

青葉台地区の避難所開設・運営マニュアル

2018.8.11

2018年 8月

青葉台町会理事会

目次

はじめに	1
第1部 避難所運営に関する基本的事項.....	2
第1章 総則.....	2
1 マニュアルの位置づけ	2
2 マニュアルの適用	2
3 避難所運営の重要性	2
第2章 避難所の考え方	2
1 避難所とは.....	2
2 受け入れ対象者	3
3 必要最低限の生活の維持	3
第3章 避難所運営の基本方針.....	4
1 青葉台・畑木地域住民が主体の避難所の運営.....	4
2 要配慮者や女性の視点に配慮した避難所づくり	4
第4章 避難所の機能.....	4
1 生活場所	4
2 物資の提供.....	4
3 医療・保健.....	4
4 コミュニティ	5
第5章 避難所での生活で想定される事態.....	5
1 発災直後の混乱期（発災から2～3日目まで）	5
2 避難生活期（3日～2～3ヶ月頃）	5
3 終息期（発災3ヶ月から避難所を閉鎖する時期）	5
第6章 帰宅困難者	5
1 入・退所情報の管理.....	6
2 食料・生活物資等の提供.....	6
3 住居スペースの管理.....	6
4 情報の提供.....	6
5 要配慮者	6
第2部 避難所の開設と運営	7
第1章 開設に係わる初期対応.....	7
1 平常時における活動	7
2 避難所開設・運営に係る流れ	7

3 避難所施設の開錠	8
4 避難所施設の安全点検	8
5 避難者の受付・避難者名簿の作成	8
6 ボランティア等の協力依頼	9
7 避難者数の把握	9
第2章 避難所運営組織の設置	10
1 避難所運営に係る組織	10
2 避難所運営に係る組織図	12
第3章 避難所運営委員会の組織と業務	13
1 本部長(運営リーダー)・副本部長(運営副リーダー)の役割	13
2 居住組の役割	14
3 避難所活動班の役割	14
4 総務班の役割	15
5 情報班の役割	19
6 施設管理班の役割	21
7 食糧・物資班の役割	25
8 保健・衛生班の役割	28
9 要配慮者班の役割	32
10 支援渉外班の役割	36
第4章 避難所の閉鎖	40
1 閉鎖方針	40
2 施設管理者及び市との調整	40
3 避難所の閉鎖	40
4 今後の避難所開設・運営に備えて	41

はじめに

大規模な災害が発生した場合、発災後、行政と地域の方々が協力して行なわなければならないのが「避難所運営」です。大規模災害が発生し、避難所が開設される事態になった場合には、混乱した中での避難所運営が予想されます。

東日本大震災や熊本地震では多くの方が避難所生活を余儀なくされ、様々な問題に立ち向かいながら長期の避難所運営を行いました。また、被災自治体の職員が避難所での業務に従事し、災害対策本部に従事する被災自治体職員が不足したため本部機能に支障をきたした事例も報告されています。

これらの教訓を受け止め、地域の方々が避難所の開設・運営は自分たちの問題として認識し、大規模災害時の避難所運営を確かなものにする体制を作ることが大事です。

避難所の生活は、避難者全員で協力することが大切です。しかし、各個人の習慣の違い等から、様々な問題が発生することが予想されます。また、発災後に避難した方々が、唐突に協力体制を構築する事は困難であり、運営を軌道に乗せるまで時間を要することが想定できます。

その対策として、日ごろより、地域の避難所を中心とした「避難所運営委員会」を立ち上げ、事前に避難所生活や使用場所等について話し合っておき、ルール化しておくことが有効です。

本マニュアルは、青葉台地区の方々が協力して避難所運営を行なうことを目的として、避難所運営委員会が災害前に事前に決めておくべき組織体制、役割、検討事項などの標準的な事項をまとめたものです。

災害はいつ起るか分かりません。災害対策は、事前の検討や訓練を積み重ね、日ごろの備えが最も重要となります。日頃の訓練等でこのマニュアルの見直しを行い、実効性のあるものにする事が求められます。

第1部 避難所運営に関する基本的事項

第1章 総則

1 マニュアルの位置づけ

本マニュアルは、青葉台地区の避難所において、避難者や青葉台各町会、畑木町会で組織する避難所運営委員会が、自主的に避難所を開設する初動から、管理・運営・閉鎖までの要領等を示したものです。

2 マニュアルの適用

市原市は、地震においては市内の震度が5弱以上を記録した場合、災害対策本部を設置し、市内の被害状況によって災害対策本部長（市長）が避難所開設を指示します。風水害においては、「避難準備・高齢者等避難開始」が発せられた時点から適用します。

3 避難所運営の重要性

避難所は、被災地域の暮らしを支え、再出発するために大変重要な場所です。東日本大震災では、多くの方が避難所生活を余儀なくされ、様々な問題に立ち向かいながら長期の運営を行ってこられました。

これまでの避難訓練では、運営に従事することが期待されてきた市、消防局、消防団が発災時に直ぐに駆け付けられないという事態を考慮せずに訓練を行ってきた状況も散見されます。東日本大震災や熊本地震の教訓を心に受け止め、今後の避難所運営をより確かなものとするのが大切です。

第2章 避難所の考え方

1 避難所とは

避難所とは、地震等による家屋の倒壊、焼失などで被害を受けた人や、現に被害を受けるおそれがある人が一定期間滞在して、生活の本拠地とするための施設です。

※ 避難場所とは、災害が発生したときに、生命の安全を確保するために一時的に避難する場所

※ 緊急避難場所とは、津波警報等が発表又は津波の襲来が予想されたときに、生命の安全を確保するために、緊急一時的に避難する場所

市原市地域防災計画等において、避難所は、次のように定義づけられています。(抜粋)

- (1) 避難生活を必要とする方を一時収容し保護するため、市があらかじめ指定した施設。(小・中学校、公民館などの屋内施設)
- (2) 学校施設を避難所として開放する場合には、原則として、体育館を使用し、必要に応じて特別教室等を使用します。
- (3) 避難者1人あたりに必要なスペースは概ね4㎡として計算し、通路等の必要スペースを差し引くと、避難者1人あたりの占有面積は概ね2㎡程度となります。
- (4) 避難者の性別を踏まえ、プライバシーの確保や生活環境を少しでも良好に保つよう運営時には考慮します。

2 受け入れ対象者

- (1) 住家が被害を受け、居住の場を失った方
- (2) ライフラインの被害により、日常生活が著しく困難な方
- (3) 余震等の理由により、自宅での生活に不安のある方
- (4) 被災を受けた人や、現に被害を受けるおそれのある人には、地域内で働く人や街に来ている人など市内外の帰宅困難者も含まれます。

3 必要最低限の生活の維持

- (1) 住宅の被災等により、自宅での生活が困難な者が避難生活を送る場所です。被災者の住宅が回復されるまで、あらゆる応急仮設住宅への入居ができるまでの一時的な生活の本拠地となるものです。
- (2) 災害時、避難所で支援できることには限界があります。避難者の要望全てに応じるのではなく、避難者の「必要最低限の生活」のために必要なことから優先して対応します。
- (3) できる限り普段の生活との差を少なくするため居住区画の整理や、物資の配付等の「配慮」(特に高齢者、障がい者、妊産婦、乳幼児、子ども、日本語の話せない外国人、アレルギー等の慢性疾患を有する方などへの配慮)を行います。

第3章 避難所運営の基本方針

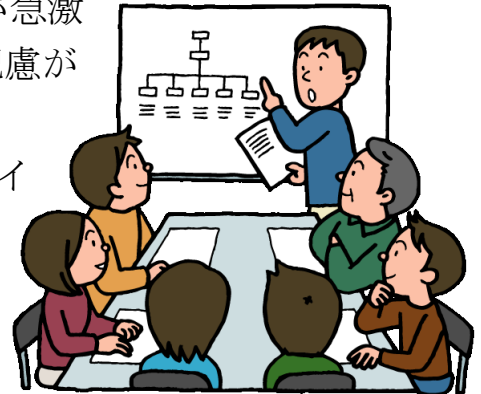
1 青葉台・畑木地域住民が主体の避難所の運営

大規模災害が発生した場合には、徐々に避難者の数が増え、避難生活が長期化することが見込まれることから、避難所の運営は、青葉台各町会・畑木町会等の運営支援やボランティア等の協力のもと、原則として避難者の自主的な自治組織【避難所運営委員会】の運営で行うこととなります。

2 要配慮者や女性の視点に配慮した避難所づくり

「要配慮者」とされる方々にとっては、生活が急激に変化することから、支援にあたっては十分な配慮が必要です。

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配慮されるよう努めていくことが大切です。



第4章 避難所の機能

避難所は、災害時等において、住民の生命・身体の安全を確保するために必要な場所として、更には一時的な生活をするための施設として以下の機能を有し、重要な役割を果たす場所です。

1 生活場所

家屋の損壊等により、自宅での生活が困難な者に対し、一定期間にわたって、就寝や起居、トイレ等の場を提供します。

2 物資の提供

被災者に対し、食料や物資(毛布等や生活必需品)の提供を行います。

3 医療・保健

避難者の健康相談等の巡回サービスを行います。

4 コミュニティ

近隣住民同士で連帯感がわき、互いに励まし、助け合い、効果的な組織活動を行うことができます。

第5章 避難所での生活で想定される事態

1 発災直後の混乱期（発災から2～3日目まで）

大規模災害の発生により、見慣れた街の様相が一変するとともに、多数の避難者が避難所にやって来ます。併せて、道路や鉄道をはじめ、電気、ガス、水道、電話等のライフラインが寸断されて、都市機能が麻痺・混乱が生じます。

避難所への収容者も、地域住民の他に他の地域からの帰宅困難者の受入れなども想定され、避難者数はピークを迎えます。

また、情報もスムーズに行き渡らず、避難所運営委員会等による管理運営などが円滑にいかない場合には、避難所が混乱します。

2 避難生活期（3日～2～3ヶ月頃）

避難所の運営体制が確立され、避難所での生活が日常的に繰り返されます。避難所の生活に慣れるに従い、水や食料の配分、トイレ、風呂、ゴミ処理、プライバシー、健康管理など、避難者から多くの要望や問題が生起します。

3 終息期（発災3ヶ月から避難所を閉鎖する時期）

災害の終息、避難所の統合、仮設住宅の建設等により、長かった避難所生活が終息する時期です。学校も通常の授業を開始します。

第6章 帰宅困難者

帰宅困難者を避難所に受入れる場合、無用な混乱を避け、避難所を円滑に運営するためには、地域住民と帰宅困難者相互の避難事情等を考慮して対応する必要があります。

そのため、以下のような事項をあらかじめ検討しておくことが必要です。また、市では駅前付近の大規模収容施設（公共施設、民間施設）との間で協定を締結し、帰宅困難者を一時的に受入れる施設を順次指定します。

1 入・退所情報の管理

地域住民との融和や公平感（お互い様の気持ち）を醸成することを旨として、居住場所の配置や食料・物資の調達と配分及び避難所の安全対策を考慮して、帰宅困難者については、入・退所の管理を行います。

2 食料・生活物資等の提供

帰宅困難者に対しても、地域住民と同様に、水・食料・毛布といった生活物資を提供します。

また、物資は、原則として、地域住民と帰宅困難者に平等に配分することが望ましい。

3 住居スペースの管理

帰宅困難者は、交通機関の復旧等によって徐々に解消されていくことから、地域住民用と帰宅困難者用の居住スペースを分離しておくことが大切です。

この際、屋外のスペースや近隣の利用可能な施設についても、活用法を検討しておくことが望ましいでしょう。

4 情報の提供

各地の被害状況、公共交通機関の復旧状況、道路の通行制限情報、天気予報、災害用伝言ダイヤルの利用方法など、各種情報の提供することから、これらの情報の提供要領についての検討が必要です。

5 要配慮者

帰宅困難者の中に傷病者、妊産婦、障がい者等の配慮者がいる場合には、地域住民の要配慮者と同様の利用環境を確保することが大切です。

第2部 避難所の開設と運営

第1章 開設に係わる初期対応

1 平常時における活動

平常時に避難所運営委員会設立準備会議を開催し、委員会の基本事項をあらかじめ決めておきます。メンバーは各町会町、施設管理者（学校長）、市職員（支所）とする。

決めておく事項や活動の内容は

- ①避難所の使用範囲と使用方法の決定
- ②避難所内の居住スペースの割り振り
- ③避難所生活のルール作成
- ④避難所基礎データの確認
- ⑤訓練とマニュアルの見直し

それぞれの内容は第3章にて説明します。

2 避難所開設・運営に係る流れ

災害が発生した場合の避難所開設・運営の流れは以下のとおりです。詳細は後述いたします。

災害発生

- ① 参集と施設の開錠と安全点検
↓
- ② 避難所開設準備
↓
- ③ 避難所開設、避難者の誘導・受付
↓
- ④ 避難所運営委員会の開催
↓
- ⑤ 避難者への物資の配給、情報提供
↓
- ⑥ 長期避難生活への対応
↓
- ⑦ 避難所の閉鎖

3 避難所施設の開錠

夜間や休日に地震等が発生した場合は、青葉台小学校・姉崎東中学校等の施設管理者（職員等）及び市の配置職員、並びに避難所近傍に居住する町会の役員は、地震発生とともに避難所施設に駆けつけ、体育館等の開錠をすることが求められます。

このため、施設の鍵は、施設管理者の他、市職員や青葉台1，2丁目町会、青葉台6，7，8丁目町会、ダイアパレス町会が保管しています。

4 避難所施設の安全点検

施設を開錠したら、次は施設が地震により壁の剥離や天井等の落下、建物自体の倒壊などの危険性がなく、避難所として安全につかえるかどうかを確認することが必要です。

可能であれば有識者により応急危険度判定を実施してもらいますが、あらかじめ避難所施設安全点検のためのチェックリストを作成するとともに、関係者の誰もが点検できるように訓練をしておきましょう。

様式1 「避難所安全点検チェックリスト」

また、避難者の受入れの障害となる物の移動、除去とともに、危険と思われる箇所には「立入禁止」の表示やロープなどにより避難住民が立ち入らないようにします。このため、あらかじめ「立入禁止」の表示や看板やカラーコーン、ロープなどの資材を準備しておく必要があります。

5 避難者の受付・避難者名簿の作成

（1）避難者の受付

机、椅子、筆記用具及び避難者名簿様式を準備し、体育館出入口等に避難者受付を設置して、避難者の受付を行います。

（2）避難者名簿の作成

避難してきた住民には、同居家族毎に「避難者名簿記入用紙」を配布し、記入を依頼します。記入後、受付に提出を依頼します。

様式2 「避難者名簿記入用紙」

また、持病や障がい、食物アレルギーがあるなど、特別に配慮を要する事情がある場合には、併せて申告をしてもらい、聴覚障がい者、日本語の理解が十分ではない外国人など、避難所における特別な配慮が必要な方

は、避難者名簿とは別に、「要配慮者名簿」を作成し、別に管理します。

一般の避難所での生活が困難な場合は、病院や福祉避難所への移送といった対応が求められることもあります。

当然のことながら、避難者名簿は個人情報となるので、管理は徹底します。

また、様々なところから安否確認の照会があります。親族、同居者、知人、それ以外の大使館等からの照会等、安否確認があった場合の情報の開示について、あらかじめ入所時に同意の有無を確認しておくことが望ましいでしょう。

6 ボランティア等の協力依頼

避難者名簿に基づき、専門的な技能や資格等、避難所運営上有益となる能力等をお持ちの方がいた場合は、避難所運営への協力依頼を行います。その際、協力者の有無が目視で確認できるよう、ビブスや腕章等を配付します。

7 避難者数の把握

回収した避難者名簿を基に、避難者数を把握します。その際、負傷者や要配慮者等については、人数、負傷状況及び障がいの程度等を明確に把握しておくことが重要です。

居住組毎に避難者名簿を作成する。このとき避難所運営に有益な技能・資格等を持つ方をピックアップしておくこと、今後の運営に有益となります。

第2章 避難所運営組織の設置

1 避難所運営に係る組織

(1) 自主防災組織等の役割

発災後、避難所に避難してきた方々が中心となって、避難所の運営を行います。その町会や自主防災組織・自治会・管理組合等の既存の組織を活用し「避難所運営委員会」を形成します。

この避難所運営委員会は、避難所において、避難生活を良好に維持するためのルール作りや良好な生活環境の確保を行ないます。

そのためには、日ごろから町会・自主防災組織・自治会・管理組合等の代表が連携を図ることが必要であり、事前にルールや役割分担等を決めておくことが大切です。

また、要配慮者や女性等の視点を十分に踏まえることを忘れてはなりません。可能であれば意思決定の場に女性が参画することが効果的です。

なお、発災後、日ごろの話し合いに参加していない市民の方々が避難してきた場合でも、協力して一緒に活動しましょう。

(2) 避難所運営委員会

避難住民の中から選ばれた代表者により組織され、避難所を運営する意思決定機関として、ボランティア等の協力のもと、避難者の要望や意見の調整、避難生活のルールの決定及び徹底などを行います。

避難所運営委員会には、避難住民からの選出による運営リーダー、運営副リーダー、各活動班長と各居住組長を置きます。運営リーダーには、青葉台小学校、姉崎東中学校地域の町会長等が適任と思われます。

また、避難所運営には男女双方の要望や意見を反映するため、男性ばかりでなく女性の役員も置くことが重要です。

避難所運営委員会の構成（例）

役職等	基準人数等	備考
① 運営リーダー	1名	町会長など、積極的に係わっていただける方から選出
② 運営副リーダー	3名	青葉台小学校／姉崎東中学校周辺の防災関係者、PTA等から選出
③ 避難所活動班	7班 (各複数名)	避難者から適任者を選出

この他、市職員や施設管理者、ボランティア等も委員会の運営に協力し

ます。

「避難所運営に係る組織図」参照

（３）行政機関の役割

平常時においては、市役所及び施設管理者（学校長等）は、避難所運営委員会と事前のルール作りや施設の使用可否について協議を行います。

災害時においては、災害対策本部との連絡や、施設の備品貸し出し等、避難所運営委員会の活動を側面からサポートします。災害時において、市から各避難所へ派遣される職員は、２名程度となります。

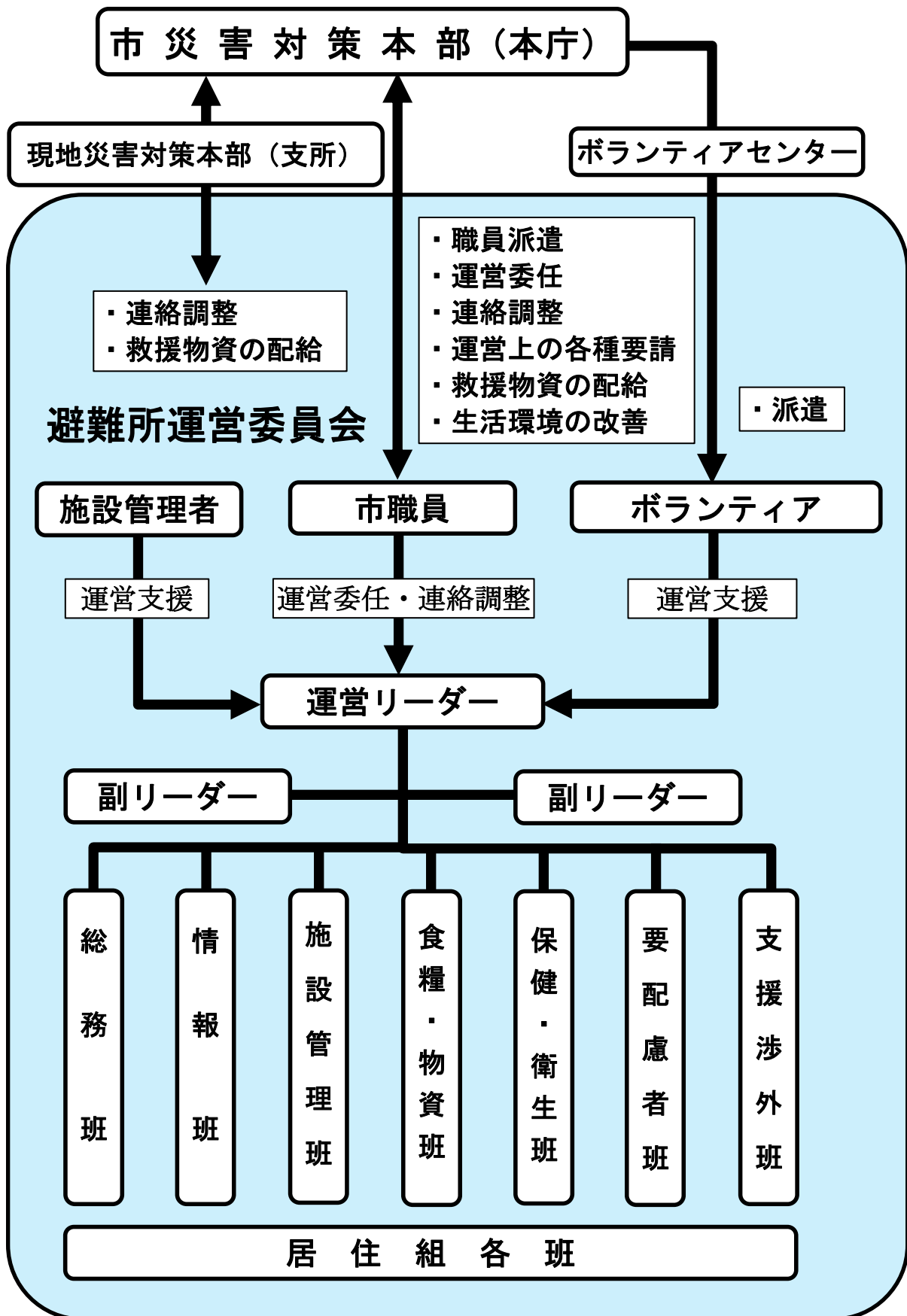
様式—１７—１ 青葉台小学校避難所の使用範囲と使用方法の決定

様式—１７—２ 姉崎東中学校避難所の使用範囲と使用方法の決定

（４）施設管理者

施設の早期復旧を図るとともに、避難所の開設・管理・運営に協力します。

2 避難所運営に係る組織図



第3章 避難所運営委員会の組織と業務

1 本部長(運営リーダー)・副本部長(運営副リーダー)の役割

本部長(運営リーダー)と運営副リーダーは、避難所運営委員会の責任者として下記業務を実施します。

業務実施チェックリスト

No.	✓	業務内容	担当者名
1		避難所運営体制の確立	
2		避難所運営全般の統括・指導 (避難所活動班への指示・統制等)	
3		避難所運営会議の開催・運営	
4		運営リーダーの業務の補佐 (※運営副リーダー)	

(1) 避難所運営体制の確立

居住地区(地区、町会等)を基本に編成した居住組の中から、組長(代表者)及び各避難所活動班の要員(複数名)を選出してもらいます。

その際、各活動班の業務の概要等を説明するとともに、避難者の中に各活動班の業務に係わる適任者がいる場合は、その方への協力依頼も行います。

また、各活動班の役割等が目視で確認できるよう、ビブスや腕章等を併せて配布します。

(2) 避難所運営全般の統括・指導(避難所活動班への指示・統制等)

避難所の運営は、避難者による自主運営が基本であることから、組長及び各避難所活動班が行う業務の指導、指示・統制等を行い、避難所運営が円滑に進むよう、必要な統括・指導等を行います。

また、各活動班の業務において支障となっている事項や問題点・課題等を把握するとともに、施設管理者及び市職員等と調整・協議し、必要に応じて市災害対策本部へ依頼・要請等を行います。

(3) 避難所運営会議の開催・運営

避難所生活ルール等で定めた時間に、避難所運営会議を開催します。その際、その後の避難所運営がより円滑に進むよう、各活動班の業務実施状況を確認するとともに、顕在化している問題点・課題等を把握し、必要な

措置等について指示・統制を行います。

また、避難所運営会議において決定した事項等については、必要に応じて、情報班等を通じて、避難者に周知徹底するよう努めます。

なお、避難所運営会議の開催は、発災直後は朝夕1日2回程度、定期的に開催するのが望ましく、避難が長期化し、特に連絡事項等がない場合には、避難所運営委員会の判断により開催を省略することも可能です。

(4) 運営リーダー業務の補佐

運営リーダーのみで避難所運営全般の統括・指導等を行うのは困難が予想されることから、運営副リーダーは、運営リーダーが行う業務全般を補佐するとともに、必要に応じて、運営リーダーになり代わり指導・助言等を行い、避難所の円滑な運営に寄与します。

2 居住組の役割

居住組には、組長と副組長を置き、組長は、居住組内の意見や要望事項を取りまとめ、避難所運営委員会に提出します。副組長は、組長を補佐します。

居住組では、組長の他に、後述の避難所活動班員を選出します。兼務も可能ですが、一部の人に負担が偏らないよう、協力して役割を決めてもらいます。

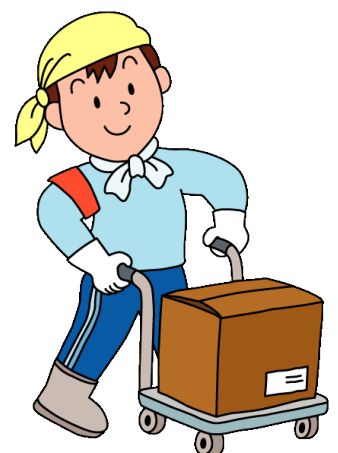
居住組を単位として、公共部分の清掃、炊き出し、物資・食料の荷下ろし・配布等の当番を持ち回りで行います。

3 避難所活動班の役割

避難者自身がそれぞれ業務を分担して避難所の運営を行うため、以下のような避難所活動班を設置します。

必要人数については、避難者数によります。また、避難所の規模や避難の経過等により、活動班は柔軟に分割や統合等を行う必要があります。

避難所の運営は、避難所運営委員会として、本部長（運営リーダー）、副本部長（運営副リーダー）、各活動班長と各居住組から選出された組長、副組長が中心となり、避難者自身が行います。



避難所活動班の主要業務内容

班名	各班で行う主要業務内容
総務班	○避難所運営記録の作成 ○避難者名簿の作成 ○問い合わせ・取材への対応 等
情報班	○市災害対策本部等との連絡 ○被害情報・復旧情報の収集 ○避難者への情報提供 等
施設管理班	○避難所のレイアウト作成 ○危険箇所・要修繕箇所への対応 ○公共スペースの管理 ○防火・防犯 等
食料・物資班	○食料の調達、受入れ、管理及び配布 ○物資の調達、受入れ、管理及び配布 ○炊き出し 等
保健・衛生班	○医療・介護にかかる相談・対応 ○清掃・ゴミ等の衛生管理 ○ペットの管理 等
要配慮者班	○要配慮者用の窓口の設置・相談対応 ○要配慮者の避難状況確認、未確認者の確認 ○要配慮者の状況・要望の把握 等
支援渉外班	○ボランティアの派遣要請 ○ボランティアの受入・配置 ○自衛隊・日赤等の支援団体との調整 等

4 総務班の役割

総務班は、運営リーダー、副リーダー、各班と連携をはかりながら避難所運営委員会の事務局としての役割を担います。

業務実施チェックリスト

No.	✓	業務内容	担当者名
1		避難所運営委員会事務局の役割 (避難所運営委員会の庶務・記録)	
2		避難者名簿の作成・届出	
3		避難者の誘導	

4		避難所生活ルールの作成・徹底	
5		問合せ・取材及び被災者に対する各種調査等への対応	
6		郵便物等の取次ぎ	
7		その他、他の班の業務に属さないこと	

(1) 避難者名簿の作成・届出

ア 避難者名簿の作成

受付時に新規避難者に「避難者名簿記入用紙」を渡し、記載をお願いします。また居住組ごとに避難者名簿を作成します。

様式 2 「避難者名簿記入用紙」

様式 3 「居住組別避難者名簿」

また、避難所運営委員会や活動班ごとの名簿（一覧のみ）も作成します。

様式 18 「避難所運営委員会・活動班名簿」

イ 要配慮者については、別途「要配慮者名簿」を作成し、要配慮者班と共有します。

(2) 避難者の入所・退所等の状況把握

ア 新規入所者には、記入用紙を渡して名簿に加えます。

先に避難している者の家族が遅れて避難してきた場合は、当該家族の記入用紙に追加で記載します（様式 2 では、避難確認の欄の×を○に変更します。）。

空きスペースの状況などを確認して、居住組を割り振ります。そして、避難所生活のルールについて説明します。

様式 16 「避難所生活ルール」

イ 外泊者には外泊期間や緊急連絡先等を、退所者には退所後の連絡先を確認して、それぞれ記録を残します。

様式 5 「外泊届用紙」

様式 6 「退所届用紙」

(3) 避難者名簿の届出

作成した避難者名簿については、市原市災害対策本部へ提出します。

(4) 避難者の誘導

避難者を居住地区（町会）単位で、避難所内（要配慮者等は、あらかじめ定めた武道場・教室など）に誘導します。

(5) 避難所生活ルールの作成・徹底

避難所では、大勢の方が限定された空間での共同生活を強いられることになり、トラブル等の発生も予想されることから、最低限守るべき避難所生活のルールを確立しておくことが重要です。

また、生活ルールは、公開の場で「自らで決めた」という手続きが必要になるとともに、当該避難所の避難者全員に周知・徹底しておく必要があります。

様式16 「避難所生活ルール」

作成項目	作成内容等
生活時間	会議の開催日程。食事、消灯、風呂、洗濯の時間
生活空間	携帯電話の使用、土足厳禁の場所
当番	トイレやゴミ捨て場の清掃、食事の配給
プライバシー	他の居室や区画への出入り、騒音、照明、空気の汚染等
放送	放送時間やタイミング（例：〇時など）。〇時で終了
トイレの清掃	朝〇時、昼〇時、夜〇時に実施。当番制
ペットの取扱	犬、猫などの室内への連れ込み禁止（盲導犬等は除く。）
電化製品	ストーブ、電気毛布、カセットコンロの使用場所
喫煙	所定の場所以外は禁止

(6) 避難所運営記録の作成（避難所運営委員会の庶務・記録）

総務班は、避難所運営委員会の事務局として、避難所の運営記録を作成します。

事前に避難所の運営日誌の様式を定めておく和良好的ですが、日誌には以下の項目が考えられます。

日誌記録項目例

- ①日付及び天候
- ②記入者名
- ③避難者数（配給者、就寝者、新規入所者、退所者等の数）
- ④避難所での食事の献立
- ⑤避難所運営委員会での伝達・協議事項
- ⑥食料・物資の受入れ状況
- ⑦ボランティアの活動数

また、日誌の他に、写真などで活動記録を残しておくことも有益です。

様式4 「避難所運営日誌」

(7) 問合せ・取材及び被災者に対する各種調査等への対応

ア 安否確認対応

安否確認には名簿と照合して、情報の開示に同意されている家族のみ応じます。ただし、取次ぎは原則行わず、避難者への伝言は掲示板を通じて行いましょう。

イ 来客者対応

来客者には避難者の呼び出しをして対応しますが、原則として居住スペースの中には立ち入らせず、公共スペースを利用させるようにします。

ウ 避難者の入所・退所等の状況把握

取材に対しては、「取材者用受付用紙」に記載させ、運営副リーダーなど決まった者が対応します。

様式7 「取材者用受付用紙」

避難所内の取材や見学は、原則として、居住スペースへの立ち入りは認めないこととしますが、居住組員の合意が得られた場合はこの限りではありません。

また、避難住民のプライバシーに十分配慮するため、取材・見学の際は常に立会いをします。

なお、取材対応では、後々避難所間の待遇に差が出て非難を受ける場合もありますので、くれぐれも過剰な演出等を行わないように注意する必要があります。

様式8 「取材者への注意事項」

エ 被災者に対する各種調査等への対応

過去の震災では、避難生活等に係る調査などを目的に、避難所に大学や研究機関、報道機関等が多数押し寄せ、被災者に対するアンケートや取材等を行い、被災者に大きなストレスを与え、トラブルになるという事例があったことから、この教訓を踏まえ、各種調査等を目的とした訪問者が事前の許可なく避難所に来て被災者に負担をかけることがないように留意する必要があります。

これらの訪問者の来所の可否については、市災害対策本部が調整等を一任することが原則ですが、仮に市の許可なく訪問があった場合には、きちんとその旨を伝えるとともに、被災者からも事前に同意を得ておくことが大切です。

(8) 郵便物等の取次ぎ

避難者への郵便物等は配達者から直接渡すことを原則としますが、やむを得ない場合は総務班で保管します。その際は受取り簿に記録をします。

(9) その他、他の班の業務に属さないこと

総務班は、避難所運営委員会の事務局として、必要に応じて、他の班の業務に属さない事項等を実施することも考えられます。

なお、それらの業務の実施にあたっては、運営リーダーや各活動班等と調整し、どの班の業務をどこまで行うのかなど、詳細を決定したうえで実施してください。

5 情報班の役割

情報班は、運営リーダー、副リーダー、各班と連携を図りながら避難所内外の情報収集、伝達、発信を行います。

業務実施チェックリスト

No.	✓	業務内容	担当者名
1		必要な機材の確保	
2		連絡員による情報収集	
3		市災害対策本部等との連絡	
4		被害情報・復旧情報の収集	
5		避難者への情報提供	

(1) 市災害対策本部等との連絡

避難者数等を定時に報告するとともに、避難所運営委員会が出された意見・要望事項（食料・物資を除く。）等について、市災害対策本部に報告し、対応を求めます。

市からの提供情報及び伝達事項等についても情報班において受けます。

(2) 被害情報・復旧情報の収集

市、報道機関（テレビ・ラジオ・新聞等のマスコミ情報を含む。）、関係機関、他の避難所、避難者等から情報を収集し、被害情報・復旧情報を把握します。

ただし、災害時は情報が錯綜するため、デマにはくれぐれも注意し、未確認情報を避難者に伝達してパニック等が生じないように、正しい情報の入手に留意することが大切です。

なお、必要とされる情報として、下表のようなものが考えられます。

必要とされる各種情報
①災害の全体にかかる情報（震源、震度、死者数、倒壊家屋数、余震等）
②救護所、医療機関の開設状況
③ライフラインの供給状況及び復旧見込み
④鉄道・道路などの交通状況
⑤仮設住宅、り災証明・給付金などに関する情報
⑥給水車の巡回状況
⑦遺体の安置に関する情報
⑧廃棄物の一時集積所等の情報
⑨営業している店舗などの情報
⑩各種相談窓口に関する情報

(3) 避難者への情報提供

ア 収集した各種情報を伝達するため、避難所の入り口近くなど、避難者の目につきやすい場所に掲示板を設置します。

掲示板は、貼紙形式を取るのが便利ですが、記載される字の大きさには注意します。併せて、情報には必ず掲載の日時を入れるようにします。

イ 重要な情報については、皆に知ってもらえるよう、掲示板の他に各居室等にも貼り出します。

その際、小さな子ども、障がい者や日本語の理解が十分ではない外国人でも内容が把握しやすいよう、平易な言葉や字を使うよう配慮します。

(4) 避難者同士の伝言スペースの用意

収集した情報の他に、地域の在宅被災者のために、避難者同士の伝言スペースも用意し、避難所では既にルールとなっている炊き出しや食料・物資の配給、風呂の提供、巡回診療・健康相談、ボランティアの情報などについても掲示します。

様式16 「避難所生活ルール」

6 施設管理班の役割

施設管理班は、運営リーダー、副リーダー、各班と連携を図りながら避難所を運営するための環境を整備します。

業務実施チェックリスト

No.	✓	業務内容	担当者名
1		避難所のレイアウトの作成	
2		危険箇所・要修繕箇所への対応	
3		公共スペースの管理	
4		防火・防犯	

(1) 避難所のレイアウトの作成

事前に作成した避難所のレイアウトに基づき、施設管理者と協議し、避難所として使用可能な範囲を明確に取り決めます。建物の見取り図等を

参考にしながら避難所を運営するためのレイアウトを手早く決めます。

作成済のレイアウトは、学校の備蓄倉庫等に保管する避難所運営キットや備蓄品と一緒にしておきましょう。

避難所運営に確保が必要と考えられるスペースは、下表のとおりです。

避難所に必要と考えられる施設

必要となる施設	配慮要件等
居住スペース	①要配慮者には、和室やカーペットのある部屋、また、バリアフリートイレを利用しやすい場所 ②避難生活が落ち着いてきたら、家族ごとに間仕切り等でプライバシーの確保に気を配る。 ③避難者の減少に伴い、居住組を再編し居住スペースも移動する。
運営事務室 (避難所運営本部)	①電話やパソコン機器が使用可能な場所 ②避難所運営会議を開催する打合せスペース
各種相談窓口	各活動班担当者と連絡が取れる場所
情報掲示板	多くの避難者の目に触れるように玄関に近い場所
受付	玄関に近い場所
食料・物資保管場所	直射日光の入らない冷暗所で、駐車場からの搬入が便利な施設可能な場所
炊き出し	調理施設がない場合は屋外
医務室	清潔で静かな場所で、可能であれば簡易ベッド等を設置する。
更衣室	①男女別に設置。可能であれば和室やカーペットのある部屋 ②出入り口から中をのぞくことができないように目隠しをする。
授乳室	①近くにお湯を利用でき、可能であれば、和室やカーペットのある部屋 ②乳児の危険となる障害物がないこと。乳児のおむつ交換にも使用
談話室	①外部の人との面会や避難者同士の談話に使用する。 ②各班の打合せ等にも使用
喫煙所	①居住スペース等に煙草の煙が流入しない場所に設ける。 ②施設内に喫煙所がない場合は、施設から距離をおいた屋外にバケツ等を設置する。
遺体安置場所	大規模災害では、一時的に遺体を安置する必要がある。
仮設トイレ	①屋外 ②臭気や衛生の問題から、居住スペースからはある程度離すが、あまり隅の方でも治安上問題あり。夜間も使用できるように灯り用の電源を確保する。 ③可能であれば、女性専用の仮設トイレを何割か指定し、共用トイレから少し距離を置く。
風呂・シャワー	屋外
洗濯場・物干し場	①生活用水が確保しやすく、近くに洗濯物を干すことのできる場所 ②洗濯物を干す場所は、目隠しをした女性専用の場所を確保する。

ゴミ置場	①臭気や衛生の問題から、居住スペースからはある程度離れ、ゴミ収集車が処理しやすい場所。 ②分別を徹底する。
ペット飼育場所	臭気や衛生、また騒音の問題から、居住スペースからある程度離れた場所
駐車場	①物資等の運搬車や清掃車、その他公用車等の駐車場所 ②要配慮者の避難車両を優先、次いで一般避難者の自家用車とする。

避難所開設直後からすべてのスペースを設置する必要はなく、当初は避難者の数も多いため、専ら居住スペースに多くを割かれることが予想されます。しかしながら、長期の避難が予測される場合は、他の必要となる公共スペースについても、教室やグラウンド（運動場）、中庭等のオープンスペースの利用について、見通しを立てておく必要があります。

食料・物資保管場所や仮設トイレ等は、一旦設置すると移動しにくいことから、施設本来の授業再開等の妨げとならないよう、注意が必要です。

また、仮設トイレの設置にあたっては、夜間に子どもや女性が一人でも行けるような安全な場所（可能であれば、照明等を設置して明るくする。）という点にも気を配る必要があります。

なお、季節によっては、寒さが出入口付近等の避難者（特に高齢者）を苦しめることも考えられますので、その点についても配慮が必要です。

（２）危険箇所・要修繕箇所への対応

ア 危険箇所への立入禁止の措置

被災建築物応急危険度判定や被災宅地危険度判定などにより、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ます。

その際、小さな子どもでも判るよう、貼紙や進入禁止ロープを張るなどの措置をとります。

イ 危険箇所等の修繕要望の依頼

危険箇所等の修繕要望を施設管理者あるいは市災害対策本部に提出します。その際、危険度や緊急度に応じて、優先順をつけることが必要です。

（３）公共スペースの管理

ア 簡易・仮設トイレの設置

トイレは上水道などのライフライン状況により、対応が異なります。上水道施設が破損している場合は、水洗トイレは使用を禁止し、緊急的な対応として個室へ備蓄している簡易トイレを設置します。

屋外には、備蓄の組立式仮設トイレを設置するとともに、食料・物資班を通じて仮設トイレの設置を市災害対策本部に要請します。

仮設トイレは、井戸や食堂に近くない所、バキュームカーの出入りがしやすい所、電源と清掃用の水が確保しやすい所といった条件を満たす箇所に設置することが大切です。

イ 風呂・シャワーの管理

避難所における生活が長引く場合には、入浴の確保・利用も大きな問題となることから、近隣の親戚、知人へのもらい湯、公衆浴場の利用等を避難者に対し推奨します。

仮設風呂やシャワーが設置された場合には、平等に利用の機会を割り振るとともに、保健・衛生班等と調整し、使用の管理・統制を行います。

ウ 駐車場の管理

駐車場は、身体障がい者等を除いて、原則として避難者の駐車を禁止します。

また、駐車許可証を発行して長時間駐車する車には、フロントガラス等にその旨を掲示させます。

エ その他の公共スペースの管理

その他の公共スペースについても、施設管理班が中心となり、避難者が当該避難所を安心・安全かつ快適・清潔に、また、施設の機能を十分に発揮できるよう、維持・管理に努めます。

(4) 防火・防犯

ア 防火

集団生活においては火災の危険性も増大するため、火気の取扱いについて注意します。

喫煙は、喫煙所のみで行うことを徹底します。消火器を適正に配置(あるいは消火器の設置位置を確認)するとともに、各居住スペースに

において、ストーブ、カセットコンロ、蚊取り線香などを使用する際は、消火バケツ等を用意します。

また、火災予防のため、喫煙所など、火気を使用している場所を定期的に巡回します。

イ 防犯

災害後は被災地の治安が悪化することも考えられるため、地域の防犯協会等を協力し、常時人がいない場所等についても、定期的に巡回警備を行います。

特に夜間は、仮設トイレ周辺などの人気の少ない場所も同様に巡回警備を行います。

その際、必ず男性を巡回員に含めた複数人のグループを編成し、女性だけで巡回警備を行うことがないよう配慮するとともに、あらかじめ巡回箇所等をリストアップしたチェックリスト等を作成しておくことが望まれます。

なお、避難者の手荷物の管理についても、各自で注意するよう促します。

7 食糧・物資班の役割

食糧・物資班は、運営リーダー、副リーダー、各班と連携を図りながら避難所運営に必要な物資・食糧の受け入れ・管理及び配布を行ないます。

業務実施チェックリスト

No.	✓	業務内容	担当者名
1		食料の調達、受入れ、管理及び配布	
2		物資の調達、受入れ、管理及び配布	

(1) 食料の調達、受入れ、管理及び配布

ア 食料の調達

まず、発災直後は、避難者の概数を把握し、必要となる食料の数量を市災害対策本部に報告します。大規模災害では、遅れて避難してく

る家族も多く、また、在宅被災者が食料のみを受領に来るケースも多いと予想されるため、今後の増加見込数についての情報も提供する必要があります。

しかし、混乱状況下にあっては、災害対策本部においても直ちに十分な対応ができるとは限りません。その場合は、周辺の店舗や個人の備蓄などに可能な限り協力を依頼し、急場をしのがざるを得ないこともあるということを念頭に置いておく必要があります。

イ 食料の受入れ

食料が届いたら、居住組による当番制とするなどし、荷下ろし・搬入のための人手を確保します。

食料を受け入れる際には、食料の管理及び今後の配分の資とするため、品目別に数量等を受入簿などに記載しておくとともに、食料を保管する専用スペースを確保し、速やかに搬入します。

様式 9 「食料・物資受入簿」

ウ 食料の管理

食料を保管する際には、賞味期限等に注意し、外から一目でわかる箇所に記載しておくとともに、低温かつ清潔な場所での管理に努めます。賞味期限が過ぎた食料については、廃棄を行います。

エ 食料の配布

食料の配布にあたっては、原則として、配布場所や時間等を定め、居住組ごとにまとめて配布すると混乱が少ないでしょう。

在宅被災者が受領に来た場合は、家族ごとに受給申請簿等に記載を求めます。

食料を配布した際は、受入れ時と同様、食料の管理及び今後の配布に役立てるため、品目別に数量等の配布数（消費数）等を食料管理簿に記載しておくことが必要です。



様式 10 「食料管理簿」

また、食料が不足する場合は、避難所運営委員会で配布方法を決定します。

実際の対応としては、まずは、要配慮者に優先的に配布し、残りを居住組ごとに人数比などで公平に分け、その配分は組内で取り決めを考えます。(※差し入れによる食料も同様)

ただし、食料の配布は、「平等」が原則であることから、全員が必要なものは、必要量が確保できる場合のみ配布するとよいでしょう。

(2) 物資の調達、受入れ、管理及び配布

ア 物資の調達

発災直後は、食料と同様に避難者の概数を把握し、毛布や仮設トイレなどの緊急必要物資の数量を市災害対策本部に報告します。大規模災害では、現状の避難者数に併せて、今後の増加見込数(在宅被災者も考慮)についての情報も提供する必要があります。

状況が落ち着いたら、避難者名簿により、申告を受けた要配慮者等が必要とする物資、また避難所運営委員会で要望のあった物資、長期的に需要が必至となる物資については、優先順位をつけて市災害対策本部に要望します。

イ 物資の受入れ

物資が届いたら、居住組による当番制とするなどし、荷下ろし・搬入のための人手を確保します。

物資を受け入れる際には、物資の管理及び今後の配分に役立てるため、品目別の数量等を受入簿などに記載しておくとともに、物資を保管する専用スペースを確保し、速やかに搬入します。



様式9 「食料・物資受入簿」

ウ 物資の管理

余裕が出てきたら、物資は品目別に分類して整理整頓し、保管しておきます。

エ 物資の配布

物資には、避難者全員がそれぞれ使用するもの、特定の避難者が使用するもの、避難者全員が共同で使用するものがあります。

避難者全員がそれぞれ使用するものについては、食料同様、配布場所や時間等を定め、居住組ごとにまとめて配布、特定の者が使用するものについては、該当者が必要の都度取りにくることとし、全員が共同で使用するものについては、適宜配置します。

物資の使用形態による分類

分類	物資名
全員がそれぞれ使用するもの	毛布、タオル、歯磨き粉・歯ブラシ、衣類、カイロ 等
特定者がそれぞれ使用するもの	紙おむつ、生理用品、育児用ミルク（粉ミルク） 等
全員が共同で使用するもの	トイレットペーパー、調理器具、ストーブ等

物資を配布した際は、受入れ時と同様、物資の管理及び今後の配布のため、品目別に数量等の配布数（消費数）等を物資管理簿に記載しておくことが必要です。



様式 1 1 「物資管理簿」

8 保健・衛生班の役割

保健・衛生班は、運営リーダー、副リーダー、各班と連携を図りながら避難所運営における医療・介護・衛生管理にかかる相談・対応を行います。

業務実施チェックリスト

No.	✓	業 務 内 容	担当者名
1		医療・介護にかかる相談・対応	
2		清掃・ゴミ等の衛生管理	
3		ペットの管理等	
4		トイレ用水の確保	

(1) 医療・介護にかかる相談・対応

ア 救護所・医療機関の開設状況等の把握

情報班と協力して、近隣の救護所・医療機関の開設状況等を把握します。

また、応急処置者、人的被害、応急医療資器材等の状況も併せて把握します。

イ 医務室の設置及び医療対応

避難所内に医務室を設置し、要配慮者や軽傷者、体調不良者等に対応します。

また、避難生活が長期化した場合等は、体調不良者等が多く発生することも想定されることから、これらの方々、あるいは女性が気軽に相談できるよう、窓口には女性も配置します。

避難者の中に医師や看護師の有資格者がいれば、協力を依頼します。患者の容態が医務室で対応できない場合には、速やかに救護所や医療機関で受診させるとともに、傷病者や障がい者、高齢者などで避難所での生活が困難な方がいる場合には、市災害対策本部等に連絡し、福祉避難所、社会福祉施設、病院等への受入れ手配を要請します。

また、状況に応じて、医療機関等からの巡回診療体制の必要性を協議し、要請します。

ウ 医薬品・衛生用品の管理

避難所内の医薬品・衛生用品については、食料・物資班と連絡を密にし、種類や数量等を把握し、切らさないようにします。

エ 健康（介護）相談窓口の設置等

避難生活が長期化した場合等は、体調の不調（特に、食生活の悪化による衰弱、高齢者を中心とした脱水症状など）、精神的不安定を訴える人が多く発生することも想定されることから、市災害対策本部の医療本部や健康福祉センター等と協力して、保健師や医療ボランティア等の派遣を受け、健康（介護）相談に係る窓口を設置し、避難者が抱える悩みや要望等を聞き、こころのケアや心身のリフレッシュに寄与します。

また、避難所施設内の子どもの保育活動等に関しても、可能な限り支援するよう努めましょう。（※必要に応じて、要配慮者班とも連携する。）

オ 遺体の安置・搬送対応

大規模災害では、避難してきた方が亡くなるなどして、一時的に遺体を安置する場合も想定されます。

この場合、市災害対策本部へ遺体に関する情報を報告するとともに、遺体安置施設までの搬送手段等について相談します。

(2) 清掃・ゴミ等の衛生管理

ア 衛生管理

居住スペースにおける衛生管理は居住組の責任とし、保健・衛生班では、公共スペースにおける衛生状態等についての管理が主となります。

しかし、衛生管理の観点から、避難早期から手洗い、足洗い等の徹底（施設管理班との調整に基づく土足厳禁区域の設定を含む。）や感染症などの集団発生等を防止するための啓発教育の実施にも配慮が必要です。

また、手指の消毒として消毒用アルコール、逆性せっけん等を設置し、感染症の予防に努めることも重要です。

イ 避難所施設の清掃

避難所施設の清掃はまず清掃計画を作成し、トイレ、玄関、談話室等の公共スペースを居住組で当番制とし、定時に清掃を行います。

ウ ゴミ集積場所の設置等

避難所敷地内にゴミ集積場所を設置します。設置場所は、清掃車が出入りしやすく、臭気や衛生上の観点から、居住空間からある程度離れている所、直射日光が当たりにくい所、屋根がある所などを選定する必要があります。

災害時は大量のゴミが発生し、またゴミの収集も滞ることが予想されることから、ゴミの分別を徹底（特に、生ゴミの保管に注意）し、発生量を極力減らすように努めましょう（必要に応じて、可能な範囲での焼却等も考慮）。併せて、当番を決め、分別や集積場所の点検等も行います。

ただし、在宅被災者のゴミは通常集積場所に出してもらおうこととし、避難所には持ち込ませないよう徹底する必要があります。

また、ゴミやし尿が適正な頻度で収集・運搬されるよう、市の担当部署と調整します。併せて、猫、犬、カラス等によってゴミ集積場所のゴミが荒らされて不衛生とならないよう、定期的に巡回して衛生管理に努めます。

(3) ペットの管理等

ア ペットの持ち込み管理

避難所建物内へのペットの持ち込みは、衛生面、感染症などの問題があることから、身体障がい者補助犬を除いて原則禁止とします。

しかしながら、ペット飼育者の心情に配慮し、飼い主責任の原則の下、ペットと一緒に避難する「同行避難」は認め、室内にペットを入れる「同伴避難」は禁止します。

避難所の近くに飼育スペースを確保するとともに、飼い主が用意したケージや専用ケース等により、飼育できる環境の整備が望まれます。

イ ペット飼育者及びペットの情報管理

ペット飼育者には、「ペット飼育者名簿記入用紙」に、同行してきたペットの情報を記載してもらいます。

様式 1 2 「ペット飼育者名簿記入用紙」

併せて、保健・衛生班担当者は、「ペット飼育者名簿」を作成します。

様式 1 3 「ペット飼育者名簿」

ウ 飼育ルールの設定

ペットの給餌・排泄物の清掃等の飼育・管理は、飼育者がその全責任を負うことが原則です。

また、ペットによるトラブル等が起きないように、飼育ルールについてあらかじめ定めておき、避難所生活ルールに盛り込んでおくことも大切です。(※総務班と連携)

(4) トイレ用水の確保

上水道が供給停止している場合は、プールの水などを利用し、トイレ用水を確保する必要があります。トイレ用水の確保については、食料・物資班と協議して対応します。

また、この場合、水量には限りがあるため、節水とトイレを詰まりにくくするため、トイレ用水の流し方（例：使用した紙はバケツに捨て、汚物は水で流す）などを、避難者に周知徹底する必要があります。

また、段ボールトイレを製作し、緊急用トイレ処理剤を使用した対応も考慮しておくことが有効です。

これについては、あらかじめ避難所生活ルールに盛り込んでおくことも有効です。（※総務班と連携）

なお、仮設トイレが設置された場合は、清掃当番を決め、施設管理班とも調整・協力し、トイレの衛生点検を行う必要があります。

9 要配慮者班の役割

要配慮者班は、運営リーダー、副リーダー、各班と連携を図りながら避難所運営における要配慮者からの相談・対応を行ないます。

業務実施チェックリスト

No.	✓	業務内容	担当者名
1		要配慮者用の窓口の設置	
2		要配慮者からの相談対応	
3		要配慮者の避難状況及び未確認者の確認	
4		避難所内・外における要配慮者の状況・要望（ニーズ）の把握	
5		要配慮者への確実な情報伝達、支援物資の提供	
6		要配慮者に配慮したスペースの提供	
7		対応できない要配慮者のニーズの処理	
8		避難所で活動する保健師、看護師、ボランティア等との連携	

「要配慮者」「避難行動要支援者」とは

(1) 要配慮者

改正災害対策基本法では、「高齢者、障害者、乳幼児その他の特に配慮を要する者」を「要配慮者」と定義（第8条第2項第15号）し、「国及び地方公共団体は、災害の発生を予防し、又は災害の拡大を防止するため、要配慮者に対する防災上必要な措置に関する事項の実施に努めなければならない」こととしています。

(2) 避難行動要支援者

改正災害対策基本法では、「要配慮者」のうち、「災害が発生し、または災害が発生する恐れがある場合に自ら避難することが困難であり、その円滑かつ迅速な避難の確保を図るために特に支援を要する者」を、「避難行動要支援者」と定義しています。

同法では、市町村長は、避難行動要支援者の把握に努めるとともに、避難の支援、安否の確認その他の避難行動要支援者の生命又は身体を災害から保護するために必要な措置を実施するための基礎となる名簿の作成を行うことを義務付けているため（第四十九条の十第1項）、市町村長はそれぞれ、法の定義に沿って「避難行動要支援者」の範囲を定め、名簿の作成・管理を行う必要があります。

【要配慮者の範囲の例示と主な特性】

要配慮者の特性は、個人差も大きく、程度も千差万別なので一人ひとりの特性に応じた支援を行うことが必要です。また、災害発生時には、地域住民の方の協力が不可欠です。市町村等においては、平常時から地域住民に対し、要配慮者の特性について理解していただき、災害時における要配慮者への適切な支援を行うことが重要となります。

～平成28年3月 千葉県策定

「災害時における要配慮者及び避難行動要支援者の避難支援の手引き」より ～

(1) 要配慮者用の窓口の設置

避難所における要配慮者用の窓口を設置し、要配慮者のニーズを把握するとともに、その支援要領等を検討します。

妊産婦や乳幼児、外国人のニーズを把握するため、窓口には女性や外国語を話せる人を配置するなどの配慮も必要です。

また、要配慮者の枠組みにとらわれず、生命に係わる事項など、「一番困っている人」から柔軟かつ機敏に、そして臨機応変に対応することが求められます。

(2) 要配慮者からの相談対応

傷病者や障がい者、高齢者など、避難所での生活が困難な方については、保健・衛生班と相談するとともに、市災害対策本部に対し、福祉避難所や社会福祉施設、病院等への受入れ手配を要請します。

(3) 要支援者の避難状況及び未確認者の確認

ア 要支援者の避難状況の把握

避難所に保管されている、または持ち込まれる「避難支援プラン個別計画」、あるいは避難行動要支援者名簿と作成した避難者名簿と照合して、要支援者の避難状況を把握します。

イ 未確認者の確認

名簿の照合から安否が確認できない避難行動要支援者がいた場合は、避難支援者に連絡し、安否を確認します。

避難支援者が被災して支援を行えない状況等の場合には、市災害対策本部に対し、今後の安否確認についての指示を仰ぎます。

また、新たに支援を必要とする避難者を確認した場合は、避難行動要支援者名簿に記載するとともに、避難者名簿にも必要な支援の内容等を追記します。

(4) 避難所内・外における要配慮者の状況・要望（ニーズ）の把握

ア 避難所内の要配慮者に対する必要な支援等の把握

要配慮者に対する必要な支援を把握し、物品が必要な場合は、食料・物資班へ連絡し、市災害対策本部へ要請してもらいます。

また、人的支援が必要な場合は、支援渉外班に通訳や福祉関係等の

専門ボランティアなど、必要な人手の振り分けを依頼します。

なお、避難者の中に介護福祉士等の有資格者がいれば、協力を依頼します。

イ 避難所外（福祉避難所等）への移送

要配慮者のために市が福祉避難所等を設置した場合は、要配慮者の状態などに応じて優先順位をつけて福祉避難所へ移送するなど、福祉避難所との連携に努めましょう。

（５）要配慮者への確実な情報伝達、支援物資の提供

情報班が提供する情報について、要配慮者一人ひとりにあつた方法で情報を伝達する必要があります（※外国人に対しては、外国語による掲示板を表示するなど）。

また、支援物資等の配給をきちんと受けられているかを観察することも必要です。

（６）要配慮者に配慮したスペースの提供

要配慮者の必要とするスペースは多種多様であることから、要配慮者からの相談や聞き取り調査の中で、必要なスペースを提供する必要があります。

場合によっては、避難所内で比較的環境の良い部屋などを「福祉避難室」（仮称）として設置することも検討します。

（７）対応できない要配慮者のニーズの処理

避難所において対応困難な要望（ニーズ）があつた場合、市災害対策本部に対し、必要な支援を要請します。

（８）避難所で活動する保健師、看護師、ボランティア等との連携

要配慮者の場合、支援の内容が個人ごとに異なるため、派遣された保健師、看護師、ボランティア等と緊密に連携をとり、互いに協力して要配慮者の支援を行うという姿勢が大切です。

10 支援涉外班の役割

支援涉外班は、運営リーダー、副リーダー、各班と連携を図りながら避難所の支援窓口業務を行ないます。

業務実施チェックリスト

No.	✓	業務内容	担当者名
1		ボランティア等の派遣依頼	
2		ボランティアの受入・配置	
3		自衛隊・日本赤十字社・当事者団体及びボランティア団体等の支援団体との調整	
4		その他の団体等からの支援活動の申出に対する対応	
5		避難所に避難している被災者からのボランティア活動の申出に対する対応	

(1) ボランティア等の派遣依頼

ア ボランティアへの支援依頼内容の決定

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、避難所運営委員会において協議し、決定します。

ボランティアの安全・衛生には十分に配慮し、長時間に及ぶ作業や危険な作業は行わせないように配慮します。

また、指示する活動内容（例：車両の運転等）について、ボランティア保険の適用があるかどうかを確認しておく必要があります。

なお、ボランティアについては、いずれ撤退していくことを考慮し、過度に依存しないということを念頭に置いておきましょう。

イ ボランティアへの支援要請

避難所の運営は避難者による自主運営が基本ですが、必要な作業のうち特に人手を多く必要とする部分において、ボランティアに支援を要請します。

一般分野でのボランティアは、市の災害ボランティア窓口に対し、主たる活動内容、活動時間、必要人員等を示し、派遣を依頼します。

また、避難所に日本語の理解が十分ではない外国人がいるなど、通

訳や福祉関係などの専門ボランティアが必要であれば、その派遣についても市災害対策本部へ相談し、専門ボランティアの派遣を依頼します。

その他、自衛隊や日本赤十字社などへの炊き出しの要請や風呂の要請についても、市災害対策本部へ依頼します。

専門ボランティアの例

区分	関係者及び関係団体
高齢者支援ボランティア	支援団体
障がい者支援ボランティア	支援団体
医療ボランティア	医師、看護師、薬剤師、歯科医師
通訳ボランティア	国際交流団体等
通信、情報連絡ボランティア	日本アマチュア無線連盟千葉県支部
被災宅地危険度判定	被災宅地危険度判定士

(2) ボランティアの受入・配置

ア ボランティアの受入

外部からのボランティアの受入は、原則として、市社会福祉協議会が設置する災害ボランティアセンターもしくは市災害対策本部のボランティア窓口を經由して行います。

これらの窓口を經由しないでボランティアの方が訪れてきた場合には、窓口において登録手続きを行うよう指示します。

様式14 「ボランティアへの注意事項」

ただし、以前に当該避難所で支援をした経験のあるボランティアが直接訪れた場合については、支援渉外班において「ボランティア受入票」に記載してもらい、市の災害ボランティア窓口でFAX等で転送します。

様式15 「ボランティア受入票」

その際、ボランティア保険の加入等に関して、市災害ボランティア窓口の指示を受けましょう。

イ ボランティア表示の着用

ボランティアと避難者を一目で識別できるよう、名札や腕章等を配布し、着用を求めましょう。

専門ボランティアについては、その専門性が分かるものの表示が必要です。

様式14 「ボランティアへの注意事項」

ウ ボランティアの配置

派遣されたボランティアは、保有している資格等の特性や従事できる活動期間といったボランティア個々の事情等も踏まえて配置しましょう。

ボランティアに対する具体的な作業指示は、各班の作業担当から行い、活動内容に対して監督します。

ボランティアに支援の依頼が考えられる業務

班区分	依頼業務
総務班	避難者名簿等の作成
情報班	被害情報・復旧情報の収集、避難所掲示板の管理
施設管理班	公共スペースの巡回点検
食料・物資班	食料・物資の搬入・整理・配布、炊き出し
保健・衛生班	医務室での手当て、公共スペースの清掃
要配慮者班	外国語通訳、手話通訳、高齢者や障がい者の支援
支援渉外班	ボランティアの受入・割振り
居住組	幼児・児童へのレクリエーション、避難者の話し相手、被災住宅の片付け

(3) 自衛隊・日本赤十字社・当事者団体及びボランティア団体等の支援団体との調整

自衛隊・日本赤十字奉仕団・当事者団体・ボランティア団体等から、炊き出し・給水や風呂の提供などの支援で部隊等が派遣された場合は、連絡窓口となり、施設管理班、食料・物資班等とも協力し、活動場所や必要な体制についての調整を行います。

いずれにしても市災害対策本部を經由して支援を行ってまいります。

(4) その他の団体等からの支援活動の申出に対する対応

NPO法人、ボランティア団体等からの支援活動の申出を受けることがありますが、支援の提供が有償か無償かで、対応が異なります。

ボランティア（無償）として支援活動の申出があった場合は、一般ボランティアであれば、個人のボランティアと同じように市の災害ボランティア窓口を、専門ボランティアであれば、市の災害対策本部を経由するよう指示します。NPO法人や民間企業が、ボランティア（無償）として支援活動をしたいと申し出てきた場合も同様です。

有償の場合は、市の災害対策本部へ申し出るよう指示します。

(5) 避難所に避難している被災者からのボランティア活動の申出に対する対応

避難所に避難している被災者の活動は、基本的にボランティア活動とは異なります。

しかし、避難所に避難している被災者から、派遣依頼をして受け入れた外部からのボランティアと同様の活動をしたいなどの申し出があった場合で、かつ、ボランティアの配置等で便宜上避難住民からの協力を必要とする場合は、原則として、前（2）に記載の「以前に当該避難所で支援をした経験のあるボランティアが直接訪れた場合」のとおり、これと同様の手順で受付を行います。

その際、受入票には、避難者の申出である旨を明記し、他のボランティアと同様に、活動場所や活動時間等を記入します。

第4章 避難所の閉鎖

1 閉鎖方針

避難所は、言うまでもなく一過性のものです。被災者及び地域社会が自立に向けて次の一歩へ踏み出せるよう援助し、少しでも早く避難所が不要となり、避難生活が解消できるよう努めることが必要です。

また、早期の学校授業の再開や各施設の本来の機能回復も求められ、避難所の今後の利用見通しや閉鎖時期等について、避難所運営委員会は施設管理者や市災害対策本部と協議し、調整を図っていきます。

ライフラインの復旧や周辺店舗の営業再開、応急仮設住宅の建設等により、避難者が自立した生活を取り戻すことができると判断した場合は、避難者に対して、避難所の閉鎖を予告・周知したうえで、避難所を閉鎖します。

また、避難者数がわずかとなった場合は、市災害対策本部とも協議し、他の近隣避難所と統廃合する場合があります。残っている避難者に統廃合を周知し、希望を確認して他の避難所を手配し、移ってもらうよう理解を求めましょう。

2 施設管理者及び市との調整

避難所においては、原則として、全ての避難者が解消されるまで開設が余儀なくされますが、前述のとおり、施設の業務の本格的再開もあり、避難所を徐々に縮小していく必要があります。

避難所運営委員会は、施設管理者及び市と避難所の閉鎖時期や縮小の方法等について協議するとともに、避難者と施設利用者が共存生活を営むためのルールや体制づくりを検討します。

3 避難所の閉鎖

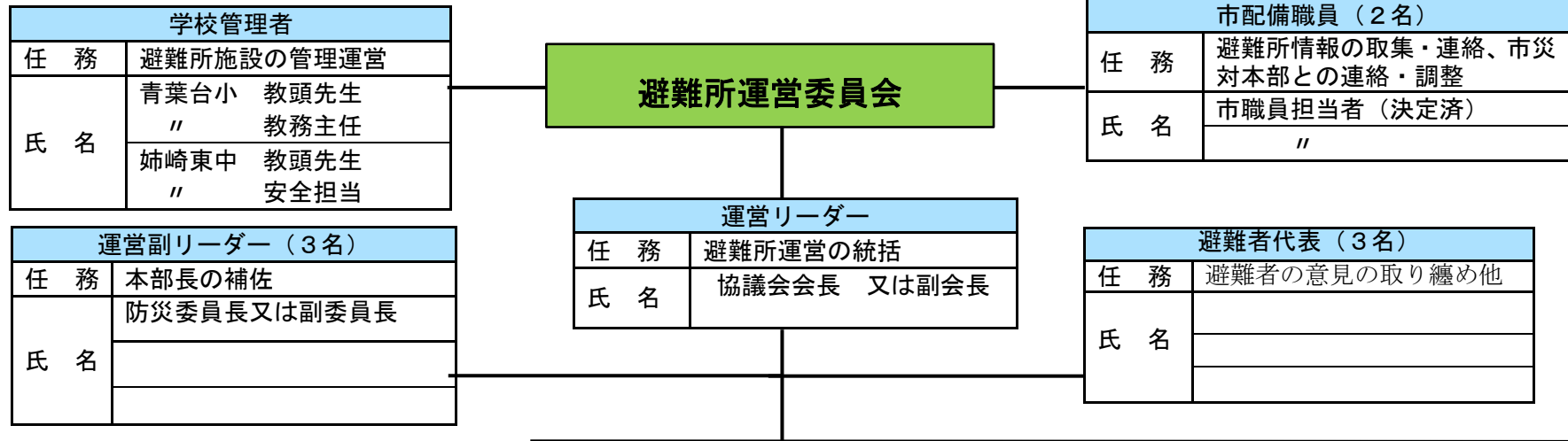
避難所の閉鎖にあたっては、避難所運営委員会主導のもと、避難者自身により、使用した資機材・物品等の後片付け、避難所施設内各所の清掃などを行い、可能な限り原状復帰に努め、学校授業の再開及び各施設の本来の機能回復に寄与します。

4 今後の避難所開設・運営に備えて

避難所閉鎖後（災害終息後）、努めて早期に、施設管理者や市と、あるいは青葉台地区各町会・畑木町会において、避難所の開設・運営の過程で顕在化した課題や問題点等を明らかにするとともに、それに対する対応策や事前準備等に関する検討・協議の場を持ち、今後の避難所の開設・運営がより円滑に行えるように備えることが重要です。その結果をこのマニュアルに反映させていくことも重要です。

また、使用した資機材の稼働点検、あるいは使用・消費した備蓄品の補充等を行い、避難所運営体制の再整備を図っておくことも大切です。

避難所運営委員会組織図



避難所活動班								自宅待機組	
班	総務班	情報班	施設管理班	食糧・物資班	保健・衛生班	要配慮者班	支援渉外班	1丁目	
業務	○避難所運営記録の作成 ○避難者名簿の作成 ○問い合わせ・取材への対応 等	○市災害対策本部等との連絡 ○被害情報・復旧情報の収集 ○避難者への情報提供 等	○避難所のレイアウト作成 ○危険箇所・要修繕箇所への対応 ○公共スペースの管理 ○防火・防犯 ○生活用水の確保、管理 等	○食料の調達、受入れ、管理及び配布 ○物資の調達、受入れ、管理及び配布 ○炊き出し 等	○医療・介護にかかる相談・対応 ○清掃・ゴミ等の衛生管理 ○ペットの管理 ○トイレ用水の確保 等	○要配慮者用の窓口の設置・相談対応 ○要配慮者の避難状況確認、未避難者の確認 ○要配慮者の状況・要望の把握 等	○ボランティアの派遣要請 ○ボランティアの受入・配置 ○自衛隊・日赤等の支援団体との調整 等		
青小	班長と班員	1丁目	2丁目	3丁目	4丁目	5丁目	畑木	1丁目	
東中	班長と班員	6丁目	7丁目	8丁目	ダイア	6丁目	7丁目	8丁目	ダイア