

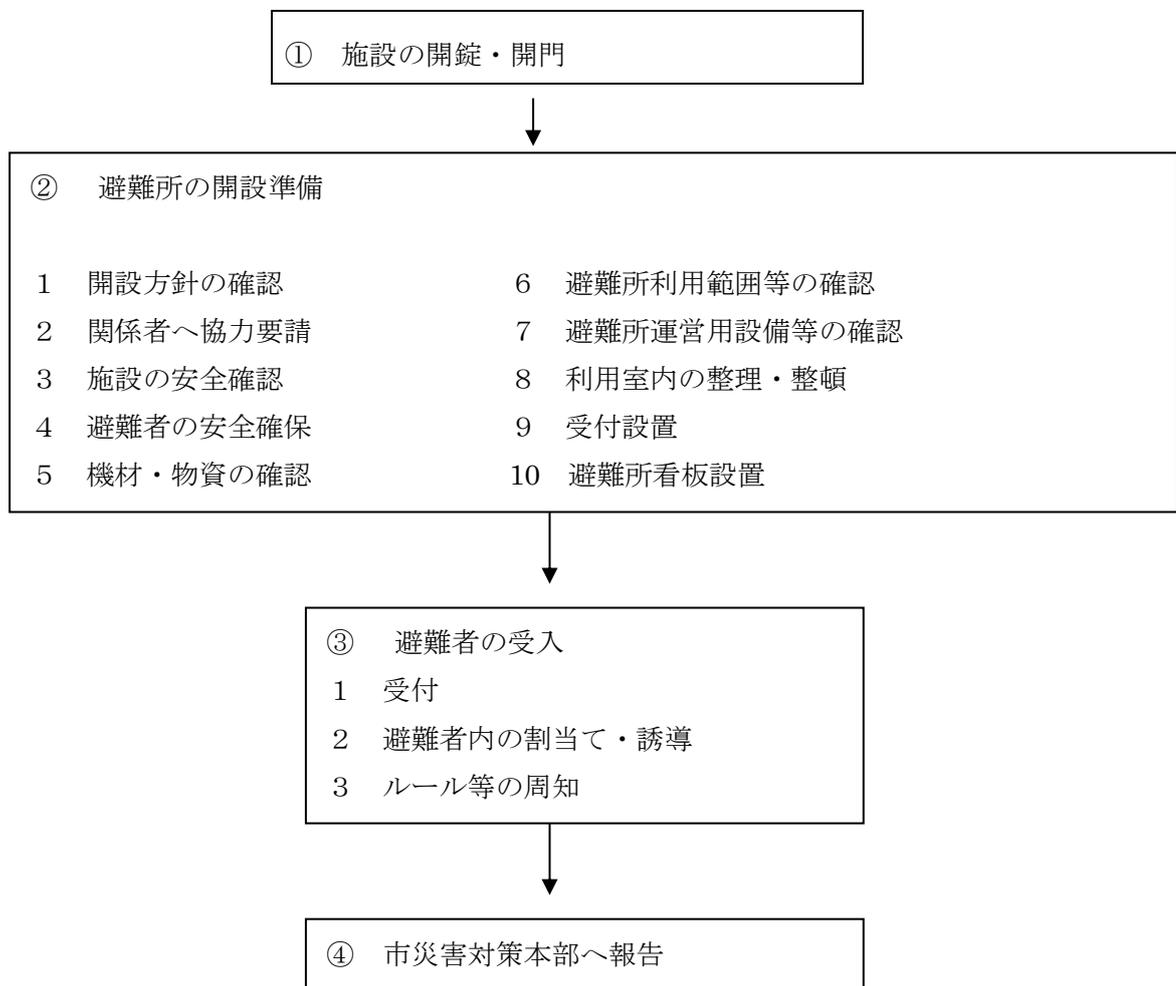
資料-31 避難所運営マニュアル

1 はじめに

このマニュアルは、避難所担当職員、避難所管理者（施設管理者）、自主防災組織の長等が避難所を開設し、避難者等が自主的に避難所運営を実施するに際しての標準的な手順を示すものとする。

2 避難所の開設

原則として、避難所担当職員が、以下の手順に従って避難所を開設します。ただし、勤務時間外の大規模災害発生時等、避難所担当職員がすぐに避難所に到着できない場合において、直ちに避難所を開設する必要があるときは、事前の協議内容に従って、避難所管理者、自主防災組織の長等が代わって実施してください。



① 施設の開錠・開門

避難所を開設するときは、原則として避難所管理者（施設管理者）、避難所担当職員又は災害対策本部避難対策班が開錠・開門します。

なお、勤務時間外等に災害が発生し、直ちに避難所を開設する必要がある場合は、次の方が鍵を持っています。

鍵の所有者リスト

氏 名	連 絡 先
避難所管理者（施設管理者）	
最寄の施設職員	

自主防災組織の長が鍵を所有している場合は、記入してください。

② 避難所の開設準備

避難所の開設に当たっては、次のチェックリストを参照して開設してください。

なお、物資、備品等の備蓄がない避難所には、避難所担当職員等が持参します。間に合わないときは、施設管理者に支援を要請します。

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	<ul style="list-style-type: none"> 本部から開設指示が出たか 避難勧告がでているか 被災者が開設を求めているか
◇2 関係者へ協力要請	<ul style="list-style-type: none"> 避難所管理者（ 校長・館長） 自主防災会長（ ） （ ） （ ）
◇3 施設の安全確認	<ul style="list-style-type: none"> 建物が危険でないか点検する。 火災等の二次災害の防止措置を実施する。 ライフラインの使用可否を点検する。 危険箇所にはロープ・張り紙を張る。 周囲の状況（火災や土砂災害等のおそれはないか）を確認する。 安全性に不安があるときは、災害対策本部に連絡する。
◇4 避難者の安全確保 ※ 手が足りないときは、避難者の中から協力者を募ります。	<ul style="list-style-type: none"> 開設準備中は、グラウンド等での待機を呼びかける。雨天時、厳寒時は、改めて場所割することを前提に施設内へ誘導する。 自家用車は、原則として乗り入れ禁止とする。やむを得ないときは、ロープで明示し、場所を限定する。
◇5 機材・物資の確認	<ul style="list-style-type: none"> 備蓄倉庫（場所 たつの市防災拠点） 運営用備品
◇6 避難所利用範囲等の確認 ※ 関係者が協力して、利用の可否	<ul style="list-style-type: none"> 避難所利用範囲を確認し、室名・注意事項等を張り紙する。

チェック項目	チェック内容
を確認し、避難所として利用したい場合は、直ちに災害対策本部避難対策班に連絡します。	<ul style="list-style-type: none"> 管理運営、救援活動、避難生活を送る上で必要なスペースを屋内外で順次確保する。 使用禁止範囲には「進入禁止」の張り紙をする。 様式第1号 避難所の開放範囲 資料1 避難所に設けるべきスペース 資料2 避難所内の場所割
◇7 避難所運営用設備等の確認	<ul style="list-style-type: none"> 設備等の使用可否を確認する。 例 電話 パソコン 放送設備 掲示板等
◇8 利用室内の整理・清掃	<ul style="list-style-type: none"> 破損物等の片付け 机・いす等の片付け 清掃
◇9 受付設置	<ul style="list-style-type: none"> 受付設置場所（ ） 長机、いす、筆記用具等 <ul style="list-style-type: none"> 避難者台帳等の準備 受付付近に避難所利用範囲、施設利用ルール等の明示
◇10 避難所看板設置	<ul style="list-style-type: none"> 門、施設扉付近に避難所表示看板

③ 避難者の受入れ

避難者の受入れに当たっては、次の事項に留意ください。

- 要配慮者を優先して誘導します。
- 大勢の人手が必要となりますので、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ってください。
- 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ください。大勢の避難者が殺到している場合は、後で配布します。なお、物資の配布は、高齢者、障害者等の要配慮者を優先します。
- 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てください。
- 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ります。災害対策本部避難対策班に連絡して、指示を受けてください。

受付時チェックリスト

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、台帳記入が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"> 世帯単位で避難者台帳に記入してもらう（高齢者等の場合、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。
◇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誘導する。
◇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。 資料3 施設利用ルール例

④ 災害対策本部への報告

避難所を開設したら、速やかに災害対策本部教育部長に避難所管理マニュアルに規定する避難所開設報告（様式第5号）により、開設報告をします。

なお、当該報告は当初は大まかな内容で結構ですので、迅速に願います。また、当該報告をするに際し、FAX、電子メールが使えない場合は、伝令を走らせてください。

3 避難所の運営

① 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、避難所管理者及びボランティアは必要に応じ、運営を支援することとします。

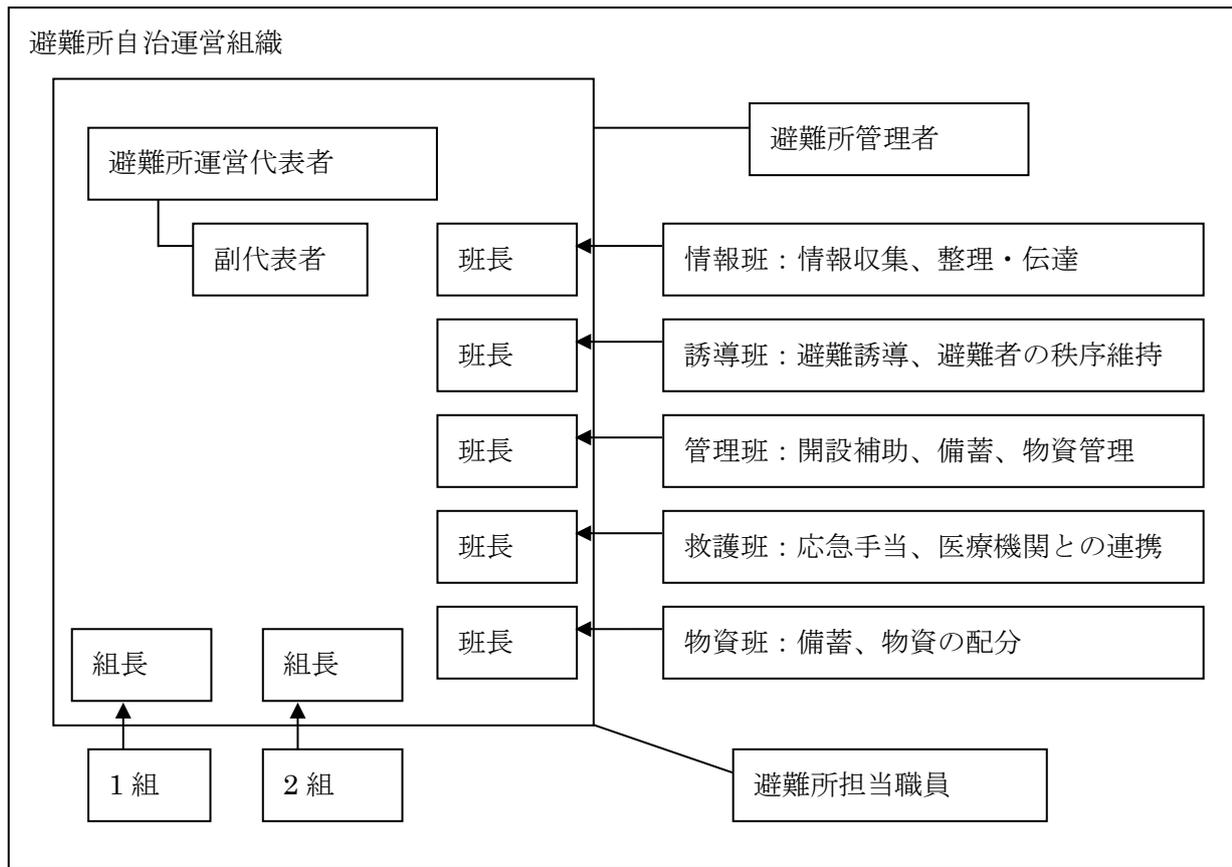
② 避難所の運営体制

ア 運営体制が整うまでの留意事項

- ・学校避難所における初期対応については「学校における避難所運営業務及び市町防災部局への移行手順に関する留意事項」（兵庫県教育委員会策定）により、教職員の協力が得られます。
- ・当初から教室等の入所単位で代表を決めてもらい、食料・物資等の配布、人数把握、情報伝達等に協力してもらう必要があります。
- ・当初は、避難者の組織化が難しい状況もありますが、避難者から有志の協力者を募り、業務を手分けしてもらうことも、組織化のきっかけづくりとして効果的です。
- ・その後は避難者の自治組織が中心となって、避難所自治運営組織による自主的運営が行われるよう、避難所担当職員及び避難所管理者等が働きかけてください。
- ・当面は、24時間対応が必要な場合も考えられますので、避難所担当職員等が交代で避難所運営に当たる体制を作ってください。
- ・大災害時では、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、二次災害に係る避難勧告などの影響）もあります。

イ 避難所運営方法の基本

- ・避難所開設後の各段階に応じて、避難者、自主防災組織、地域の各種団体、避難所担当職員、避難所管理者、ボランティア等が、避難所運営について協議しながら避難所を運営します
- ・避難者の組織化、役割分担ができるようになった段階で、次図のような自治運営組織を編成してください。
- ・関係者は、毎日午前9時にミーティングを行い、情報伝達、避難所運営に関する事項の調整を行います。
- ・避難者の各組(グループ)においても話し合い、役割を分担してもらうようにしてください。
- ・特定の人の負担が大きくなるように、また班長等が退出したときの引継がうまくいくように、役割を複数の避難者で担当したり、順番に交代していくことも必要です。



③ 管理責任者の役割

- ・避難所の管理責任者は、避難所担当職員が当たります。管理責任者の主な役割は、次のとおりです。
- ・発災時の状況によっては、市がすぐに職員を派遣できない場合があります。その場合は、予め協議した内容に基づいて避難所管理者等が代行して、自主防災組織等の住民が協力して避難所運営を開始してください。市は、可能な限り早く職員を確保します。
- ・避難所管理責任者は、公民館など施設によって、市職員である避難所管理者が当たる場合もあります。

管理責任者の主な役割

	開設時	～3日～1週間	～2週間 ～3ヶ月
①避難者の安全・安心確保	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所の開設事務 ・避難所・周辺の被害状況確認 ・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、インフラ復旧等の見込み等） ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・要配慮者への優先的な避難場所の割当て 	<ul style="list-style-type: none"> ・要配慮者への優先的な物資等の配分 ・要配慮者の福祉避難所等への移送 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所内外へ公平な物資等の配分

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・在宅被災者の個人情報管理 ・避難者のニーズ把握・伝達 ・本部・避難所管理者、他機関との調整 ・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 	<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に関する調整 ・避難者間トラブル等への対応
----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

④ 避難所管理者の役割

指定避難所の避難所管理者は、災害時において当該施設に避難所が開設された場合に、避難所運営業務に従事又は協力してください。この場合、施設に応じた基本的な役割は、次のとおりです。

(学校の場合)

教職員の支援の範囲	災害救助法が適用される災害で、県教育委員会が指定する極めて重大な災害時における避難所運営等の業務
教職員の支援の内容	<ol style="list-style-type: none"> 1 施設等開放区域の明示 2 避難者誘導・避難者名簿の作成 3 情報連絡活動 4 食料・飲料水・毛布等の救援物資の保管及び配給分配 5 ボランティアの受入れ 6 炊き出しへの協力 7 避難所運営組織づくりへの協力 8 重症者への対応
教職員の支援の期間	7日以内を原則とする。

(市管理施設の場合)

避難所管理者であるとともに、管理責任者となることがあります。

(民間管理の施設の場合)

事前の協定等に基づいて、施設の避難所利用に関するアドバイス、避難所運営の協力等を行います。

⑤ 避難者（自治運営組織）の役割

- ・避難者は、避難所担当職員、避難所管理者と連携して避難所運営組織を編成し、避難所内の運営を主体的に行います。
- ・避難者は、施設の使用ルールに従い、市の施策に協力してください。

⑥ 自主防災組織の役割

- ・自主防災組織は、避難所運営組織と連携して、避難所を拠点とする地域支援活動を主体的に行います。
- ・自主防災組織は、施設の使用ルールに従い、市の施策に協力してください。

⑦ ボランティアの役割

ボランティアは、自主的に活動してもらいますが、施設の使用ルールに従い、避難所組織に協力してください。

⑧ 時系列での避難所の状況（想定）

（災害発生直後～3日）

- ・避難所担当職員、避難所管理者、避難者の有志等が中心となって避難所を運営せざるを得ない場合があることを想定してください。
- ・日頃から地域に密接なコミュニティがある場合は、信頼されている住民リーダーが中心となって運営することができ、早期に組織化が可能となりやすい傾向があります。
- ・コミュニティ意識が希薄な地域では、当初は避難所担当職員、避難所管理者がリードしてください。

（3日～1週間）

- ・当初の体制に加えて、ボランティアの支援も見込まれています。1週間までを目処に避難者の組織を図り、班編成等の役割分担を定めていきます。
- ・避難者に10人～20人程度のグループ化を促し、避難所自治運営組織を班別に組織化するとともに、代表者を選出します。
- ・避難所内の状態が落ち着いてきたら、避難スペースの移動、集約等を開始します。

（1週間～2週間）

- ・避難者が中心となり、自主防災組織、ボランティア、避難所管理者等の協力を得て安定した運営体制（避難所自治運営組織）を構築します。
- ・避難所管理者は、本来業務の対応にシフトする必要がありますので、避難者の組織化が進んでいない場合は、避難所担当職員の増援を考える必要があります。

（2週間～）

- ・それまでの組織体制を継続しながら、縮小・統廃合を進めていきます。
- ・避難者の減少により、組織維持が困難になりがちです。班組織等を再編成するとともに、避難所担当職員や地域の自主防災組織等をはじめ、ボランティアによる支援が必要です。ただし、避難者の自立を阻害しない支援方法に留意する必要があります。
- ・夜間対応、防犯対策等として、警備会社への業務委託等も考えられます。

4 避難者名簿の作成（避難所 情報班）

① 避難者台帳（様式第2号）の作成

- ・避難所情報班は、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に避難者台帳を配布し、原則として世帯ごとに記入を依頼し、回収します。
- ・必要であれば、記入を手伝ってください。

- ・避難者台帳の記載内容は、個人情報ですから、取扱・保管は厳重に注意してください。
- ・退所時にも、必ず届け出てもらうよう、周知してください。

② 避難所リスト、避難者リスト、要配慮者リスト

- ・情報班は、原則として避難所開設期間中、毎日午後5時現在の避難者の入所状況等を、避難所リスト（様式第4号）、避難者リスト（様式第6号）、要配慮者リスト（様式第8号）の様式にパソコンで入力します。
- ・食事提供その他の救援活動の基礎となりますので、在宅被災者の情報も含めて、過不足がないように注意してください。
- ・集計結果は、翌朝10時までに、避難所担当職員が災害対策本部避難対策班に報告します。避難所名、日時を記入し、F a xで送付してください。
- ・災害発生直後で避難者数の変動が著しいときは、これ以外の時間でも適宜集計して、避難所担当職員が災害対策本部避難対策班に報告します。

③ 在宅被災者・要配慮者の把握

- ・被災していながら、様々な事情があって、避難所に避難せずに自宅にいる被災者がいることが考えられます。特に高齢者や障害者、乳幼児を持つ母子家庭など、要配慮者に留意してください。
- ・可能な限り速やかに自主防災組織、消防団、民生委員・児童委員等地区組織の協力を求め、在宅の被災者の安否確認、食事等の要否、介護支援の要否等を確認するようにしてください。
- ・食料等が確保できない在宅被災者に対して、自主防災組織と連携して、避難所に届け出るよう周知してください。
- ・支援が必要な場合は、避難者台帳に記入してもらい、避難者と同様に支援を行います。
- ・避難者台帳をもとに在宅被災者リスト（様式第7号）を作成します。集計結果は、避難者リスト等と同様に災害対策本部避難対策班に報告します。また、在宅被災者の中の要配慮者についても要配慮者リストを作成します。
- ・地域の在宅被災者への物資配布、情報伝達等のルートを、自主防災組織、ボランティアの支援も得て構築します。

5 物資の調達・供給（避難所 管理班・物資班）

① 食料・水・生活物資等の配分方針

開設直後の配分方針

- ・災害発生直後は、基本的に備蓄物資と家庭内にあるものを活用します。
- ・食料・水・生活物資等は、公平に配分します。
- ・在宅の被災者に対しても、困っている方には、避難所にいる方と区別せずに配分します。
- ・物資等の配布は、原則として毎日〇時頃に、〇〇において物資班が配布しますので、グループ単位で、物資班の指示に従って受け取ってください。
- ・配布する物資等の内容、数量等は、その都度放送などで伝達します。

- ・避難所では、最低限の物資等しか配布できませんが、手に入らずに困っているものがあれば、物資班に相談してください。
- ・食料は取り置きせず、古くなったものは食べないように指導します。

② 食料・水・生活物資の要請

- ・基本的な食料・水・生活物資は、避難者数等の報告に基づいて、災害対策本部食料供給班、生活必需品供給班、給水班が調達し、避難所まで配送します。
- ・要配慮者用の食料（おかゆ、粉ミルク等）や、生活物資が不足する場合は、物資等要請書（様式第9号）を災害対策本部避難対策班に届け出てください。
- ・災害発生時は、災害対策本部から必要な物資等がすぐに調達、配送できない場合があります。どうしても直ちに必要な場合は、避難所担当職員の判断により、各避難所において独自に入手を試みてください。

③ 食料・水・生活物資の受領・保管・配布

- ・避難所の物資班と管理班は、搬送された物資を受領し、生活物資等については、保管スペースに一時保管し、物資台帳（様式第10号）を作成します。
- ・食料については、製造日時、賞味期限等を確認し、物資台帳作成後、直ちに避難者に配布してください。避難者が取り置きしないように注意してください。
- ・配布に当たっては、物資台帳等により、トラブル防止に配慮してください。
- ・食料等が確保できない在宅被災者に対しても、避難者と同様に配布します。配布時間を定めて、原則として取りに来てもらうようにします。取りに来られない在宅の要配慮者に対しては、自主防災組織等が届ける体制を作る必要があります。

④ 炊き出し・自炊

- ・施設内の給食室、調理施設等が衛生的に利用でき、かつ、防災対策が講じられている場合は、学校給食再開までの間は、避難者等が炊き出しを行うことができます。実施しようとする場合は、災害対策本部避難対策班と調整してください。
- ・施設内に利用できる設備がない場合は、応急的な調理場を設置することができます。実施しようとする場合は、災害対策本部避難対策班と調整してください。
- ・避難所にボランティア等による炊き出し支援の申し出があった場合は、避難所運営組織で受け入れるか否かを判断し、実施者に対して龍野健康福祉事務所の衛生指導を受けて実施するよう依頼してください。

⑤ 飲料水の供給

- ・災害発生直後の飲料水は、缶詰水、ペットボトル水を使用してください。
- ・状況に応じて、保健所の衛生指導を受けてください。
- ・給水車による給水が受けられる場合は、避難者及び自主防災組織の協力を得て、地域住民に対して、給水場所を周知するとともに、ポリタンク等容器が不足する場合は、当面、施設の備品等を利用しつつ、災害対策本部財務用度資材班に容器の確保を要請してください。

- ・飲料水は、長時間貯め置きしないようにし、時間が経った水は、生活用水として使用してください。
- ・水の運搬には人手を要しますので、大勢の避難者の協力が得られるように周知してください。

⑥ 生活水の確保

- ・トイレの洗浄用、清掃、洗濯等に必要の生活水を確保します。(施設、地域により、プールの水、川、池の水、井戸水等)
- ・水の運搬は人手を要しますので、物資班が中心となって、大勢の避難者や自主防災組織、ボランティア等の協力が得られるよう依頼してください。特に在宅の要配慮者に配慮してください。
- ・飲料水の供給を優先するため、災害対策本部が生活水を供給するには、多少時間を要することがあります。

6 衛生環境の整備（避難所 誘導班）

① トイレの確保

- ・まず、施設のトイレの使用可否を調査します。(損傷の有無、水が流れるか) 使用できない場合は、「使用禁止」の張り紙をします。
- ・使用できる場合は、予め定めている避難者専用トイレの前及び避難スペースに案内と使用方法を明示してください。
- ・断水している場合は、生活水を確保してください。プール、池、河川、井戸等の水を確保します。大量の水を運搬又は送水するために、バケツ、台車、消火用可搬式ポンプ等を用意します。
- ・既設トイレが使用できない場合は、速やかに仮設トイレの設置場所と必要数(おおむね 100 人当たり 1 基)を災害対策本部下水道班と調整してください。
- ・既設トイレ及び仮設トイレの清掃、消毒は、定期的(1日2回程度)に行ってください。
- ・トイレでは、必ず専用スリッパを使ってください。
- ・清掃用具、汚物専用容器、トイレトペーパーの確保にも注意してください。また、屋外の仮設トイレでは、照明設備を確保する必要もあります。

② ゴミの処理

- ・日常どおりの分別収集が行えるよう、雨のかからない場所にごみ置き場を設けてください。
- ・当初は、使い捨ての容器類がゴミとして大量に発生することがあります。しばらく収集できないことも考えられますので、衛生面の管理に留意してください。

③ 避難所内の衛生管理

- ・避難所は、感染症の発生、流行を招きやすいので、常に室内の清掃に努め、清潔を保持してください。また、温度、湿度調整にもできるだけ配慮してください。問題がある場合は、空調設備の設置等について、災害対策本部避難対策班と調整してください。
- ・食事は、できるだけ就寝場所とは別の共用スペースを確保してください。
- ・感冒や肺炎が流行しやすいので、マスク、うがい薬の確保、寝具の日干し、毛布の下にダンボール・新聞紙を敷くなど、保健師等の指導を受けて予防に努めてください。
- ・感染症予防のため、ペットの持ち込みは、必ず屋外又は別室にしてください。

7 救護体制（避難所 救護班）

① 救護室の設置

- ・避難所の開設と同時に、避難所の救護室（学校では保健室を使用）を設置します。
- ・救護室には、災害対策本部健康班が救護班を派遣し、常駐又は巡回させます。
- ・災害発生直後は、救護班の派遣が間に合わないことが予想されるので、その場合は、地域の病院・診療所の協力を得て、医師、看護師等を確保するよう努めてください。
- ・救護室では、被災者の外傷や疾病の緊急度・重傷度を把握し、応急措置を行ったり、搬送や受入病院の選定を行うなどのコーディネートを行います。救急車が不足することも考えられますので、消防団や自主防災組織等が病院への搬送に協力してください。

② 救護施設設置後の救護班員の役割

- ・救護室が設置できたら、医師、看護師等の指示によって、補助を行ってください。
- ・救護室の傷病者の話し相手になったり、避難者の中で具合の悪い人がいないかなど、見回ってください。

8 要配慮者へのケア（避難所 救護班）

① 避難所開設時

要配慮者の実態把握と、適切な就寝場所の確保を最優先してください。

また、次のことに留意してください。

- ・本人や家族が希望すれば、「福祉避難所」に誘導又は移動の介添えをしてください。
- ・受付時の要配慮者の把握（管理班→「避難者の受入」）
- ・要配慮者リストの作成（情報班→「避難者名簿の作成」）
- ・適切な就寝場所の割当て（管理班→「避難者の受入」）
- ・物資の優先配布（管理班・物資班→「物資の調達配給」）

② ～3日程度

3日目までは、要配慮者に対して次のように対応してください。

要配慮者の再確認

- ・事前に作成してある安全安心ファイルに記載の要配慮者に加え、心身に障害がある方、体調が悪い方、食事に配慮がいる方で、入所時に届け出ていない方は、遠慮なく申し出て欲しい旨の呼びかけをし、要配慮者の所在を再確認してください。

- ・自宅に取り残されている要配慮者がいないか、自主防災組織、消防団、民生委員・児童委員等が協力して、所在を確認してください。必要な場合は、避難所への移動の介添えをしてください。

情報伝達時の配慮

- ・避難者に連絡する情報は、必ず音声と掲示物の双方で伝達してください。
- ・聴覚言語障害者等については、筆談で伝達してください。
- ・避難者や地域の方で、手話通訳者、外国語に堪能な人がいれば、協力を要請してください。
- ・避難所内で対応できない場合は、直ちに災害対策本部に連絡してください。

ニーズ把握時の配慮

- ・要配慮者の要望は、個別に話を聞いて把握してください。この場合、必要に応じて、派遣職員が個室で話を聞くなど、プライバシーの保護に配慮してください。
- ・本人や家族が希望すれば、かかりつけの医療機関・福祉機関等に連絡を取ってください。
- ・避難所内で対応できない場合は、直ちに災害対策本部に連絡してください。

避難生活の支援

- ・傷病者、障害者、高齢者、乳幼児等の要配慮者を最優先した水、食料、生活物資の配布（物資班）
- ・障害者用トイレ、ポータブルトイレの確保（管理班）
- ・聴覚言語障害者用ファクシミリの設置（管理班）
- ・医療・福祉関係者、ボランティア等の確保（管理班）
- ・通路や廊下の安全確保（管理班）

③ 3日目～

避難生活の支援を継続するとともに、災害対策本部が派遣する救護班や巡回健康相談のスタッフ、ボランティア等と連携して、要配慮者個別のニーズ把握に努めてください。

9 避難者への情報伝達（避難所 情報班）

① 避難所等への情報伝達

- ・避難者及び在宅被災者への情報は、広報掲示板により伝達します。（避難者用伝言掲示板とは区別します。）
- ・急を要する連絡は、掲示と併せて、放送設備、ハンドマイク等を用いて、直接避難者に放送します。
- ・在宅の被災者にも、自主防災組織、民生委員・児童委員等の協力を得て、漏れがないように連絡します。

② 安否問い合わせ・個人呼び出しへの対応

- ・原則として、個人の安否確認、呼び出しに対しては、情報班が受け付けて避難者用掲示板により、本人に知らせますが情報班が直接安否を答えたり、取り次いだりはしません。
- ・やむを得ない事情がある場合は、直接本人に情報班が伝達することにしますが、電話を保留にして取り次ぐことはしません。
- ・避難者が受付時に安否情報の公開を了解している場合は、情報班が対応可能であれば、避難者リストに基づいて安否を回答することができます。
- ・避難者については、「災害用伝言ダイヤル 171」の利用等呼びかけます。

1 0 ボランティアの受入れ（避難所 管理班）

- ・避難所でボランティアニーズがある場合は、管理班が必要とする活動内容、人数等をたつの市災害ボランティアセンター（社会福祉協議会内）に連絡します。
- ・避難所に直接ボランティアの申し入れがあった場合（炊き出しボランティアを含む。）は、ボランティア保険等の登録手続きをボランティアセンターで実施する旨を伝えます。
- ・避難所においては、管理班がボランティア受入担当となり、ボランティア受付簿（様式第11号）を作成し、避難所自治運営組織とボランティアの間の活動調整をします。ボランティア参加者間の連絡調整は、ボランティアに委ねます。
- ・ボランティア参加者の数が増えたときは、ボランティアの中でのリーダー、役割分担を決めてもらい、受入事務を委ねることも考えられます。

ボランティア側の留意事項

ボランティア参加者には、次のような内容を説明したうえで、協力、支援をしていただきます。

- ・宿泊、食事、移動の世話はできないこと。
- ・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。
- ・腕章、名札等を必ず着用すること。
- ・自主的に活動してもらいが、活動内容、期間等については、避難所自治運営組織と事前に調整し、実施後に報告すること。

1 1 対外的な対応（避難所管理班 避難所担当職員）

① 郵便・宅配物の取次ぎ

- ・郵便、宅配物は、郵便局員・宅配業者から直接避難者に手渡してもらう。
- ・原則として、不在者の郵便・宅配物を受付で預からない。

② マスコミ対応

- ・マスコミの取材等に対しては、一次的に避難所担当職員が対応します。避難者代表者又は避難所運営組織の了解が得られれば、取材を許可します。
- ・取材者には、必ず腕章等機関名がわかるものを付けてもらい、写真、映像に顔が入る場合は、必ず個人の上承を得ることとします。

③ 調査・研究者への対応

- ・市・県が実施する調査は、事前に趣旨、内容を説明した上で実施します。協力を願います。
- ・研究者等による調査には、一次的に避難所担当職員が対応します。避難所代表者又は避難所運営組織の了解が得られれば、調査を許可します。

1 2 設備等による生活環境の整備（避難所 管理班）

① 仮設テントの設置

- ・物資等の保管スペース、スタッフの仮眠スペース等が必要な場合は、災害対策本部避難対策班に仮設テントの設置を要請してください。

② 生活環境の整備

- ・避難生活が長期化（1週間以上）すると見込まれるときは、災害対策本部財務用度資材班が、仮設公衆電話の設置、洗濯機、冷蔵庫等の導入、パーティションの搬入等を行いますので、連絡があれば、必要数等を把握してください。
ただし、電力容量の確保、給排水の確保等に時間を要する場合があります。
- ・避難所の個別の事情により、必要な物資や設備等がある場合は、避難所担当職員を通じて、災害対策本部避難対策班に相談してください。

1 3 生活ルールの検討

避難所開設当初に示した生活ルール（施設利用ルール）に加え、避難生活の長期化に伴い、さらに詳細なルールを定めていく必要があります。次のような例が考えられますが、具体的には、管理責任者、避難所管理者と調整を図りながら避難所自治運営組織において話し合ってください。

① 防火・防犯

- ・避難所スペース内は、火気厳禁とします。
- ・喫煙は、指定の喫煙場所に限定します。
- ・飲酒は、「〇〇室」に限定します。
- ・避難スペースには、部外者立入禁止とします。ただし、受付で許可を得て、腕章等を付けている場合は除きます。
- ・貴重品は、肌身離さず保管してください。また、持ち物には名前を記入するようにしてください。
- ・避難所内の通路には、モノを置かないようにしてください。
- ・必要な場合は、避難所や周辺の見回り活動を交代で行います。

② 室内の点灯・消灯時間

- ・当初は、災害への不安を和らげるため、終日点灯を基本とします。
- ・落ち着いてきた段階で、避難スペースの点灯、消灯時間を決定します。
- ・一部の共用の場所については、引き続いて終日点灯又は任意に点灯、消灯できるようにすることが考えられます。

③ ペットへの対応

- ・避難スペース内へのペットの持ち込みは厳禁とします。
- ・避難所の屋内外で飼育場所を確保し、ペットを持ち込んだ避難者は、受付に届け出ることとします。
- ・一時預かり施設等ができた場合は、周知を行い、そこに預けるよう協力を依頼します。

④ 入浴・シャワー対応

- ・当初は、親戚・知人宅等でもらい湯をしてもらうことを推奨します。
- ・周辺地区で入浴可能な施設の情報が入手できれば、その情報を周知します。
また、はつらつの湯が使用可能な場合は、送迎バスの運行について、災害対策本部と調整します。
- ・仮設のシャワー施設等が設置された場合は、自主防災組織が中心になって管理します。男女別に利用時間を設定し、1回20分程度に限定して多くの方に入浴してもらうようにします。
- ・混雑が著しいときなどは、必要に応じて入浴計画を作成し、希望者が順に入浴できるよう配慮します。

1.4 避難所の統廃合・撤収時の対応（避難所 管理班）

- ・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きます。
- ・災害対策本部避難対策班と避難所自治運営組織の間で協議し、統廃合の内容、スケジュール等を定めます。
- ・これに基づいて、災害対策本部避難対策班が避難者の皆さんにご説明をし、協力を依頼します。
- ・避難スペースを移動する場合は、避難所自治運営組織、ボランティア等が荷物運び等を支援してください。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、災害対策本部避難対策班が処分します。
- ・撤収した避難スペースは、清掃、片付け後、災害対策本部避難対策班又は避難所管理者に引き渡します。

【資料1：避難所に設けるべきスペース】

※ 避難スペース以外に、次のスペースを順次確保する。各項内は概ねの優先順位に従って記載している。上記「◎」は当初から設けること。「室」は独立させることが望ましい。小規模施設にあっては、これらすべてのスペースを確保する必要はなく、最寄りの他避難所との間で補完することもできる。

分類	避難所に設けるべきスペース
①管理運営用	◎ 避難者の受付所、◎事務室（重要物保管場所）、◎広報場所（掲示板・伝言板等）、会議場所、仮眠所（スタッフ用）
②救援活動用	◎ 救護室、物資等の保管室（夜間管理等）、物資等の配分場所、特設公衆電話、相談所
③避難生活用	◎ 更衣室（兼授乳場所）、休憩所、調理場（電気調理器具用）、遊戯場・勉強場所
④屋外	仮設トイレ、ゴミ集積場（分別対応）、喫煙場所（原則は屋外）、物資等の荷下ろし場・配分場所、炊事・炊出し場、仮設入浴・洗濯・物干場、駐輪・駐車場 （原則として自動車の乗り入れは認めない。）

（参考）各スペースの場所選定の考え方

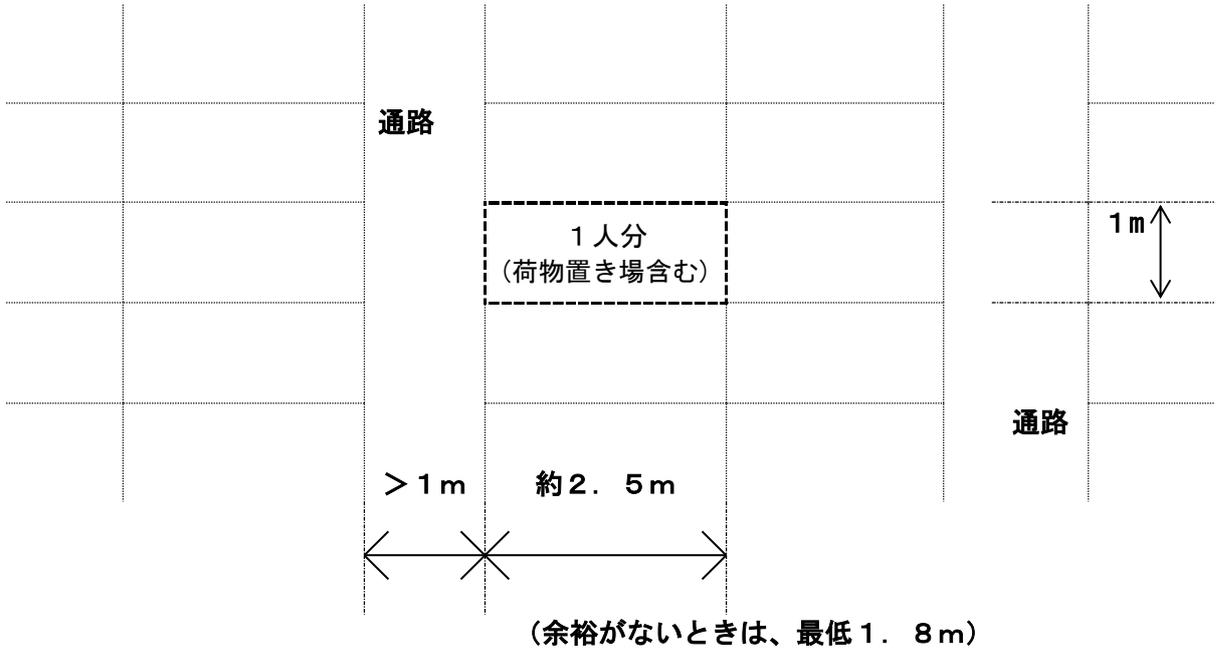
（「避難所運営マニュアル」（静岡県）を参考に作成）

区分		説明
① 管 理 運 営 用	避難者の受付所	・ 避難スペースの玄関近くに設けます。
	事務所	・ 避難スペースの玄関近くに、受付とともに設けます。 ・ 部屋が確保できない場合は、長机等で困って事務スペースを設け、重要物等は別室（施設管理者の部屋等）で保管してもらいます。又は施設管理者の部屋（職員室等）の一部を利用させていただきます。
	広報場所	・ 避難スペースの玄関近くに、受付とともに設けます。 ・ 市町災害対策本部等から避難者・在宅被災者への「広報掲示板」と、避難所運営・個人伝達用の「伝言板」を区別します。
	会議場所	・ 事務室や休憩室等において、避難所自治運営組織等のミーティングが行える場所を確保します。（専用スペースは不要です。）
	仮眠所（スタッフ）	・ 事務室等や仮設テント等において、市町派遣職員等の仮眠所を確保します。
② 救 援 活 動	救護室	・ すべての避難所に行政の救護所が設置されるとは限りませんが、施設の医務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ります。 ・ <u>感染症対策として、感染が疑われる者を隔離するスペース等を予め確保する。</u>
	物資等の保管室（夜間管理等）	・ 救援物資などを収納・管理する場所です。食料は、常温で保存が利くものを除き、冷蔵庫が配置されるまで保存はしません。

【資料 2 : 開設直後の避難所の場所割り】

1) 広い避難スペースの区割り

- ・ 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してください。
- ・ 可能であれば、ビニールテープ等で通路、境界等を表示してください。
- ・ 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してください。
- ・ 誘導時に、地区別等の 20～30 人程度のグループ化を促してください。



2) 小部屋の確保

- ・ 要配慮者には、できる限り小部屋を確保してください。確保できない場合は、出入り口近くで囲いをして、落ち着いた場所を確保してください。また、可能な限り、より環境のよい専門施設等に移送してください。
- ・ 小部屋利用の対象者は原則として次のとおりとします。
 - ① 安静を要する傷病者、
 - ② 介護を要する障害者・高齢者、
 - ③ ②以外の障害者・高齢者
 - ④ 乳児のいる母親
- ・ なお、付添いの家族など介助者も同じ室に避難します。

【資料3：施設利用ルール例】

※ 避難者が避難所を利用する上で、最低限必要なルールは、日頃から住民に示し、開設当初から遵守してもらいます。

避難所の施設利用ルール（例）

- ① 避難所は、一時的に皆さんが共同で生活する場ですから、以下のルールを守り、役割を分担して助け合い、お互いに譲り合って、少しでも良好な避難生活が送られるよう、避難所運営に協力してください。
- ② 「立入禁止」「使用禁止」「利用上の注意」等の指示、張り紙内容等には必ず従ってください。
- ③ 避難スペース内は、「土足厳禁」、「火気厳禁」です。
- ④ ゴミの処理、食事の始末、身の回りの清掃を個人の責任で確実に行ってください。
- ⑤ 入退所するときは、必ず受付に届け出てください。

※ その後、避難所自治運営組織において、避難所の状況に応じて必要な生活ルールを定めてください。生活ルールの項目例としては、以下のようなものがあります。

生活ルールの項目例

- ① 照明の点灯・消灯時間
- ② 食事の時間、配食の方法
- ③ 避難スペースの利用方法、マナー遵守
- ④ 清掃、ゴミ処理等、衛生確保の方法
- ⑤ 水の利用・配布の方法
- ⑥ ペットの扱い
- ⑦ 物資の要請方法
- ⑧ 呼び出し、個人連絡の方法
- ⑨ 運営組織のミーティング等の時間・方法
- ⑩ 飲酒、喫煙、火気使用に注意に関すること

【様式第1号：避難所の開放範囲（学校の例）】

分類	部屋名
第一次避難スペース	<ul style="list-style-type: none"> ・ 体育館 入口付近に受付・運営事務スペース 小部屋がある場合は、女子更衣室を設けるほか、要配慮者用とする。 ・ 多目的室（福祉避難所：介護を要する方用）
第二次避難スペース	<ul style="list-style-type: none"> ・ ○○校舎1階普通教室
避難所運営関係諸室	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1階トイレ ・ 保健室→救護スペース ・ 給食室→食事準備等のスペース
※利用しない部屋	<ul style="list-style-type: none"> ・ 校長室 ・ 職員室、事務室 ・ 理科実験室、家庭科室など危険物のある特別教室
※予備スペース	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、避難スペースと隔離した位置に確保する。） ・ 屋外に、物資輸送車両等の乗入れ場所を確保する。
開放範囲図	

（以上の内容は、予め協議して定め施設配置図等に図示する。できれば拡大コピーしたものを保管しておく。）

【様式第2号：避難者台帳】

避難者台帳（*世帯ごとに記載）

記入日 年 月 日 記入者

入所日時	年 月 日 時 分	退所日時	年 月 日 時 分
自治会		住所	
電話番号	()	代表者携帯	- -

	ふりがな 氏名	年齢	性別	その他	
1	世帯主		男 女	1.妊産婦 2.乳幼児 3.障害者 4.要介護高齢者 5.傷病 6.アレルギー 7.外国人 8.医療機器利用 9.その他()	
2			男 女	1.妊産婦 2.乳幼児 3.障害者 4.要介護高齢者 5.傷病 6.アレルギー 7.外国人 8.医療機器利用 9.その他()	
3			男 女	1.妊産婦 2.乳幼児 3.障害者 4.要介護高齢者 5.傷病 6.アレルギー 7.外国人 8.医療機器利用 9.その他()	
4			男 女	1.妊産婦 2.乳幼児 3.障害者 4.要介護高齢者 5.傷病 6.アレルギー 7.外国人 8.医療機器利用 9.その他()	
5			男 女	1.妊産婦 2.乳幼児 3.障害者 4.要介護高齢者 5.傷病 6.アレルギー 7.外国人 8.医療機器利用 9.その他()	
同行して いない家族	ふりがな 氏名	年齢	性別	現在の居所	今後の予定
			男 女		
	ふりがな 氏名	年齢	性別	現在の居所	今後の予定
			男 女		
住宅被害 状況	1.被害なし 2.全壊 3.半壊 4.一部損壊 5.床下浸水 6.床上浸水 7.流出 8.断水・停電・ガス停止 9.その他()				
緊急時の 連絡先	親族の連絡先など 氏名 電話 ()				
ペットの 状況	1.なし 2.同伴 3.置き去り 4.行方不明 犬・猫・その他() 頭数()				
特記事項	持病や障害の状態、必要な配慮や物資、医療機関の受診状況、外国人の国籍や言語、資格 や協力できること、その他伝えておきたいことなどについて記入してください。				

個人情報について

安否問合せへの情報公表	可 ・ 否	報道機関等への開示	可 ・ 否
-------------	-------	-----------	-------

※以下の表は避難所担当者が記載します。

避難者世帯票NO	受付日時	受入先（避難所）	担当者
	年 月 日 時 分		

【様式第3号：派遣職員リスト】

派遣職員リスト

地区名	避難所名	所在地	開設日時	必要員数	当初派遣職員	交代派遣職員名 (曜日別)							備考
						月	火	水	木	金	土	日	

【様式第4号：避難所リスト】

避難所リスト

() 月 () 日 午前・午後 () 時時点 作成者 ()

地区名	避難所名	所在地	開設日時	避難状況		要配慮者			管理責任者名・連絡先	運営要員数
				避難者数	要給食数	要介護者	乳児	その他		
計	箇所									

※ 要給食数は、在宅の被害者用、運営要員を含む。

※ 要配慮者欄は、対応を要する避難者がいる場合に○を入れる。具体的内容は要配慮者リストにより報告する。

【様式第5号：避難所開設報告】

避難所開設報告

作成日 ()月 ()日 午前・午後()時 作成者()

地区名		市町担当者	計()名
避難所名		施設管理者	避難所支援担当 計()名
避難者数 (概数)	今後の増減見込み	自主防災組織・自治会	計()名
要給食数		施設の状況	
不足している物資等		周辺の状況	
その他 参考事項			

【様式第6号：避難者リスト】

避難者リスト

作成日 () 月 () 日 午前・午後 () 時 作成者 ()

地区名	避難所名	世帯主名	住所	家族氏名	ふりがな	性別	年齢

※安否確認時に検索できるよう、必ずふりがなを記入する。

【様式第7号：在宅被災者リスト】

※水・食料の配布等避難所での救援対策を受けている在宅の被災者の情報を把握するためのもの。
内容は、基本的に、避難者リストと同じである。

在宅被災者リスト

作成日 () 月 () 日 午前・午後 () 時 作成者 ()

地区名	避難所名	世帯主名	住所	家族氏名	ふりがな	性別	年齢

※安否確認時に検索できるよう、必ずふりがなを記入する。

【様式第8号：要配慮者リスト】

要配慮者リスト

作成日 ()月()日 午前・午後()時 作成者()

地区名	避難所名	氏名	ふりがな	性別	年齢	要配慮の内容(※)	具体ニーズ	世帯人員数	対応

【様式第9号：物資等要請書】

物資要請リスト

報告日	地区名	避難所名	担当者名・連絡先
品名	仕様	数量	備考

※必ずしも希望に沿えるとは限りません。

【様式第10号：物資台帳】

物資台帳

品目		仕様		() 避難所		
月日	受入		払出		残量	記入者
	受入先	数量	払出先	数量		

注※受入時の伝票を添付してください。

【様式第11号：ボランティア受付簿】

ボランティア受付簿

					() 避難所	
No.	受付日	氏名・住所・電話番号	性別・年齢	職業	備考	

※備考欄には、経験、希望する活動内容等を記入してください。