室の温度調整（身体を冷やさないように）をすることが望ましい。
乳幼児、児童	<input type="checkbox"/> 育児室を就寝場所から離れた場所（乳幼児の泣き声が聞こえないよう）にできるだけ早く確保し、両親や家族の心理的プレッシャーを和らげることが望ましい。 <input type="checkbox"/> 夜泣き、吃音、不眠などの症状に留意し、精神的安定が図られるよう配慮することが望ましい。 <input type="checkbox"/> 乳児に対する、授乳場所、ミルク用の湯、哺乳瓶の清潔、沐浴の手だての確保に留意することが必要である。 <input type="checkbox"/> 被災による精神的な後遺症が強く残るおそれがあり、心のケアが特に必要である。
外国人	<input type="checkbox"/> 多言語による情報提供や外国語の理解できる支援者の確保が必要である。 <input type="checkbox"/> 宗教、風俗、慣習等への可能な限りの配慮に努める。

※避難所のスペース、支援物資等が限られた状況においては、避難者全員に対する機会の平等性や公平性だけを重視するのではなく、介助者の有無や障がいの種類・程度に加え、性別、環境が変わったことによる健康状態や声の出しやすさ、本人の理解、家族や周囲の状況等、様々な事情を考慮して優先順位をつけ、高齢者、障がい者等の枠組みにとらわれず、「一番困っている人」から柔軟に、機敏に、そして臨機応変に対応することが必要である。

10 避難所における情報提供

災害発生直後は、情報が不足しがちとなり、必要以上に不安感を抱くこととなるため、ラジオやテレビを設置するなど報道機関からの情報が得られるように配慮する必要がある。

その際、できるだけ文字放送対応機器も併せて準備することが必要である。

また、避難所内部における物資の供給場所や供給方法の連絡などの情報は、拡声器等の音声によるものと併せて、掲示やビラ等文字による情報提供を行うなど、要配慮者に確実に提供できるよう配慮することが必要である。

なお、掲示物等については、可能な限り、図やイラストを用いて、わかりやすい表示に努め

る必要がある。

これら情報提供に当たっては、障がい者（支援）団体やボランティア団体と連携することが必要である。特に視覚障がい者をサポートする人員の配置等の配慮が望ましい。

《要配慮者に提供する情報（例）》

- 家族の安否
- 相談窓口
- 診療可能な医療機関
- 食料品、生活用品など物資の入手方法
- 保健・福祉サービス等の生活支援情報
- 罹災証明・応急仮設住宅の申込みに関すること 等

【参考】

外国人に対するやさしい日本語を用いた情報伝達

「災害が起こったときに外国人を助けるためのマニュアル（弘前版）」

<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/Default.htm>

1 1 医療機関への搬送

病状等の急変などにより、治療が必要となった場合には、医療機関等と連携を図り、速やかに医療機関へ搬送することが必要である。

【留意事項】

- 難病患者や重病者等については、対応の遅れが即、命にかかわることがあることから、速やかに専門病院への搬送について検討する必要がある。

1 2 社会福祉施設等への緊急入所等

- (1) 避難所で生活することができない高齢者、障がい者等については、特別養護老人ホームや障がい者入所施設等への緊急ショートステイ、緊急入所等の措置を講じることが必要である。
- (2) 保護者等が児童等を養育することが困難又は不可能な場合は、乳児院、児童養護施設等への緊急一時保護、緊急入所等の措置を講じることが必要である。

【留意事項】

- 入所定員枠の増員を要する場合等、府（国）との協議を必要とする場合がある。

1 3 ボランティアとの連携

災害発生時には、避難所において、市が実施する要配慮者支援だけでは十分に対応することが困難であり、ボランティアに期待するところは大きいと考えられる。

災害発生時にボランティアとうまく連携していくためには、平常時から、地元や府内の災害救援ボランティア団体と連携し、信頼関係をつくっておくことが最も大切である。

また、各地から集まるボランティアの活動が有効に行われるためには、ボランティアの受け

入れ体制を整えることが必要である。このため、市は、社会福祉協議会、避難所施設管理者、避難所運営組織等と連携して、ボランティア受入の支援を行うことが必要である。

【留意事項】

- ボランティアのマンパワーを有効に活用するためには、要配慮者のニーズを十分に把握することが必要である。このため、避難所施設管理者や避難所運営組織等の協力を得て避難所を巡回したり、現場で要配慮者と接しているボランティアから情報を得たりして、要配慮者のニーズを把握し、調整を行う必要がある。
- 要配慮者の支援ニーズは時間経過とともに変化することから、ニーズ把握は継続して行うことが必要である。
- 避難所の要配慮者支援を効果的に実施するためには、市とボランティアセンターがお互いの活動内容について、情報交換することが必要である。

資料集

【様式1：建物被災状況チェックシート】

※応急危険度判定調査の前に、施設の安全性を概略チェックする。

○安全点検の方法

- ア 日常の安全点検表を基準にして行うが、状況によっては新たな点検項目を作り、安全点検表に点検結果を記入する。
- イ 結果の判定はA、B、Cで行う。(Aは良好、Bは施設内の管理活動で措置可能、Cは施設内の管理活動で措置不可能)
- ウ 点検実施にあたっては形式に流されることなく被害状況を考慮し、子供の目線で見たり、薬品が漏れていないかなどを具体的に見る。

指定避難所(学校の例)

当該施設	区分	評価 (A・B・C)	確認事項
校舎内	天井の破損		亀裂があるか。壁が落ちているか。 ゆがみがあるか。
	床の破損		
	腰板の破損		
	窓枠の破損		
	出入口のドア		
教室、廊下	窓ガラスの破損		破損はどこか。飛散したりしていないか。
教室	ロッカー、机、椅子、教卓、黒板、テレビ、戸棚、スピーカ、傘立て、靴箱		転倒したり、移動したりしていないか。
階段	防火シャッター		通れるか。閉まっていないか。
	非常階段		
手洗場、便所	水道		水道管が破損していないか。水漏れがないか。
校庭	体育固定施設、遊具施設		転倒したり、移動したりしていないか。ぐらつきがあるか。亀裂があるか。ゆがみがあるか。曲がっていないか。
プール	シャワー、浄化消毒装置、排水口		亀裂があるか。水漏れがあるか。水道管が破損していないか。
その他	備品類他		転倒したり、移動したりしていないか。

注：校長室、職員室のほか理科準備室、保健室などは、施設管理者が立会いのもと行うものとする。

【様式2：避難所の開放スペース等(学校の例)】

分 類		部 屋 名
◎第一次避難スペース		・(記入例) 体育館
・福祉避難所		・(記入例) 多目的室
・第二次避難スペース		・(記入例) ____校舎____階____教室
避難所運営用	◎受付所	・(記入例) 体育館入口付近
	◎事務室	・(記入例) 受付所近く (重要物品、個人情報等は施錠できるロッカー等で保管)
	・運営本部室	
	◎広報場所	・(記入例) 受付所付近
	・会議場所	
救護活動用	・仮眠所(避難所運営者用)	
	◎救護所	・(記入例) できるだけ早期に教護テント等を開設
	・物資等の保管場所(夜間管理等)	
	・物資等の配布場所	
避難生活用	・特設公衆電話の設置場所	
	・相談所	
	◎更衣室(兼授乳場所)	
	・育児室	
	・休憩所	
屋外	・調理場(電気調理器具用)	
	・遊戯場、勉強場所	
	・仮設トイレ	
	・ゴミ集積場	
	・喫煙場所	
	・物資等の荷下場・配布場所	
	・炊事・炊出場	
	・仮設入浴場	
・洗濯・物干場		
・駐輪・駐車場 (原則として自家用車の乗り入れは認めない。)		
《利用しない部屋》 校長室、職員室のほか、理科準備室、保健室など薬品類等がある特別教室		
《予備スペース》 応急遺体安置場所(原則として避難所には遺体を安置しないが、災害の状況によりやむを得ない場合は、避難スペースから隔離した位置に確保する。)		

※◎印の付いたスペースは、避難所開設当初から設けるようにする。

(施設配置図等に、上記の内容を図示する。)

【様式3:避難者カード】

避難者カード(世帯単位)

避難所名				避難者カード番号					
自宅住所				TEL					
避難日時	年	月	日	時	分ごろ	退所日	年	月	日
退所後住所				退所後連絡先					

氏名 (年齢)	性別	避難の状況等	健康等	備考
(ふりがな) (才)	男・女	<input type="checkbox"/> この避難所に避難している <input type="checkbox"/> 自宅に残っている <input type="checkbox"/> 他の場所に避難している (どこですか) <input type="checkbox"/> ※要配慮 <input type="checkbox"/> 連絡が取れない	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> けが <input type="checkbox"/> 病気 <input type="checkbox"/> ※要配慮 <input type="checkbox"/> 死亡	
(ふりがな) (才)	男・女	<input type="checkbox"/> この避難所に避難している <input type="checkbox"/> 自宅に残っている <input type="checkbox"/> 他の場所に避難している (どこですか) <input type="checkbox"/> ※要配慮 <input type="checkbox"/> 連絡が取れない	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> けが <input type="checkbox"/> 病気 <input type="checkbox"/> ※要配慮 <input type="checkbox"/> 死亡	
(ふりがな) (才)	男・女	<input type="checkbox"/> この避難所に避難している <input type="checkbox"/> 自宅に残っている <input type="checkbox"/> 他の場所に避難している (どこですか) <input type="checkbox"/> ※要配慮 <input type="checkbox"/> 連絡が取れない	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> けが <input type="checkbox"/> 病気 <input type="checkbox"/> ※要配慮 <input type="checkbox"/> 死亡	
(ふりがな) (才)	男・女	<input type="checkbox"/> この避難所に避難している <input type="checkbox"/> 自宅に残っている <input type="checkbox"/> 他の場所に避難している (どこですか) <input type="checkbox"/> ※要配慮 <input type="checkbox"/> 連絡が取れない	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> けが <input type="checkbox"/> 病気 <input type="checkbox"/> ※要配慮 <input type="checkbox"/> 死亡	
(ふりがな) (才)	男・女	<input type="checkbox"/> この避難所に避難している <input type="checkbox"/> 自宅に残っている <input type="checkbox"/> 他の場所に避難している (どこですか) <input type="checkbox"/> ※要配慮 <input type="checkbox"/> 連絡が取れない	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> けが <input type="checkbox"/> 病気 <input type="checkbox"/> ※要配慮 <input type="checkbox"/> 死亡	
(ふりがな) (才)	男・女	<input type="checkbox"/> この避難所に避難している <input type="checkbox"/> 自宅に残っている <input type="checkbox"/> 他の場所に避難している (どこですか) <input type="checkbox"/> ※要配慮 <input type="checkbox"/> 連絡が取れない	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> けが <input type="checkbox"/> 病気 <input type="checkbox"/> ※要配慮 <input type="checkbox"/> 死亡	
(ふりがな) (才)	男・女	<input type="checkbox"/> この避難所に避難している <input type="checkbox"/> 自宅に残っている <input type="checkbox"/> 他の場所に避難している (どこですか) <input type="checkbox"/> ※要配慮 <input type="checkbox"/> 連絡が取れない	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> けが <input type="checkbox"/> 病気 <input type="checkbox"/> ※要配慮 <input type="checkbox"/> 死亡	

※要配慮者：高齢者・障害者・乳幼児・妊産婦その他の特に配慮を要する者

記入時の注意

- ①このカードは、親族、知人、友人などからの安否確認の問い合わせや避難者名簿の作成に使用します。
- ②運営本部員や役所の職員が問い合わせのあった人のカードを検索し、相手に回答します。
- ③ただし、プライバシー保護の観点から、本人が閲覧を認めているカードに限りますので、このカードの閲覧を希望するか否かを下に記入してください。(どちらかに○を付けてください)

閲覧しても良い ・ 閲覧してほしくない

【様式4:避難所集計票】

避難所集計票

避難場所名	記入日時	記入者
	報告日時	報告者

避難者総数 (a)	傷病者数 (b)	要援護者数 (c)	備考

集計の方法	避難者の動向
<input type="checkbox"/> 運営本部員が聞き取りなどにより集計 <input type="checkbox"/> 市役所職員などが聞き取りにより集計 <input type="checkbox"/> 避難者名簿により集計 <input type="checkbox"/> その他()	<input type="checkbox"/> 増加傾向 <input type="checkbox"/> 減少傾向 <input type="checkbox"/> 不明

■場所別避難者内訳

区分	避難者数	男	女	備考
体育館	人	人	人	
教室	人	人	人	
	人	人	人	
	人	人	人	
	人	人	人	
合計	(a) 人	人	人	

■傷病者数

区分	避難者数	男	女	備考
重傷者	人	人	人	
軽傷者	人	人	人	
負傷者 小計	人	人	人	
病人	人	人	人	
合計	(b) 人	人	人	

■要配慮者数

区分	避難者数	男	女	備考
高齢者	人	人	人	
障害者	人	人	人	
乳幼児	人	人	人	
妊産婦	人	人	人	
	人	人	人	
	人	人	人	
	人	人	人	
合計	(c) 人	人	人	

【様式5:避難所状況報告書】

避難所状況報告書(第1報(参集後すぐ))

※第1報においては、分かるものだけで報告してもかまいません。

避難所名		災害対策本部報告先
開設日時	月 日 時 分	FAX _____ 電話 _____
避難種別	勧告・指示・自主避難	災害対策本部受信者名

避難日時	月 日 時 分	報告者名	
避難所	FAX番号 _____ ・ 電話番号 _____		
受信手段	・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・片道通行・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	所属	職	氏名
参集した施設管理者	所属	職	氏名

【様式7:避難者預かり物リスト】

避難者預かり物リスト

No. _____
 避難所名 _____

	受付月日	品目	数量	居住組	氏名	引渡月日	受取者
1	月 日			組		月 日	
2	月 日			組		月 日	
3	月 日			組		月 日	
4	月 日			組		月 日	
5	月 日			組		月 日	
6	月 日			組		月 日	
7	月 日			組		月 日	
8	月 日			組		月 日	
9	月 日			組		月 日	
10	月 日			組		月 日	
11	月 日			組		月 日	
12	月 日			組		月 日	
13	月 日			組		月 日	
14	月 日			組		月 日	
15	月 日			組		月 日	

- ・被災者管理班の担当者は、「受付月日」～「氏名」欄に記入します。
- ・引渡しは、原則として本人とし、引渡しの際は、本人に「引渡月日」と「受取人」欄に記入していただきます。

【様式8:外泊届用紙】

外 泊 届 用 紙

ふり がな 氏 名						
外泊期間	月 日		～	月 日		(計 日間)
	月 日		～	月 日		(計 日間)
	月 日		～	月 日		(計 日間)
	月 日		～	月 日		(計 日間)
	月 日		～	月 日		(計 日間)
	月 日		～	月 日		(計 日間)
同行者						
緊急の場合の連絡先						

【様式9：取材者用受付用紙】

取材者用受付用紙

受付日時	月	日	時	分
退所日時	月	日	時	分
代表者	氏名		所属	
	連絡先(所在地、電話番号)			
同行者	氏名		所属	
取材目的				
放送、掲載等予定				
避難所側付添者	(名刺貼付場所)			
特記事項				

※お帰りの際にも必ず受付へお寄りください。

【様式10:郵便物等受取り帳】

郵便物等受取り帳

No. _____
 避難所名 _____

	受付月日	宛名	居住組	郵便物等の種類	受取月日	受取人
1	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
2	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
3	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
4	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
5	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
6	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
7	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
8	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
9	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
10	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
11	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
12	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
13	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
14	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
15	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		

- ・被災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。
- ・受取は、原則として各居住組ごとに代表者が取りに来ることとし、受取の際は、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、被災者管理班の担当者は受け取りに来た居住組の代表者にその旨を伝え、本人に受け取りに来てもらい、「受取日」と「受取人」欄に記入してもらいます。

【様式11:食料依頼伝票】

食料依頼伝票

避難所	依頼日時			月	日	時	分
	ふりがな 避難所名						
	住 所						
	ふりがな 担当者名						
	電話			FAX			
	依頼数	避難者用		食 (うち やわらかい食事		食)	
		在宅被災者用		食 (うち やわらかい食事		食)	
		合 計		食 (うち やわらかい食事		食)	
	その他の依頼内容						
	災害対策本部	受信日時			月	日	時
担当者名							
処理時刻			月	日	時	分	
配送数		避難者用		食 (うち やわらかい食事		食)	
		在宅被災者用		食 (うち やわらかい食事		食)	
		合 計		食 (うち やわらかい食事		食)	
発注業者							
配送業者							
配送確認時間							

【様式12:物資依頼伝票】

物資依頼伝票

依頼日時 月 日 時 分				発注先業者名		
ふりがな 避難所名				電 話 FAX		
住 所				伝票No. 伝票枚数		
ふりがな 担当者名				本部受付日時 月 日 時 分		
電 話 FAX				本部受信者名		
				電 話 FAX		
品 名		サイズなど	数 量	出荷数量	個口	備考
①	1					
	2					
	3					
	4					
	5					
	6					
	7					
	8					
	9					
	10					
				②		

・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。

個口合計

・食料・物資班はこの伝票に記入し、災害対策本部に原則としてFAXで配達・注文を依頼してください。

・FAXが使えない場合は、必ず控えを残しておいてください。

・食料・物資班は、受領時に「物資受払簿」に記入してください。

③	出荷日時 月 日 時 分
	配達者名
	電話 FAX
	配達日時 月 日 時 分

④	
避難所 受領 サイン	

<様式12：「物資依頼伝票」の記載方法及び使用方法>

- 1 食料・物資班の担当者は、伝票の①の枠内に必要事項を記入します。
 - (1) 伝票に記入するときは、同一品種、サイズごとに記入します。
 - (2) 「様式13：物資受払簿」に、物資の品名ごとに、伝票Noと依頼数量などを転記します。
 - (3) 転記後は、伝票を食料・物資班の班長へ渡します。
 - (4) 食料・物資班の班長は、伝票の内容を確認の上、災害対策本部に伝票を送付します。

- 2 災害対策本部では、伝票の②の枠内に必要事項を記入します。
 - (1) 災害対策本部の物資管理を担当する職員は、伝票の内容を品名ごとの受取簿に記入します。
 - (2) 発送時に、その内容を台帳及び伝票に記入します。
 - (3) 配送担当者に伝票を渡します。

- 3 配送担当者は、伝票の③の枠内に必要事項を記入します。(物資管理担当職員が直接配送するときは、職員が配送担当者と同様の記入を行います。)
 - (1) 配送担当者は、伝票の④の枠内に避難所の食料・物資班の班長のサインを得てから物資を渡します。
 - (2) 食料・物資班の班長が不在の時は、班員のサインを受けます。
 - (3) 配送担当者は、伝票を災害対策本部の物資管理を担当する職員に渡します。
 - (4) 食料・物資班は、「様式13：物資受払簿」に数量などを記入します。

- 4 災害対策本部の物資管理担当職員は、災害救助法の請求に備え、伝票を保管します。

<様式13：「物資受払簿」の記載方法及び使用方法>

- 1 食料・物資班の担当者は、依頼した物資が配送されたら、必要事項を記入します。
 - (1) 「受入先」は、通常は災害対策本部ですが、寄付があったときは、寄付者名を記入するなど出所を明示します。
 - (2) 「受」には、受け入れた数量を記入します。

- 2 物資を避難者に配布した場合、配布した数と残数を記入します。
 - (1) 「払出先」には、居住組ごとに配布したときは組の番号、避難者ごとに配布したときは避難者氏名と住所、電話番号などを記入します。
 - (2) 「払」には、配布した数量を記入します。
 - (3) 現在数量と受払簿の残数が一致しているか確認します。

参 考 資 料

呼びかけ文例① — 《開設準備中：グラウンド等での待機要請》

こちらは、〇〇地域避難所運営委員会です。

ただいま、避難所の開設準備を進めており、施設の安全性が確認され次第、皆さんを施設内に案内しますので、しばらく安全なグラウンドで待機願います。

現在分かっている災害情報は、[地震情報等]ということです。

この地区や市（町村）の被害状況は現在確認中で、はっきりしたことは分かっていません。岸和田市災害対策本部が設置され、関係機関とともに対策が進められていますので、落ち着いて行動してください。

なお、皆さんの中で開設準備にご協力いただける方がいらっしゃいましたら、私のところまでお越しく下さい。

（※救護・医療対応が可能な場合）

また、負傷された方、体調が悪い方がいらっしゃいましたら、〇〇(場所等)までお越しく下さい。手当を行います。

以上、〇〇地域避難所運営委員会です。

※繰り返します。

呼びかけ文例② — 《受付時：避難所の誘導・案内》

こちらは、〇〇地域避難所運営委員会です。

ただいま、施設の安全が確認され、避難所の開設準備が整いましたので、皆さんを施設内に案内します。

受付で、氏名・住所などを記入していただき、ルールを確認していただいてから入室していただきます。早い者勝ちではありませんので、私の申し上げる順に、世帯ごとに受付に来てください。

障害者の方やお年寄り、乳幼児等を優先しますが、必ず皆さんに、安全に避難していただきます。

まず、身体に障害があったり介護が必要な方の世帯、負傷したり体調が悪い方がいる世帯から受付に来てください。

次に、お年寄りのいる世帯、小学校に行っていない小さなお子さんがいる世帯（以下、地区別に案内します。）・・・

施設利用ルール例

《〇〇避難所でのルール》

この避難所のルールは次のとおりです。

- 1 この避難所は地域の防災拠点です。
- 2 この避難所の運営に必要な事項を協議するため、避難所管理責任者、施設の管理者、避難者の代表者からなる避難所運営委員会（以下「委員会」という。）を組織します。
 - ・委員会は、毎日午前___時と午後___時に定例会議を行うことにします。
 - ・委員会の運営組織として、自治会代表者及び総務、被災者管理、情報広報、施設管理、食料・物資、救護、衛生、ボランティアの各活動班を避難者で編成します。
- 3 避難所は、電気、水道などライフラインが復旧する頃をめどに閉鎖します。
- 4 避難者は、家族単位で登録する必要があります。
 - ・避難所を退所するときは、必ず居住組長を通じて、被災者管理班に転出先をお伝えください。
 - ・ペット類は室内に入れることはできません、指定された飼育場所へ移動願います。
- 5 職員室、保健室、調理室など施設管理や避難者全員のために必要となる部屋などには、避難できません。
 - ・「立入禁止」、「使用禁止」、「利用上の注意」等の指示、張り紙の内容には必ず従ってください。
 - ・避難所では、利用する部屋の移動を定期的に行います。
- 6 食料・物資は、原則として全員に提供できるまでは配布しません。
 - ・食料・物資は、避難者の組ごとに配布します。
- 7 消灯は、夜___時です。
 - ・廊下は点灯したままとし、体育館などは照明を落とします。
 - ・職員室など管理に必要な部屋は、盗難などの防止のため点灯したままとします。
- 8 放送は、夜___時で終了します。
- 9 電話は、午前___時から午後___時まで、受信のみを行います。
 - ・放送により呼び出しを行い、伝言を伝えます。
 - ・公衆電話は、緊急用とします。
- 10 トイレの清掃は、朝___時、午後___時、午後___時に、避難者が交代で行うことにします。
 - ・清掃時間は、放送を行います。
 - ・水洗トイレは、大便のみバケツの水で流してください。
- 11 飲酒・喫煙は、所定の場所以外では禁止します。なお、裸火の使用は禁止とします。

平成 26 年 2 月 岸和田市危機管理部危機管理課 作成

平成 28 年 5 月 改訂

平成 29 年 10 月 改訂