

---

# 避難所運営マニュアル

災害の避難所運営手引き

---



令和7年度

福島市

# 【 目 次 】

<b>1章 事前対策</b> .....	<b>1</b>
1 運営の基礎知識 .....	2
2 運営の事前準備 .....	7
<b>2章 初動対応</b> .....	<b>11</b>
1 初動対応 .....	12
2 組織の立ち上げ .....	16
<b>3章 運営</b> .....	<b>21</b>
1 各活動班による活動 .....	22
2 『総務班』の役割 .....	23
3 『情報広報班』の役割 .....	28
4 『施設管理班』の役割 .....	31
5 『食料・物資班』の役割 .....	34
6 『救護班』の役割 .....	41
7 『衛生班』の役割 .....	43
8 要配慮者の支援 .....	48
<b>参考 資料・様式</b> .....	<b>50</b>
1 参考資料 .....	53
2 各種様式 .....	59

## 序章 避難所運営マニュアルの目的

### 目的

災害が発生した場合には、家屋の損壊やライフラインの途絶等により、自宅での生活が不可能な被災者が多数発生し、避難所での共同生活が必要な事態となることが予想されます。

この場合、避難所を開設する市と避難住民が協力しながら避難生活での混乱をできるだけ予防するとともに、困難を少しでも減少できるようにすることが必要です。

このマニュアルは、避難所において発生することが予想される課題や範囲を示して、これに対して「いつ」、「誰が」、「何を」、「どのように行うべきか」について記載しており、円滑な避難所の運営をするために活用されることを目的としています。

また、今後の災害時の経験や防災訓練での教訓事項等を踏まえて、より実効性のあるマニュアルとなるよう継続的に見直していきます。

### 本マニュアルの対象

本マニュアルは、町内会・自主防災組織及び市民を対象として、避難所の運営に関わる対応等を整理したものです。

### 本マニュアルの範囲

本市では、災害発生時に危険から身を守るために避難する「指定緊急避難場所」と、一定期間、避難生活を送るための「指定避難所」を指定しています。

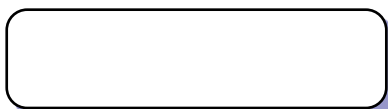
本マニュアルは、このうち、「指定避難所」の運営に関わる対応について示したものです。

これ以降、原則「指定避難所」を『避難所』として記載します。

### マニュアルの表記



その項目で説明している事項の要点を記載しています。



マニュアルの本文であり、対応方針や対応方法を記載しています。



マニュアルの本文を補足する内容や気をつけることなどを記載しています

## 【 本マニュアルの構成 】

### 避難所運営マニュアル

#### 1章 事前対策

あらかじめ知っておくべきことや地域で事前に準備すべきことを記載しています。

#### 2章 初動対応

避難所の開設から運営が本格化するまでの対応を記載しています。

#### 3章 運 営

避難所の運営が本格化した際の対応や、要配慮者に対する支援等について記載しています。

#### 参考 資料・様式

避難所の運営に関わる参考資料や、各種様式を整理しています。

# 1章 事前対策

---

1	運営の基礎知識 .....	2
(1)	運営の基本方針 .....	2
(2)	避難所の定義 .....	3
(3)	運営に関わる構成員の役割 .....	5
(4)	運営の基本的な流れ .....	6
2	運営の事前準備 .....	7
(1)	日頃からの話し合い .....	7

「1章 事前対策」では、避難所の運営にあたり、マニュアルを有効に活用するために、あらかじめ知っておくべきことや、地域で事前に準備すべきことを整理しています。

いつ起こるか分からない災害や避難所運営の対応に備えて、本マニュアルの内容を十分に理解し、避難所運営の関係者の中で共有しましょう。

# 1 運営の基礎知識

## (1) 運営の基本方針

### 避難所は地域の防災拠点

避難所は、地域の人々の安全を確保し、被災された方が生活再建を始めるための地域の防災拠点として機能することをめざします。

生活を送るためのスペースや物資、トイレの提供だけでなく、生活情報・生活再建情報が得られる拠点となります。

### 避難所は地域住民による自主運営が基本

避難所は「自主防災組織」や「町内会」または「避難者」といった、地域住民による『自主運営』が基本です。

避難所の運営が特定の人々に過度の負担とならないように、行政担当者、施設管理者を含めて、出来るだけ交替や当番制等により全体で対応することとします。この際、特定の活動が片方の性別に偏るなど、役割を固定化しないように配慮します。

### 様々な方に配慮した避難所づくり

高齢者、障がいのある方、乳幼児、妊婦、性的マイノリティ、外国人等の要配慮者が安心して避難生活を送れるよう、配慮の行き届いた避難所づくりを目指します。また、男女双方の視点をふまえ、個人のプライバシーを重視するなどの配慮が重要です。

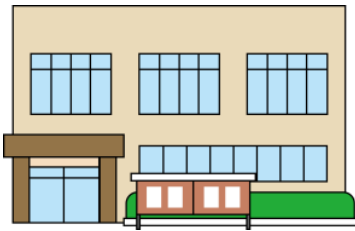
## (2) 避難所の定義

### ア 避難所とは

- 市が事前に避難所として指定する施設です。
- 自宅が被災した住民等が、一定期間、避難生活を送るための施設です。(学校の体育館、学習センター など)

### イ 避難所と関連施設との関係

#### 【市災害対策本部（本庁）】



情報のやり取り

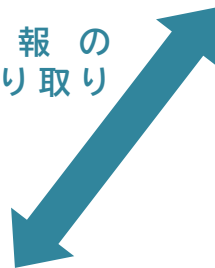


#### 【災害対策現地本部（支所）】



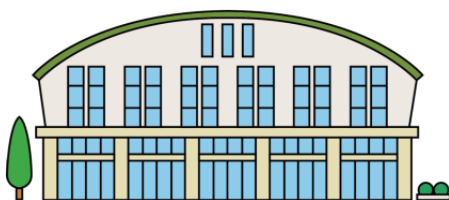
被害調査・情報収集及び応急対策を行う。

情報のやり取り



情報のやり取り

#### 【避難所】



市が指定する避難所であり、一定期間、避難生活を送るための施設です。

#### 【一時避難所（集会所）】



市は避難所として指定していませんが、地域の集会所等に、自発的に開設される避難所です。

## 一時避難所とは

- 市は避難所として指定していませんが、災害時に地域で自発的に開設される避難所です。
- 市が開設状況を把握した後は、食料・物資や各種情報等の支援が受けられます。
- 市でも一時避難所の状況把握に努めますが、各施設から現地対策本部へ、積極的に情報提供することが重要となります。
- 災害発生時、特に災害発生直後しばらくは、行政の支援が十分に受けられるとは限りません。食料・物資の調達や各種情報の収集・伝達は、地域で協力して行う必要があります。

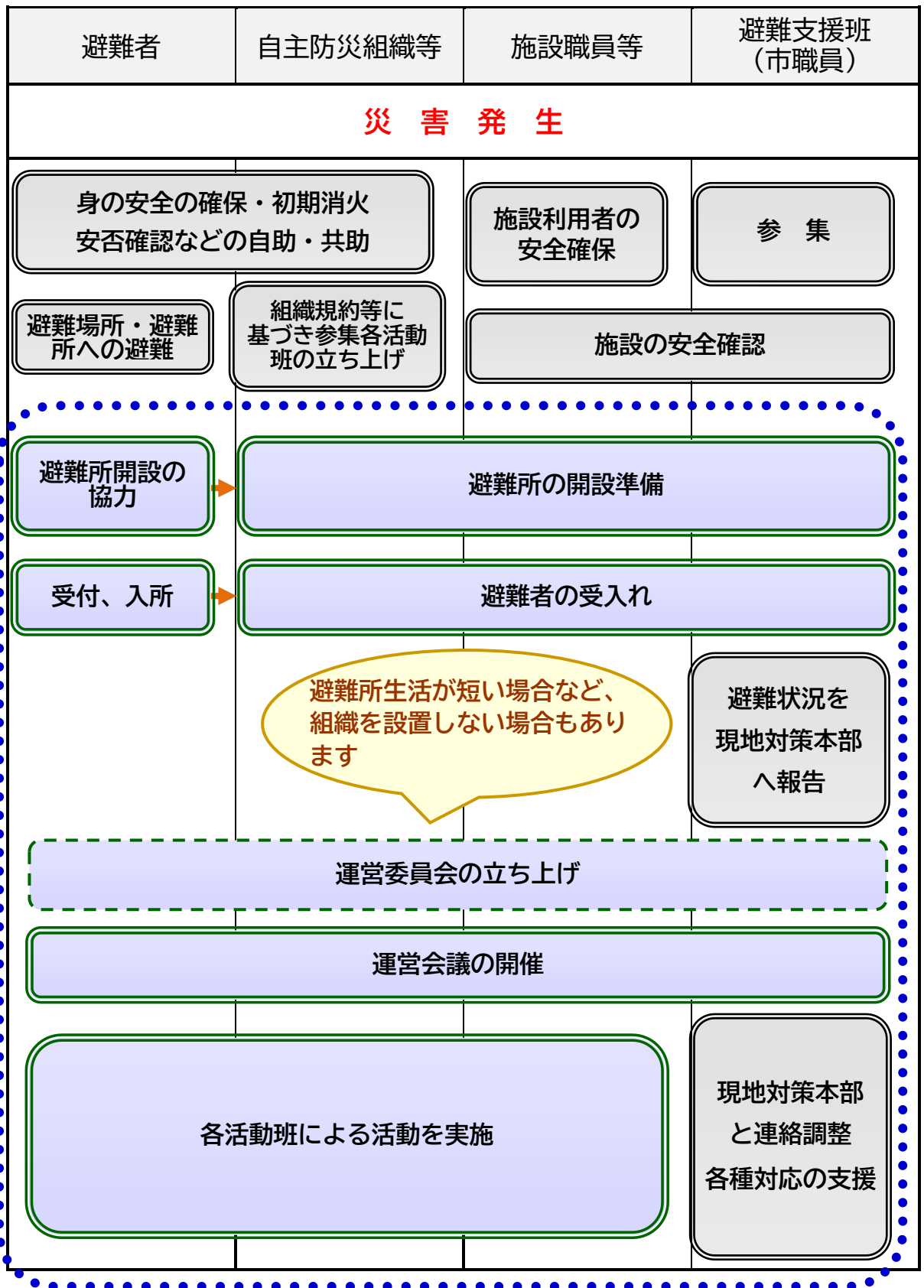


(3) 運営に関わる構成員の役割

構成員		運営における基本的な役割
地域	町内会 自主防災組織 等	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 地域の力及び組織力を発揮し、<u>避難所運営の中心を担います。</u></li> <li>■ 自身に避難所生活の必要がない場合でも、<u>積極的に避難所運営に関わりましょう。</u></li> </ul>
	避難者	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 避難所開設の際は、自主防災組織等や市職員の指示に従って協力します。</li> <li>■ 運営が本格化した際は、避難所運営組織として、それぞれ与えられた役割を担当します。</li> </ul>
市・施設	避難支援班 (市職員)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 地区の情報収集・伝達の拠点として、避難所や市災害対策本部又は現地対策本部との情報連絡を担います。</li> <li>■ 避難所の円滑な運営を支援します。</li> </ul>
	施設職員等	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 災害発生時には、地域や市職員と連携して、避難所の運営を支援します。</li> <li>■ 施設全般の管理を行います。</li> </ul>

(4) 運営の基本的な流れ

マニュアルの範囲



## 2 運営の事前準備

### (1) 日頃からの話し合い

災害時に円滑に避難所運営ができるよう、日頃から避難所運営について、地域で確認しましょう。

#### ア 避難所での初動対応の手順を確認します

- 地域の避難所を確認しましょう。
- ハザードマップ等を確認して、安全に避難所に行くためのルートを確認しましょう。

#### イ 避難所生活ルールを作成します

- 本マニュアルの『避難所生活ルールの例』(P.8・9)を参考に、地域ごとのルールを作成しましょう。
- 『確保することが望ましい部屋・場所の例』(P.15)を参考に、避難所施設の利用可能場所と利用方法を確認しましょう。
- 避難所施設の利用可能場所や利用方法については、施設職員等に確認を求めるようにしましょう。

## 避難所生活ルールの例（その1）

### 【生活時間】

- 規則正しい生活のため、生活時間のルールを定めます。  
・起床 ・消灯 ・食事（朝、昼、夕） ・運営会議

### 【生活空間の利用方法】


- 居住空間は、可能な限り世帯ごとで区切って使用します。
- 居住空間は土足禁止とし、脱いだ靴は各自で保管します。
- 共有空間は、使用する用途によって屋内外に確保します。
- 来客の面会は、原則として共有空間や屋外とします。
- 喫煙は、所定の場所以外では禁止とします。
- 「立入禁止」、「注意事項」等の指示に従います。
- 退所や外泊等の際には、必ず受付で手続きを行います。

### 【食事】


- 食料の配布は、原則として各世帯単位で行います。
- 食器は水の確保が難しい場合もあることから、使い捨ての容器を利用したり、食器にラップを貼って使い回し対応します。
- 体調不良（腹痛、下痢、嘔吐、発熱、咳、発疹等）や手指に傷のある人は、調理に携わらないようにします。

### 【プライバシーの保護】

- 居住空間や世帯スペースは、みだりに立ち入ったりのぞいたりしないようにします。
- 居住空間での個人用テレビ・ラジオは、周囲の迷惑とならないように配慮し、適切な音量で使用します。
- 携帯電話での通話は、周囲の迷惑とならないように配慮し、また消灯後には居住空間での使用を控えます。



## 避難所生活ルールの例（その2）



### 【清掃・衛生管理】

- 世帯スペースは、原則各世帯が責任を持って清掃します。
- 共有部分については、避難者全員が協力して清掃します。
- 換気は常時もしくは、1時間に1回10分程度行います。
- トイレの使用方法を厳守し、環境美化、清掃、消毒に協力します。
- ペット飼育場は、飼い主が協力し合い、定期的に清掃します。

### 【洗濯】

- 洗濯は、原則として各世帯単位で行い、順番に実施できるように配慮します。
- 洗濯機や物干し場等の共有空間については、長時間の占有を避けるなど、他の人の迷惑にならないようにします。

### 【ごみ処理】

- 各世帯のごみは、責任を持ってごみ集積場に捨てます。
- 共同作業で発生するごみは、担当者が責任を持って捨てます。
- ごみは、必ず分別します。
- 汚物・吐物等処理したごみは、内容物が漏れないように密閉します。

### 【感染症対策】（インフルエンザ、コロナ、ノロウイルス等）

- 腹痛、下痢、嘔吐、発熱、咳、発疹等がないかを毎日把握し、感染症等の疑いがある場合は速やかに市職員に報告します。
- 不織布のマスク着用を含め、手洗い、手指の消毒を徹底するよう対策します。
- 世帯間の距離（1m～2m）を可能な限り確保します。
- 感染症予防のため、食事前やトイレ後は、必ず流水での手洗い、アルコール消毒液の手指への擦り込みを行い、うがいや歯磨き、入浴に努めます。
- トイレ、床面、屋外を消毒する場合に必要な消毒剤は、災害対策本部等に調達を依頼します。

## ウ 避難所運営における役割分担を確認します

■ 避難所運営に関わる構成員を確認しましょう。

■ 地域住民、市職員（避難支援班）、施設職員等の運営に関する役割分担を確認しましょう。

■ 避難所は地域住民による『自主運営』が基本であり、市職員や施設職員等は、円滑に運営できるよう支援します。



## エ 防災訓練、リーダー研修等に積極的に参加します

■ 地域で実施する防災訓練に参加し、避難や避難所開設について実践的に学びましょう。

■ 市や各種団体等が実施する自主防災組織のリーダー研修会等に積極的に参加し、災害時の対応等について学びましょう。



# 2章 初動対応

---

1	初動対応 .....	12
	(1) 初動対応の流れ .....	12
	(2) 開設準備 .....	13
	(3) 避難者の受入れ .....	15
2	組織の立ち上げ .....	16
	(1) 組織の立ち上げの流れ .....	16
	(2) 各活動班の立ち上げ .....	17
	(3) 運営委員会の立ち上げ .....	18
	(4) 運営会議の開催 .....	20

「2章 初動対応」では、避難所の開設から運営が本格化するまでの間に実施する、開設や組織の立ち上げなどの初動対応を整理しています。

対応内容を事前に確認しておくとともに、災害発生時には本マニュアルを活用し、円滑な初動対応に努めてください。

# 1 初動対応

## (1) 初動対応の流れ

開設は、市職員や施設職員等と協力して対応します。  
 避難者を受け入れる前に、建物の安全点検を行います。  
 避難者の安全確保のため、施設のまわりの安全確認を行います。  
 避難者の受入れの際は、受付にて必要事項の記入を求めます。  
 避難所の開設が完了した後、災害対策本部又は現地対策本部に報告  
 します。

### <初動対応の流れ>

#### 開 設 準 備

- ア 施設の開門・解錠
- イ 建物の安全点検（様式1）
- ウ 施設のまわりの安全確認
- エ 使用する部屋・場所の確保
- オ 受付の設置
- カ 災害用備蓄品等の準備・確認



『様式1 避難所状況報告書』を活用

#### 避 難 者 の 受 入 れ

- ア 避難者の受入れ（様式2または3）



『様式2 避難者カード』を活用。避難者が多い場合、早急に受付を行うため『様式3 簡易受付カード』を活用

#### 災 害 対 策 本 部 へ の 報 告

- ア 災害対策本部又は現地対策本部  
 （危機管理室）への報告（様式1）



『様式1 避難所状況報告書』を活用

## (2) 開設準備

避難所開設、避難者の受入れの前には、建物及び施設のまわりの安全確認や使用する部屋・場所の確保等、様々な対応が必要になります。

早期に避難者を受け入れられるように、市職員や施設職員等と協力して対応にあたりましょう。

### ア 避難所施設を開門・解錠します

- 施設の開門・解錠は、原則として、市職員または施設職員等が行います。急を要する場合は、事前協議に基づき地域で実施します。

### イ 建物の安全点検を行います（地震災害時の対応）

- 避難所の施設に入る前に、建物の安全点検を行います。ライフラインやトイレの使用可否についても確認します。原則、市職員や施設職員等が実施します。
- 少しでも建物状況に危険がある場合は、災害対策本部又は現地対策本部へ報告します。
- 危険が確認された箇所は立入禁止とし、貼り紙やロープ等によって明示します。

### ウ 施設のまわりの安全確認を行います

- 施設のまわりの安全確認を行います（土砂災害や地盤の沈下の有無等）。
- 二次災害の危険がある場合、別の安全な避難所へ移動します。

## エ 使用する部屋・場所を確保します

- 避難所に必要な部屋・場所を確保し、使用目的や注意事項を、掲示板等を通じて周知します。
- 使用禁止とする部屋・場所には「使用禁止」の貼り紙をし、避難者が入らないようにします。
- 使用する部屋・場所は清掃し、落下物や破損物、使用の妨げとなるものを撤去します。

## オ 避難所の受付を設置します

- 受付場所の手前に手指消毒液を設置します。
- 入口付近に机、いす、筆記用具、避難者受付簿等を用意します。
- 受付付近では、避難所として利用する部屋・場所や避難所生活ルールを、掲示板等を通じて周知します。


## カ 備蓄品等を確認します

- 避難所運営に必要となる設備や物資は、施設職員または避難支援班に確認します。
- 不足しているものがあれば、災害対策本部に要請します。

### (3) 避難者の受入れ

避難者の受入れの際は、受付にて必要事項の記入を求め、避難者が管理できるようにします。また、避難所生活ルールを周知します。

#### ア 避難者を避難所に受け入れます

- 受付で、『避難者カード』（避難者が多い場合には『簡易受付カード』）への必要事項の記入を求めます。 [《様式2 避難者カード》](#)  
 [《様式3 簡易受付カード》](#)
- 掲示板等に貼り出している避難所生活ルールについて説明し、ルールに則った避難生活を送るよう周知します。
- 体調不良者は専用スペースへ誘導し、感染拡大を防ぎます。
- ペットは居住スペースに持ち込まず、駐輪場や軒下、車中等屋外で飼い主の責任により管理するように指示します。



### (4) 現地対策本部への報告

避難所を開設したときは、現在の状況等を災害対策本部または現地対策本部へ報告します。

基本的に報告は市職員が行いますが、正確な情報の収集やニーズの把握に協力してください。

#### ア 避難所の状況を現地対策本部へ報告します

- 『避難者カード（様式2）』等から分かる範囲で、避難所の開設日時や避難者の人数、避難所の状況等を『避難所状況報告書（様式1）』に整理し、報告します。 [《様式1 避難所状況報告書》](#)



[《様式2 避難者カード》](#)

[《様式3 簡易受付カード》](#)

## 2 組織の立ち上げ

### (1) 組織の立ち上げの流れ

各種活動を分担して実施する『各活動班』を選出します。  
運営の中心を担う『運営委員会』を立ち上げます。  
定期的に運営会議を開催し、運営について話し合います。

#### <組織立ち上げの基準>

- ・避難所開設から3日目以降も避難者が避難スペースの2／3以上を使用している場合。
- ・上記によらずとも、災害の大きさ等から多くの市民の避難が長期化することが見込まれる場合、災害対策本部より組織立ち上げを指示します。

#### <組織の立ち上げの流れ>

##### 各活動班の立ち上げ

- ア 各活動班の構成員の選出
- イ 各活動班の班長の選出

##### 運営委員会の立ち上げ

- ア 運営委員会の立ち上げ

##### 運営会議の開催

- ア 運営会議の開催

## (2) 各活動班の立ち上げ

活動班は、避難所運営で必要な各種活動を分担して実施する組織です。自主防災組織等が中心となり、避難者とともに組織します。

### ア 各活動班の構成員を選出します

- 避難所の状況から必要な活動班を検討し、構成員を選出します。

### イ 各活動班の班長を選出します

- 各活動班が確定したら、班ごとに「班長」を1人選出します。

#### <各活動班の立ち上げの例>

総務班	運営委員会の事務局業務や市役所等との連絡調整等の活動
情報 広報班	情報の収集・伝達等に関する活動
施設 管理班	避難所の施設管理
食料・ 物資班	食料・物資の受入れ、管理、配布等に関する活動
救護班	避難者の救護、健康管理等に関する活動
衛生班	生活用水の確保、トイレ・ごみ等の衛生に関する活動

○全ての班の立ち上げが困難な場合、「総務班」「施設管理班」「食料・物資班」を優先します。


○ここで示す体制に限らず、柔軟に組織します。

○男女比に偏りがないように配慮します。

### (3) 運営委員会の立ち上げ

事前に確認した役割分担を踏まえ、避難所運営の中心を担う組織である運営委員会を立ち上げます。

#### ア 運営委員会を立ち上げます

- 運営委員会を立ち上げ、会長、副会長及びその他の委員を選出します。
- 構成員に負担が集中しないよう、交代制での対応を図ります。  
 《様式4 運営委員会名簿》
- 避難所はさまざまな人が共同生活を送ります。多様な意見を取り入れた運営を心がけましょう。

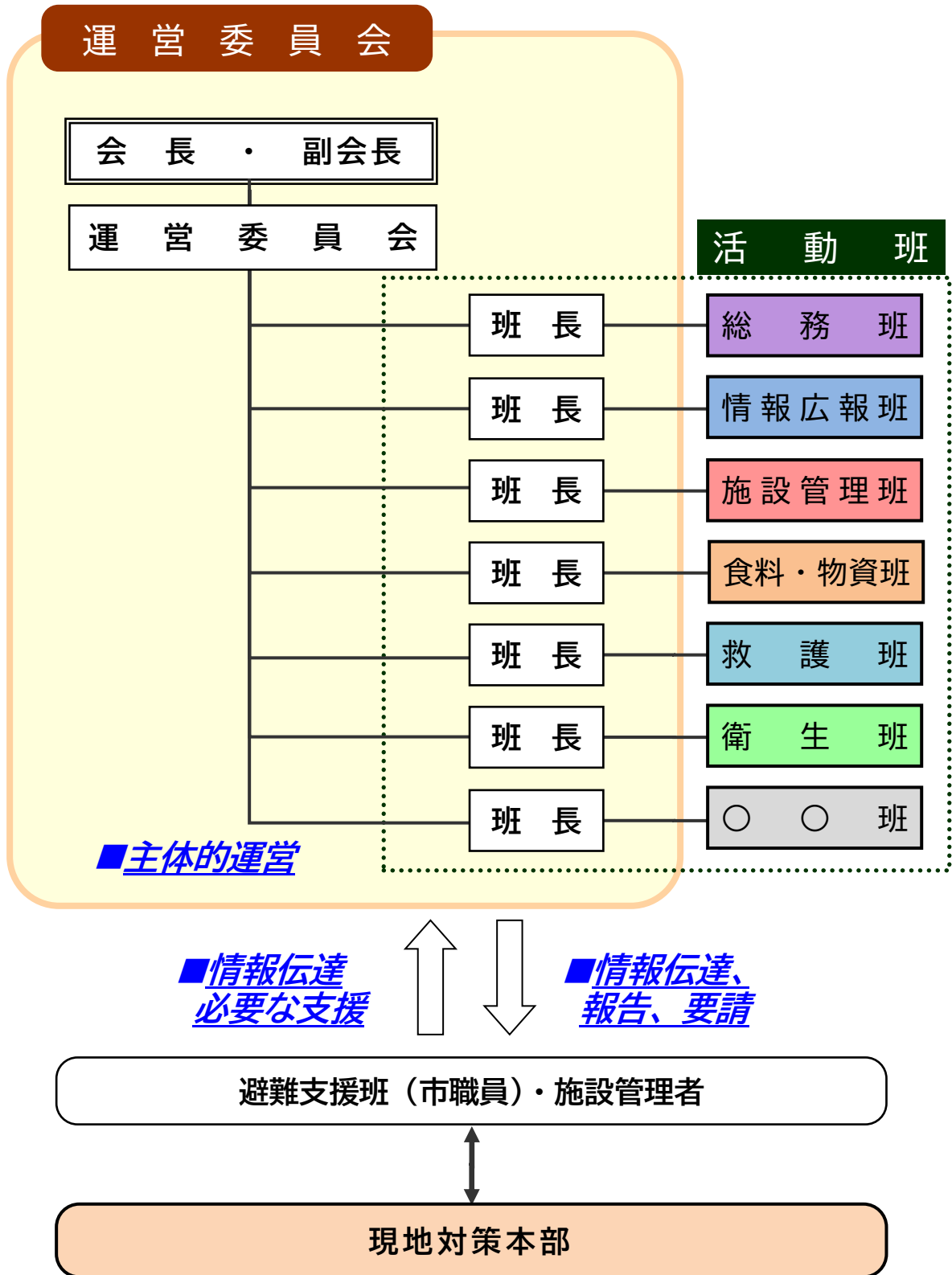
#### <運営委員会の役割>

避難所生活 ルールの調整	○ 避難所生活ルールを、適宜調整します。
避難者の意見 ・要望の調整	○ 避難者の意見・要望を収集し、対処法等について協議します。
市役所との 情報連絡	○ 市役所に報告・連絡する事項、避難者に周知・伝達する事項について協議します。

#### 運営委員会の立ち上げで気をつけること

- 避難所運営に男女双方の要望や意見を反映するため、運営委員会の中に男女双方を含めるよう配慮します。  
※少なくとも4割以上は女性が参画することを目標とします。
- 市職員と、情報連絡を密にします。

<運営委員会の組織図の例>

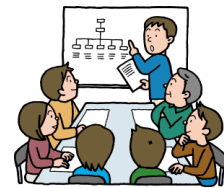


## (4) 運営会議の開催

運営会議は定期的に行われ、避難状況や活動状況の情報共有、課題点等について話し合います。

### ア 運営会議を開催します

- 運営会議は、運営委員会の構成員が集まり、できる限り1日1回は開催しましょう。
- 協議事項は総務班長が記録し、内容を取りまとめた上で、避難者に周知・伝達します。



#### <運営会議の概要>

開催目的	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 避難所の状況や各活動班の活動状況・課題等の情報共有を図ります。</li> <li>○ 連絡調整事項や、避難所での課題等への対処法等を協議します。</li> </ul>	
開催頻度	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 災害発生直後は、1日2回を目安として開催します。</li> <li>○ 運営が安定してきた段階で、会議の回数を減らすことを検討しますが、最低でも1日1回は開催します。</li> </ul>	
参加者	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 運営委員会の構成員</li> <li>○ 避難者の代表者</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 市職員・施設職員等</li> <li>○ その他（町内会長、消防団等）</li> </ul>
協議事項の例	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2回の開催の場合、朝の会議では主に連絡すべき事項の周知、夜の会議では主に課題点等の話し合いを行います。                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 避難所生活ルールの調整</li> <li>・ 避難者の意見・要望</li> <li>・ 市役所との情報共有</li> <li>・ 避難状況や活動状況の情報共有</li> <li>・ 課題等への対処法等の検討</li> <li>・ ペットへの対応について</li> </ul> </li> </ul>	

# 3章 運営

---

1	各活動班による活動 .....	22
2	『総務班』の役割 .....	23
3	『情報広報班』の役割 .....	28
4	『施設管理班』の役割 .....	31
5	『食料・物資班』の役割 .....	34
6	『救護班』の役割 .....	41
7	『衛生班』の役割 .....	43
8	要配慮者の支援 .....	48
	(1) 配慮すべきこと .....	48
	(2) 要配慮者への対応 .....	49

「3章 運営」では、避難所運営が本格化した際の対応として、避難者等が主体となった各活動班による活動や、要配慮者に対する支援等について整理しています。

# 1 各活動班による活動

組織立ち上げ後は、各活動班による活動が中心となります。  
 活動状況を運営会議で報告し、各活動班の情報を共有します。  
 必要に応じて、市職員や施設職員等の支援を受けて対応します。

## <各活動班の主な活動内容>

<p><b>総務班</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 運営委員会の事務局業務</li> <li>○ 災害対策本部又は現地对策本部（市役所）との連絡調整</li> </ul>	
<p><b>情報広報班</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 被害情報や災害情報等の収集・整理</li> <li>○ 避難者への情報伝達</li> <li>○ マスコミへの対応</li> </ul>	
<p><b>施設管理班</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 施設の安全点検と危険箇所への対応</li> <li>○ 避難所の防犯対策、環境整備</li> <li>○ ペット受入れ対応</li> </ul>	
<p><b>食料・物資班</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 備蓄物資等の配布</li> <li>○ 食料・物資の調達、受入れ、管理、配布</li> <li>○ 炊き出しの対応</li> </ul>	
<p><b>救護班</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 救護に関する活動</li> <li>○ 健康管理活動</li> <li>○ 救護所・医療機関との連携</li> </ul>	
<p><b>衛生班</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 生活水の確保</li> <li>○ トイレ・ごみに関する対応</li> <li>○ その他の衛生活動に関する対応</li> </ul>	

## 2 『総務班』の役割

### (1) 運営委員会の事務局業務

総務班は、運営委員会の事務局として、運営会議等の準備や会議記録の作成、『避難所運営記録簿』の作成を行います。運営会議で協議・決定した事項は、情報広報班と連携し、避難者に情報提供します。

#### ア 運営会議の準備・記録を行います

- 運営会議の開催に必要な資器材を準備し、会議開催の案内を通知します。
- 運営会議で協議・決定した事項を取りまとめ、会議記録等を作成します。
- 運営会議で協議・決定した事項の中で、避難者に周知する必要があるものは、【情報広報班】に情報提供します。



#### イ 避難所運営の記録を作成します

- 運営会議の内容や避難所での出来事を『避難所運営記録簿』に記録します。



《様式5 避難所運営記録簿》

- 『避難所運営記録簿』は、今後の運営や業務の引継ぎ等に活用するため、保管します。

## (2) 現地対策本部（市役所）との連絡調整

現地対策本部や避難支援班の市職員・施設管理職員との連絡窓口となり、状況報告や情報連絡を行います。  
収集した情報は情報広報班を通じ、避難所全体で共有します。

### ア 市役所と連絡調整を行います

- 連絡事項を把握・整理し、状況報告や情報連絡を行います。

### イ 収集した情報を伝達します

- 現地対策本部から収集した情報は、運営会議で報告するとともに、【情報広報班】に伝達します。
- 連絡事項は運営会議で協議することを前提としますが、急を要する場合、会長や活動班の班長との協議で調整します。

### (3) 避難者等への問合せ対応



避難者への電話や来客の対応、郵便物・宅配便等の取次ぎを行います。

なお、避難者の個人情報の取扱いには十分に注意します。

#### ア 安否確認の問合せへの対応を行います

- 安否確認の問合せへの対応は、原則市職員が対応します。市職員が対応できない場合、総務班長等の責任のある人が対応します。
- 問合せの対応を一本化するため、窓口を設置し、担当者を配置します。
- 安否確認の要請があった際は、情報の開示に同意されている場合のみ、『避難者名簿』等に基づいて対応します。

#### イ 避難所への電話の対応を行います

- 避難者宛の電話があった場合は、原則として、直接は取り次がず、避難者から折り返し電話するようにします。



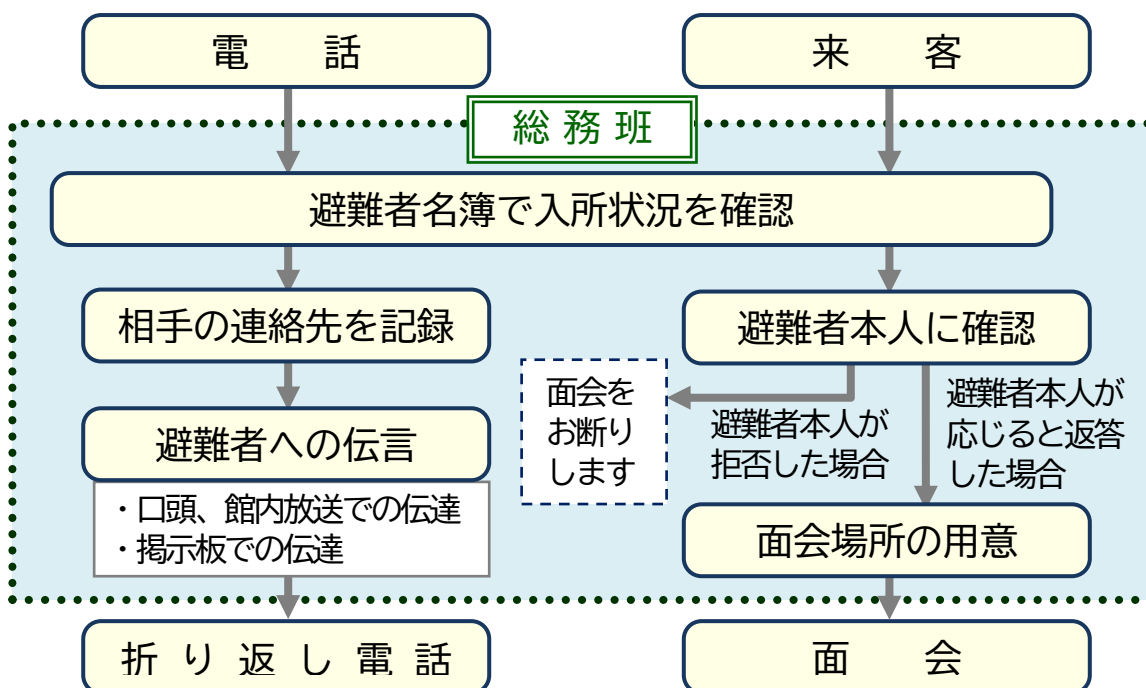
- 避難者への伝言は、以下の方法で行います。

- 直接口頭もしくは館内放送で伝達（避難所内に在室の場合）
- 掲示板を通じた伝達（避難所内に不在の場合）

## ウ 来客への対応を行います

- 面会希望者が来訪した場合は、受付で「氏名」、「避難者との関係」を確認し、避難者本人が面会に応じるか否かを確認します。
- 面会は、受付や入口近くに用意した面会場所で行います。

### <避難者への電話、来客への対応の流れ>



## エ 郵便物・宅配便を取り次ぎます

- 郵便物・宅配便は避難者を受付に呼び、避難者が直接対応します。
- 不在の場合や呼び出しに時間がかかる場合は、受付で受け取り、記録の上、総務班が保管します。
- 受付近くにポストを設置し、避難者からの郵便物等に対応します。

## (4) ボランティアへの対応

ボランティアの受入れ、作業分配等の対応を円滑に行い、避難所を効率よく運営していきます。



### ア ボランティアを受入れます

- 避難所の入口にボランティア受付を設置します。
- 派遣されたボランティアには、名札や腕章等の着用をお願いします。



《様式6 ボランティア受付簿》

### イ ボランティアに作業を分配します

- 各活動班の活動状況を踏まえて、人手が必要な活動班にボランティアを配置します。
- ボランティアに対する具体的な作業指示は、配置先の各活動班の作業担当者が行います。



## ボランティアへの対応で気をつけること

- 「ボランティア保険」に加入しているかを必ず確認します。
- ボランティアの専門性や活動期間等を踏まえて、避難所内の作業を分配します。

### 3 『情報広報班』の役割



#### (1) 情報収集・整理

正しい情報をできる限り迅速に収集することが必要となります。  
避難者にとって必要な情報を収集するために、インターネットやテレビ等のほか、自ら災害対策現地本部へ出向き、情報収集を行います。

#### ア 各種情報を収集・整理します

- 災害情報は、テレビ・ラジオ、新聞等のあらゆる手段を活用して収集します。



- 市が発信する情報は、インターネット、広報誌、広報車、災害掲示板、回覧板、新聞等から収集します。また、支所等に直接赴いて情報収集を図ります。
- 避難所ではデマや間違った情報が飛び交い、混乱することがあります。確かな情報源からの情報収集が重要です。
- 情報は常に更新されるため、情報を受けた日時は必ず明記します。また、情報源については明確に把握します。

#### 必要とされる情報の例

- |                           |                   |
|---------------------------|-------------------|
| ■ 災害全体に関する情報（被害状況、余震の状況等） | ■ 食料・物資の配布や給水の状況  |
| ■ 避難情報の発表状況               | ■ ライフラインの状況、復旧見込み |
| ■ 道路及び交通状況                | ■ ごみ、し尿の収集等の状況    |
| ■ 医療機関等の状況                | ■ り災証明書、給付金等の情報   |
|                           | ■ 営業している店舗等の情報    |

## (2) 情報伝達

収集・把握した情報や避難所内の情報は、効率よく、かつ漏れのないように避難者に伝えます。

### ア 避難者全体へ情報伝達します

- 災害情報、生活支援に関わる情報、運営会議で協議・決定した事項等は、掲示板等を通じて避難者全体へ伝達します。
- 情報の伝達はホワイトボード等への掲示が考えられますが、重要な情報は、館内放送等でも周知します。特に重要な情報は、各世帯の代表者に連絡し、代表者から直接避難者に伝達します。



### 情報伝達の際に気をつけること



- 個人情報及びプライバシーの保護に留意します。
- 掲示板に掲載する情報には、必ず「掲示開始日時」を掲載し、いつの時点の情報であるかを明確にします。
- 情報の取得が困難な要配慮者（特に障害のある方、高齢者、外国人等）へは、個々の状態に応じた伝え方（文字を大きくする、ピクトグラムの活用等）を心がけます。

### (3) マスコミへの対応

避難所に多くのマスコミが詰めかけることが予想されるため、マスコミへの対応方針についてあらかじめ確認しておき、対応方針に従って対応します。

#### ア マスコミへの対応を行います

- マスコミへの対応は市職員が行います。市職員が対応できない場合、窓口を一本化し、情報広報班長等の責任のある人が対応するようにします。また、対応内容は必ず市職員または災害対策本部へ情報共有します。
- 対応方針の例に基づき、受付で取材時の注意事項を説明します。

#### マスコミ対応方針の例

- 避難所の撮影には必ず班員が立ち会い、避難者に対する取材は、班員を介して、避難者が同意した場合のみとします。
- マスコミが入れるスペースを制限し、居住空間での取材は、原則として断ります。
- 取材の際には、名札や腕章の着用を求め、避難所内の人と区別できるようにします。



## 4 『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

余震等による二次災害等を防ぐため、施設の安全確認と危険箇所への措置を早急に行います。また、避難者へ防火対策を呼びかけます。

#### ア 定期的に施設の安全点検を行います

- 余震等で施設の状況が悪化する場合もあるため、適宜、建物の安全点検を行います。

#### イ 危険箇所への措置を行います

- 危険が確認された場所を立入禁止区域とし、掲示板等を通じて避難者に周知します。
- 避難者が立入禁止区域に入らないように注意し、危険物の撤去や復旧作業等の対応を行います。
- ロープ、カラーコーン、バリケード等で区切り、小さい子どもでも分かるように貼り紙やロープ等によって明示します。



#### ウ 避難所内の防火対策を行います

- 【施設管理班】が火元責任者となり、避難者に防火対策の徹底を呼びかけます。
- 火気を取り扱う場所には、必ず消火器や消火バケツを用意します。



## (2) 防犯対策

災害後には被災地の治安が悪化することも考えられるため、防犯対策も重要な対応となります。

### ア 関係者以外の出入りを制限します

- 日中は、避難所の入口の受付で、関係者以外の出入りをチェックします。
- 夜間は入口を原則として閉鎖し、あらかじめ定めた夜間の通用口以外からの出入りは禁止します。



《様式7 外泊届用紙》

### イ 夜間巡回を実施します

- 夜間の当直制度を設け、交代で対応します。
- 施設管理班が中心となり、当番制で避難所内の夜間巡回を行います。



### 夜間巡回の際に気をつけること

- 夜間巡回は必ず2人以上で行い、危険を感じた場合は巡回担当者の安全確保を最優先します。
- 女子トイレは女性が巡回するようにします。
- 夜間巡回は、トイレや水飲み場等の、夜間でも避難者が行く可能性のある場所を重点的に行います。

### (3) 避難所の環境整備

避難所における良好な生活環境を確保するため、避難所内の配置の設定・変更や、暑さ・寒さ対策を行います。

#### ア 避難所の環境整備に努めます

■ 避難者の共同生活が円滑に進められるよう、被災規模や避難状況に応じた配置を、早期に設定します。

- 活動しやすいように、まず、通路を確保します。
- 夜間の照明（懐中電灯等）を設置します。
- 男女別の空間を確保し、プライバシーに配慮します。
- 居住空間の配置や部屋割り等、要配慮者に配慮します。
- トイレやごみ集積場等は、衛生面に配慮します。
- ペットの飼育については、避難者とは別な場所に設置します。

■ 避難者同士で協力して、暑さ・寒さに必要な対策を講じます。

### 暑さ・寒さ対策の例

#### 【暑さ対策】

- 保冷剤や氷で首筋を冷やすことで、体温の上昇を抑えられます。
- 扇風機を活用し、室内に風が流れるように配慮します。
- こまめに水分補給するよう、避難者に呼びかけます。

#### 【寒さ対策】

- ダンボールや発泡スチロールは、床に敷くことで断熱材になります。
- 新聞紙を身体に巻きつけたり、ごみ袋に穴を開けて頭から被ったり、首元から熱が逃げないように布を巻くなどして、保温効果を高めます。
- リュックサックに足を入れることで、足の冷えを防止できます。
- ペットボトルは、お湯を入れて湯たんぽ代わりに使用できます。

## 5 『食料・物資班』の役割



### (1) 備蓄品等の配布

日頃から、各家庭で3日分程度の水や食料を備蓄しておくことを基本としますが、災害発生直後は備蓄品等で補います。

#### ア 備蓄品等を配布します

- 備蓄倉庫を確認し、食料・物資の数量や状態を確認します。
- 避難者人数を【施設管理班】に確認し、配布数量を検討します。
- 備蓄している食料・物資を避難者に配布します。配布数が不足している場合は、事前説明をした上で、備蓄のない人、特に要配慮者に優先して配布します。

### (2) 食料・物資の調達

災害発生直後は備蓄品等を中心に対応しますが、それと併せて、避難所を開設した直後から、食料・物資の調達を図ります。

避難者の食料・物資に対する要望を取りまとめ、それらの支給を災害対策本部に要請します。

## ア 食料・物資を調達します

- 避難者の要望を把握した上で、食料・物資の要請の方針を、運営会議で協議します。
- 必要な食料・物資は『食料・物資要請票』に記入し、災害対策本部に要請します。



《様式8 食料・物資要請票》

### 食料・物資の調達で気をつけること

- 「在宅避難者」には、自ら避難所で食料・物資を受け取るようお願いします。
- 男女の人数比や子どもの数に配慮して調達します。
- 避難者から食品のニーズを確認し、粉ミルクや食品アレルギー対応食品についても、配慮した要請を行います。



### (3) 食料・物資の受入れ、管理

食料・物資の受入れや避難所内での管理は、避難所運営において必須の仕事であり、食料・物資班が対応にあたります。

#### ア 食料・物資の受入れを行います

- 他の避難者等に協力を呼びかけ、荷下ろしや搬入のための人員を確保して物資保管室に運び入れ、『食料・物資受入簿』に数量や受取りの日時等を記録します。



《様式9 食料・物資受入簿》

- 「物資保管室」では品目ごとに整理します。「個人で使用するもの」や「共同で使用するもの」などの使用形態別に仕分けし、品物が分かるように保管します。



#### 必要となる物資等の例

個人で使用するもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 毛布類</li> <li>○ 衣類、下着類、上履き</li> <li>○ タオル、ティッシュ、歯ブラシ、マスク、ウェットティッシュ等衛生用品</li> <li>○ 紙コップ、紙皿、割り箸</li> </ul>
特定の避難者が使用するもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 紙おむつ（成人用、乳幼児用）</li> <li>○ 乳児用ミルク、離乳食</li> <li>○ 生理用品</li> <li>○ 常備薬</li> </ul>
共同で使用するもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ トイレットペーパー、ごみ袋、手指消毒液</li> <li>○ 調理器具、調理用身支度</li> <li>○ ストーブ等暖房器具</li> </ul>

## イ 食料・物資を管理します

- 食料・物資は『食料・物資管理簿』を用いて管理し、在庫や状態、消費期限等を常に把握します。



《様式10 食料・物資管理簿》

- 物資保管室は必ず施錠し、鍵の管理は班長や施設管理者だけに限定します。



- 特に夏場や梅雨の時期は、食品の腐敗やカビの発生等、保管室の衛生管理に注意します。
- 在庫管理を徹底し、不足することが予想される場合は、災害対策本部に早めに要請します。

## 消費期限と賞味期限の違い

- 一度開封したものは、表示されている期限に関わらず、早めに消費しましょう。表示されている期限は、開封後も保証されているわけではありません。

### 【消費期限】

- 長くは保存がきかない食品に表示してあります。
- 開封していない状態で、表示されている保存方法に従って保存したときに、食べても安全な期限を示しています。

### 【賞味期限】

- 冷蔵や常温で保存がきく食品に表示してあります。
- 開封していない状態で、表示されている保存方法に従って保存したときに、おいしく食べられる期限を示しています。
- 賞味期限を過ぎても食べられなくなるとは限りません。

## (4) 食料・物資の配布

食料・物資の配布は、避難者に偏りがないように配布することを重視し、配布方法等に注意します。

### ア 食料・物資を配布します

- 食料・物資の配布場所や配布時間を避難者に周知し、避難者が受取りに来るようにします。
- 配布にあたっては、食料・物資の用途や必要とする人によって、配布方法を工夫します。
- 生理用品は女性が配布する、または人目のつかない場所に設置する等の配慮をします。



## 食料・物資の配布方法の例

### 【食料の配布方法】

- 食料  
各世帯の代表者に、受取りに来るように呼びかけます。

### 【物資の配布方法】

- 避難者全員がそれぞれ使用するもの  
各世帯の代表者に、受取りに来るように呼びかけます。
- 特定の避難者が使用するもの  
該当者が必要の都度、配布場所に受取りに来ることとします。
- 避難者全員が共同で使用するもの  
必要な活動班に配布するほか、適宜配置・配布します。

## (5) 炊き出しの実施

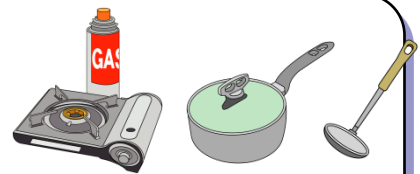
炊き出しは安定した食事を確保するために重要な役割を担います。

調理器具等が衛生的に利用でき、かつ防火対策が講じられる場合、避難者全員で協力し、地域と連携した炊き出しの実施に努めます。

また、県の連携協定により事業者がキッチンカーによる炊き出しを行う場合もあります。

### ア 炊き出し場所及び器具を確保します

- 炊き出し場所と、調理に必要な器具を確保します。



- 【衛生班】と連携し、炊き出しに必要な水を確保します。

### 炊き出しに必要な器具の例

調理用熱源	カセットコンロ、ガスコンロ、バーナー、かまど、薪
調理器具	包丁、まな板、おたま、菜ばし、鍋、炊飯器、釜
食器	茶碗、お椀、皿、はし、スプーン、パック容器、サランラップ、アルミ箔
洗浄器具	ふきん、スポンジ、たわし、洗剤
調理用身支度	ゴム手袋、マスク、キャップ、エプロン

## イ 炊き出しを実施します

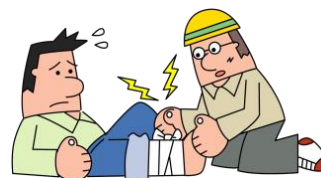
- 避難所内で当番制をとるなど、人員を確保し、炊き出しを実施します。

※特に役割が女性に偏りがちなので、男性にも積極的に当番を割り振りましょう。



- 原則として加熱処理したものを提供し、できる範囲で食物アレルギーに配慮します。
- 材料に特定原材料等28品目が含まれている場合、その品目を目につきやすいところに表示します。
- 炊き出しは、食材を小さめにカットし、刺激の少ない味付けにするなど、多くの人に受け入れられるよう配慮します。
- 下痢や発熱等の症状があったり、手指に傷があったりする方は、調理・配膳を行ってはいけません。
- 調理後、概ね2時間以内で食べることができるよう、調理・配膳を行います。

## 6 『救護班』の役割



### (1) 医療・救護に関わる対応

災害時には医療機関も被災し、診療が行えないことが考えられます。救護班が中心となり、体調不良を訴える避難者へのケアや、その他救護に関わる対応を行います。また、こころの不調も誰にでも起こりうる問題です。積極的に保健師等に相談しましょう。

なお、可能な限り、市・県の職員や専門的な技術・知識を持つ人が主体となって対応しますので、地域では対応の補助を行います。

#### ア 避難所内に医務室を設置します

- 急病人等に対応するため、避難所内に医務室を設置します。
- 医務室で対応できない場合は、速やかに災害対策本部に応援を要請します。
- 災害時は薬が不足することが予想されます。避難所内の医薬品や衛生器材の種類、数量等を把握し、災害対策本部等に不足分の調達を依頼します。



#### イ 救護所や医療機関等の状況を把握します

- 【総務班】や【情報広報班】から、市内の救護所の設置状況や近隣の医療機関の開設状況を確認します。
- 救護所、医療機関、避難所を回る診察相談チーム等の情報を整理して【情報広報班】に提供し、掲示板等を通じて周知します。

## ウ 感染症やエコノミークラス症候群を予防します

- 感染症（インフルエンザ、コロナウイルス、ノロウイルス等）やエコノミークラス症候群の予防のための対策を講じます。
- 避難者の中に、医師や看護師等の有資格者がいる場合、協力を要請し、簡易な救護ができる体制を整えます。
- 避難所内では応急処置程度の対応しかできないため、速やかに災害対策本部等を通じて、救護所や医療機関への応援を要請します。

## エ 被害者の相談窓口になります

- 避難所内は、災害のストレスからDVや性暴力が発生しやすいため、そういった被害があれば災害対策本部に連絡し、必要に応じて警察等しかるべき機関へ情報提供します。

### エコノミークラス症候群の予防対策

- 避難所生活者や車中泊の避難者は、エコノミークラス症候群になりやすい傾向にあります。以下の予防法を実践しましょう。

#### 【どのような症状か】

- 片側の足の痛み、赤くなる、むくみ、胸の痛み、呼吸困難等の症状がおこります。

#### 【予防のポイント】

- 水分を適度によくとりましょう。
- ふくらはぎを揉むなど、こまめにマッサージをしましょう。
- 足首の運動や屈伸運動をしましょう。
- 締め付けの強い服を避け、ゆったりした服装を心がけましょう。



## 7 『衛生班』の役割

### (1) 生活水の確保



生活水を確保することは、非常に重要かつ労力を必要とする仕事です。衛生班が中心となり、避難者全員で協力して行います。

### 生活水の区分の例

- 避難所内で使用する水は、用途に応じて明確に区分します。
  - 1 飲料、調理用
  - 2 手洗い、洗顔、歯磨き、食器洗い用
  - 3 トイレ用
  - 4 風呂、洗濯用

#### ア 飲料、調理用水を確保します

- 飲料用の水は、原則として備蓄しているものか、救援物資として届くペットボトルを使用します。
- ペットボトルの水が確保できない場合には、給水車や給水所で配布される水や、ろ過した水を利用します。

#### イ その他の水（ア以外の水）を確保します

- 給水車や給水所で配布される水や、ろ過した水を用いることを基本とし、水の保管に際しては清潔を保つようにします。
- 手洗い、洗顔等で使用した水などは、「トイレ用」として再利用するなど、無駄にしないように避難者に呼びかけます。

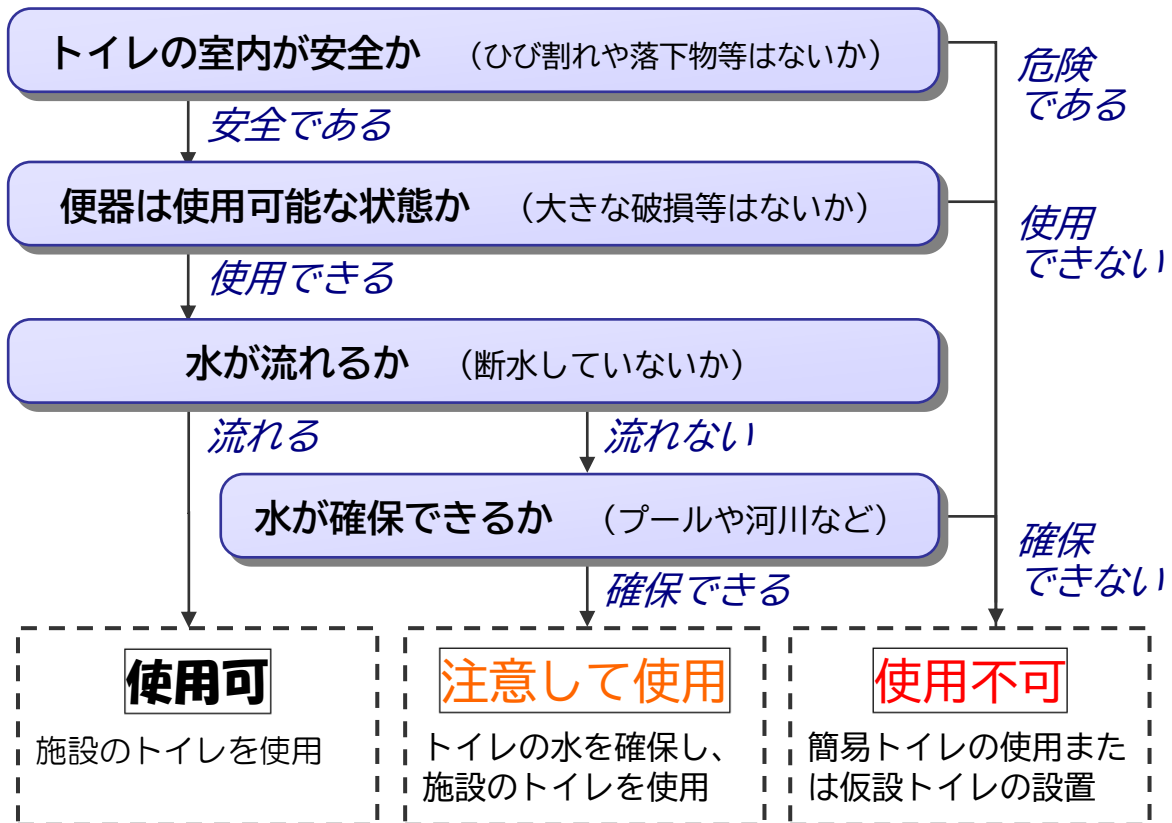
## (2) トイレに関する活動

水が自由に使用できない状況下においては、トイレの確保は深刻な問題となります。避難者の人数や性別に配慮したトイレを確保し、衛生状態を保つことは、避難所において重要な仕事です。

### ア トイレの状況を確認します

- 避難所開設と同時に、避難所内のトイレの状況を確認します。
- トイレの状況に応じて使用方法が異なるため、使用の可否、使用方法及び使用時の注意等を避難者に周知徹底します。

#### <トイレの状況確認の流れ>



## イ 断水の場合のトイレの対応を行います (「注意して使用」の場合)

- プールや河川の水、使用済の水などは、ポリバケツに貯めて保管し、トイレ用水として使  
用します。



- トイレ用の水は、他の用途には使用できないため、貼り紙等で分かるようにします。
- 災害時市民協力井戸に登録している井戸も把握し、活用します。

## ウ トイレが使用不可の場合の対応を行います

- 「使用不可」の場合は、仮設トイレの設置について、現地対策本部に報告します。
- 市職員や施設職員等や他の避難者と協力し、仮設トイレの設置作業の補助を行います。
- 仮設トイレが設置されるまでは、トイレ処理剤等を使用します。取扱説明書(処理剤の中に同封)を、避難者の分かりやすい場所に掲示します。



## エ 衛生管理を徹底します

- トイレに消毒液を用意するとともに、こまめな手洗い等の実施を呼びかけます。
- コロナやノロウイルス等の感染の疑いのある人は使用するトイレを分けるなど、感染症等の予防に努めます。



## オ 多目的トイレを設置します

- 介助者のいる高齢者や性的マイノリティに配慮し、できる限り多目的トイレを設けます。

### (3) ごみの管理



避難所では多くの方が共同生活をするため、大量のごみが発生します。特に災害発生直後の混乱した状況では、ごみの収集や処理が滞るおそれがあり、ごみの管理を円滑に行う必要があります。

#### ア ごみの管理を徹底します

- 避難所の敷地内にごみ集積場を設置し、ごみ集積場の場所やごみ処理のルールを、掲示板等を通じて避難者に周知します。
- ごみ集積場は定期的に清掃し、清潔に保つよう努めます。

### ごみの管理方針の例

#### 【ごみ集積場の配置について】

- 収集車・清掃車が出入りしやすい場所
- 居住空間からある程度距離があり、臭気等が避けられる場所
- 衛生に十分に注意すべき箇所(調理室等)から離れた場所

#### 【ごみ処理のルールの例】

- 各世帯から出るごみは、世帯ごとにごみ袋にまとめ、ごみ集積所に捨てること
- 居住空間に溜め込まず、こまめに責任を持って捨てること
- ごみの分別や発生量の抑制に努めること
- 危険物(カセットボンベ等)の分別に特に注意すること

(4) その他の衛生活動

避難所内の換気や清掃を徹底し、室温、湿度の管理や、避難所の衛生環境を保つよう努めます。また、仮設風呂やシャワーが設置された場合は、避難者が快適に入浴の機会を得られるようにします。

ア 避難所の清掃活動を行います

- 世帯のスペースは各世帯が責任を持ち、原則として、毎日1回清掃時間を設けて、清掃や換気を実施するよう呼びかけます。
- 共有部分の清掃は、避難所内で分担箇所を決め、交代で清掃を実施します。



共用部分の清掃当番の例

	トイレ	廊下	入口周辺	・・・	居住空間等
○月○日	A班	B班	C班	D班	各利用者
○月□日	D班	A班	B班	C班	各利用者
○月△日	C班	D班	A班	B班	各利用者
・・・	・・・	・・・	・・・	・・・	・・・

イ 風呂等に関する対応を行います

- 男女別に利用時間を設定し、順番に入浴します。
- 避難所内で分担を決め、交代で清掃します。



## 8 要配慮者の支援

### (1) 配慮すべきこと



高齢者や障がいのある方、乳幼児等の要配慮者は、環境の変化による影響を受けやすいため、居住空間の設定や情報提供等、要配慮者の特徴に合わせて、配慮が必要となります。

#### ア 要配慮者に応じた居住空間を検討します

- 居住空間は、より居住性の高い部屋・場所を優先的に提供するように配慮し、要配慮者本人及び家族の意向を確認した上で、割り当てを行います。

移動しやすい環境 : 出入口やトイレの近く、車椅子が通れる通路幅  
 空調設備のある部屋 : 冷暖房設備、窓のある部屋  
 他人と接しない空間 : 個室、部屋の角やプライベートルームの活用  
 授乳スペースの設置 : 個室、間仕切りやカーテンの活用

#### イ 要配慮者への情報提供に配慮します

- 多様かつ適切な手段を用いて、積極的に情報を提供します。(特に介護用品や医薬品の配布予定等)



#### 誰にでもやさしい情報提供手段の例

- わかりやすい短い言葉やふりがな、大きな文字を活用した情報
- 絵、写真、手話等による文字を使わない情報提供
- わかりやすい口調での音声情報提供

## (2) 要配慮者への対応



避難している要配慮者の状況を把握するとともに、支援にあたっては、市・県や福祉関係団体、専門的な技術・知識を持つ人と連携し、避難所全体で対応します。

### ア 要配慮者の状況を把握します

- 『避難者カード』等から、避難している要配慮者の状況を把握し、災害対策本部等と情報を共有します。なお、個人情報の取扱いには十分に注意します。



《様式2 避難者カード》

- 要配慮者の状況については、運営委員会で情報を共有し、必要となる支援等を検討します。

### イ 要配慮者の支援体制を確立します



- 市・県や福祉関係の専門的な技術・知識を持つ人と連携し、支援体制を確立します。
- 支援体制が整わず避難所での対応が困難な場合は、福祉避難所等の適切な施設への移動ができるよう、速やかに災害対策本部に要請します。
- 要配慮者の特性に合わせて、専門性の高いボランティアの派遣要請を依頼します。
- いずれも、現地対策本部等と連絡を取り、要配慮者の状況に応じた支援が受けられるようにします。