

はじめに

市は、災害対策基本法（昭和36年 法律第22号）において、災害発生時、安全な避難所を遅滞なく供与するとともに、必要な生活関連物資、保健医療サービス、情報等を提供し、生活環境の整備に努めなければならないとされています。

これに基づき、市は、避難所の設置・運営を行います。行政自身も被災し、また災害対応に迫られることから、被災者の多様なニーズとその時間経過に伴う変化などに対応することは非常に困難です。このため、災害発生から24時間（展開期）以降は、市職員、施設管理者、避難者の代表者、災害ボランティア活動経験者などによる地域コミュニティを基礎とした組織を設置し、地域住民が中心となった避難所運営を行う必要があります。

本マニュアルは、東日本大震災で明らかとなった様々な課題等を基に、避難所運営の基本的なあり方についてまとめたもので、今回、平成28年の熊本地震の教訓等を踏まえ、その対応策などを追記・修正しました。

基本方針

1. 避難所は、住民の安全を確保し、生活再建を始めるための地域の防災拠点として設置します。
2. 避難所では、避難者の自力再建を原則とします。
3. 市災害対策本部は、避難所の運営を支援します。

避難とは

避難には、災害の危険から命を守るために避難する施設・場所である「指定緊急避難場所」への避難と、住家やライフラインなどの被害を受けた方が、「指定避難所」で仮の生活を送るための避難の2種類があります。

指定避難所で受けられる支援は、主に以下の3つとなり、指定避難所で生活をされる方はもちろん、自宅等での生活を継続される方も、必要な支援を受けることができます。

1. 衛生環境が整備された滞在場所の提供
2. 水や食料、その他生活に必要な物資の提供
3. 被害状況や生活再建に向けた情報の収集と提供

第1章 事前対策

1-1. 指定避難所の指定・周知

①施設の確保

市は、小中学校、コミュニティーセンター等の公共施設を避難所として選定し、指定をします。また、公共施設のみでは避難所が不足する場合などにおいては、民間施設等と応援協定を締結し、協定内容に当該施設を避難所として使用する旨を明記しておきます。

②避難所の周知

市は、広報紙や防災ガイドブック等を通じて、指定した避難所を広く周知します。

③建物の立地条件と構造

避難所の立地場所は、想定される災害による影響が比較的少ない場所であることが求められます。具体的には、浸水想定区域や土砂災害警戒区域など、災害が発生するおそれがある区域内に立地している施設を極力避けて指定する必要があります。

また、避難所となる施設は、耐震化整備を行うとともに、基本構造以外の非構造部材（天井、外壁、照明器具など）についても、耐震補強を行うことが重要です。

④一人当たりの占有面積

避難所においては、一人当たりの最低限の占有面積（2㎡）及び車いすで通行可能な通路（幅1.3m）を確保する必要があります。対象地区の人口等を参考にし、避難所の指定、または追加指定を検討します。（目安：3.3㎡（うち居住スペースは2㎡）以上／1人）

⑤車中泊避難者用の駐車スペース

大規模地震発生時などにおいては、車中泊による避難者が多数発生することが想定されます。車中泊避難者の把握と、エコノミークラス症候群の予防のため、指定避難所付近のグラウンドや駐車場の一部を、車中泊避難者用の駐車スペースとして使用することを検討します。

《避難所運営に向け事前にすべきこと①》

<input type="checkbox"/>	指定避難所の指定・周知
<input type="checkbox"/>	代替避難所の想定とリスト化 ・指定避難所が使用不能となった場合に備え、民間施設等で受入れ可能な施設を検討し、協定等を締結する。
<input type="checkbox"/>	避難所施設と非構造部材の耐震化
<input type="checkbox"/>	車中泊避難者用の駐車スペースの事前想定 ・避難所に付帯するグラウンドや近隣の大型駐車場の一時利用を検討する。

1-2. 避難施設の整備・備蓄

市は、避難所施設に非常用電源や通信設備等を整備するとともに、防災倉庫に避難者用の食料や飲料水、資機材等を備蓄します。また、地域住民は、災害に対する備えとして、3日分、できれば1週間分の食料と、その他の生活に必要なものを準備するとともに、避難所の設備や防災倉庫の備蓄品等をあらかじめ確認しておく必要があります。

《避難所運営に向け事前にすべきこと②》

<input type="checkbox"/>	避難所設備の整備
<input type="checkbox"/>	防災倉庫内備蓄品の整備

1-3. 避難所運営マニュアルの作成・設置

災害発生時に避難所を円滑に運営するためには、事前に避難所運営マニュアルを作成しておくことが重要です。

作成したマニュアルは、事前に施設管理者等へ提供するとともに、避難所運営訓練を実施する際に活用するなど、実行性を確認しておくことが望まれます。

《避難所運営に向け事前にすべきこと③》

<input type="checkbox"/>	避難所運営マニュアルの作成・内容確認
<input type="checkbox"/>	避難所に避難所運営マニュアルの設置
<input type="checkbox"/>	施設管理者等へ避難所運営マニュアルを事前提供

1-4. 避難所の開設と運営体制等の検討・準備

災害発生直後は混乱状態で避難所の初期運営を行うため、その場で後の運営に向けた避難所運営委員会と運営班の設置を検討・準備することは、非常に困難となります。そのため、市と施設管理者は、避難所の開設（特に開錠）と運営体制等を、事前に検討・準備しておく必要があります。

《避難所運営に向け事前にすべきこと④》

<input type="checkbox"/>	避難所開設と運営体制の検討・準備
--------------------------	------------------

1-5. 避難所開設・運営訓練の実施

災害発生時、速やかに避難所を開設し、運営が行えるように、日頃から実践的な訓練を行う必要があります。

訓練は、想定される様々な事項について対処を行う図上訓練と、実際に施設を利用した実動訓練があります。特に、避難所の安全確認を行ったうえでの開設と、避難者の受付、レイアウト図を用いた避難者への居住スペースの割り振りなどの初期運営は、事前の十分な訓練が重要です。

《避難所運営に向け事前にすべきこと⑤》

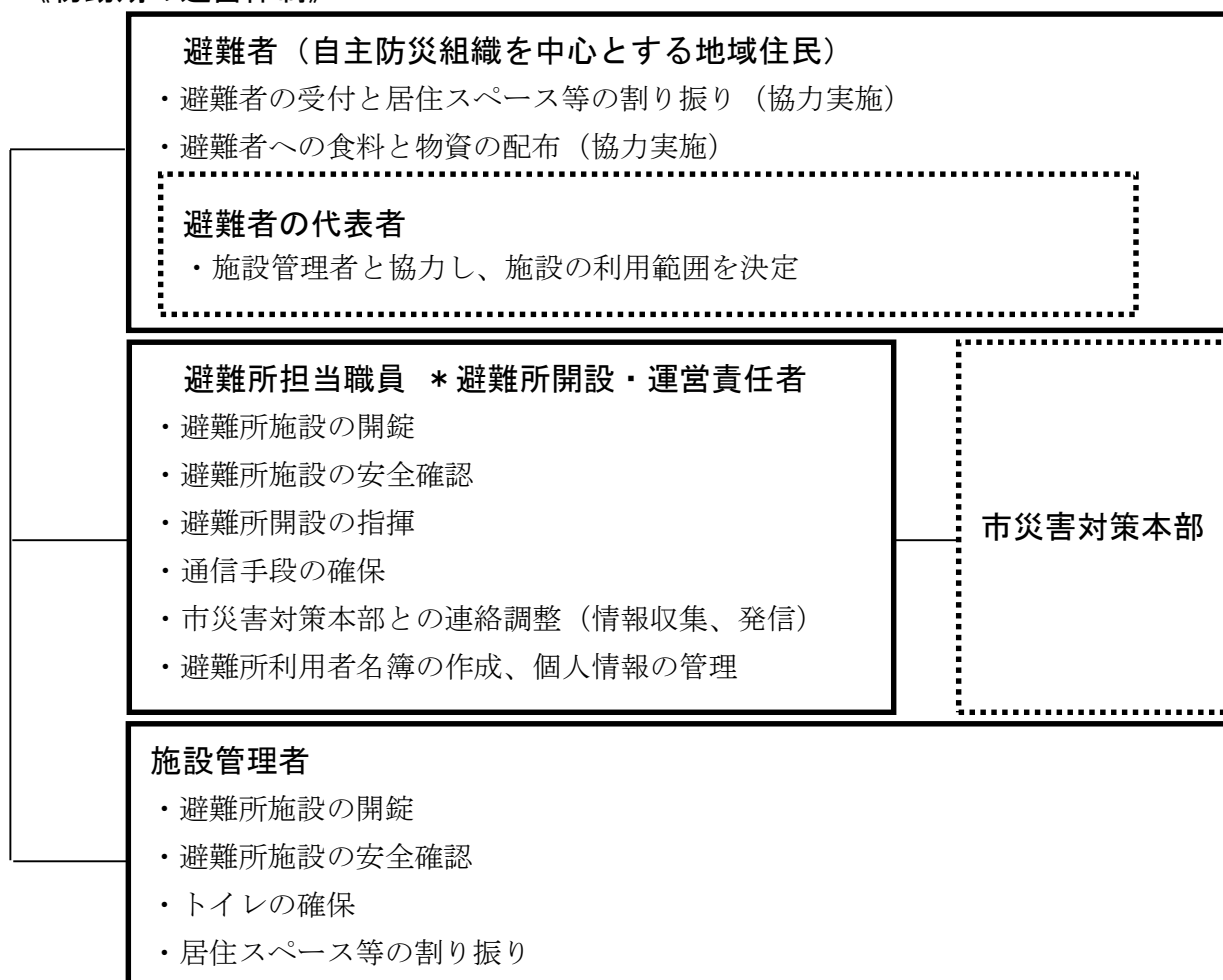
<input type="checkbox"/>	避難所開設・運営訓練の実施
--------------------------	---------------

第2章 初動期（発災が予見されたとき～発災後24時間）

2-1. 避難所の開設

災害発生時、迅速に避難所を開設するためには、市と施設管理者、地域住民が協力して初動体制を確立する必要があります。

《初動期の運営体制》



① 避難所の安全確認

災害発生後、市災害対策本部（以下、「市本部」という。）は、避難所の開設及び初期運営の指揮等を担当する職員を派遣します。また、施設管理者は、速やかに参集し、施設を開錠します。避難所担当職員は、施設管理者協力のもと、速やかに施設の安全確認を行い、必要な場合は、市本部に、被災建築物応急危険度判定士の派遣を要請します。

市本部は、避難所担当職員・施設管理者による確認結果を踏まえ、避難所の開設の可否を決定します。なお、避難所の安全が確認できるまでは、避難者を施設内に入れず、公園やグラウンド等の安全な場所に一時待機させ、施設の安全確認後に避難所へ誘導します。誘導は、避難者など地域で助け合い行います。特に、怪我人や避難行動要支援者等には、配慮が必要です。

《避難所開設時の安全確認》

	項目	確認内容	チェック	必要な対応
1	施設利用者 の確認	建物内に人は残っていないか	<input type="checkbox"/>	・該当しない場合は、安全確認を終えるまで、建物内からの退避を誘導
2	屋外からの 建物の確認	周辺施設の倒壊の危険性はないか	<input type="checkbox"/>	・該当しない項目がある場合は、屋外へ退避し、市本部へ連絡
		建物は傾いていないか	<input type="checkbox"/>	
		建物にひび割れはないか	<input type="checkbox"/>	
		壁の剥落はないか	<input type="checkbox"/>	
		屋根の落下や破損はないか	<input type="checkbox"/>	
		非常階段は使用できるか	<input type="checkbox"/>	
3	屋内からの 建物の確認	天井の落下や亀裂はないか	<input type="checkbox"/>	・該当しない項目がある場合は、施設管理者と避難所担当職員が協議のうえ施設の利用可否を決定 ・施設を使用する場合、被害箇所周辺と、余震により同様の被害が見込まれる場所への立入り（設備の使用）を禁止
		廊下は安全に通行できるか	<input type="checkbox"/>	
		階段は安全に上り下りできるか	<input type="checkbox"/>	
		床に亀裂や散乱物はないか	<input type="checkbox"/>	
		照明が落下、破損していないか	<input type="checkbox"/>	
		窓ガラスの割れやひびはないか	<input type="checkbox"/>	
		防火設備は機能しているか (防火戸・防火シャッター、スプリンクラー、排煙設備、火災報知機、消火器の設置等)	<input type="checkbox"/>	
4	ライフラインの確認	トイレは使用可能か	<input type="checkbox"/>	・代替となる手段の確保を検討（または市本部へ要請）
		電気は使えるか (停電時は、非常用電源を確認)	<input type="checkbox"/>	
		水道は使えるか	<input type="checkbox"/>	
		ガスは使えるか	<input type="checkbox"/>	

*安全確認は、可能な限り2人1組で実施する。

*被災直後の応急危険度判定士等建築の専門家が到着する前の緊急かつ応急的な安全確認方法の詳細は、内閣府HP「大規模地震発生直後における施設管理者等による建物の緊急点検に係る指針」を参照。

②避難所開設

施設の安全確認後、避難所開設を可とした場合は、**避難所開設報告書【様式 1】**により、市本部に連絡します。

開設報告を受けた市本部は、防災行政無線、防災ラジオ、絆メール、市ホームページ等により、避難所を開設した旨を広く周知します。

なお、大規模災害発生時等は、食料や物資の支援などについても併せて周知します。

《避難所初動運営（開設）時にすべきこと①》

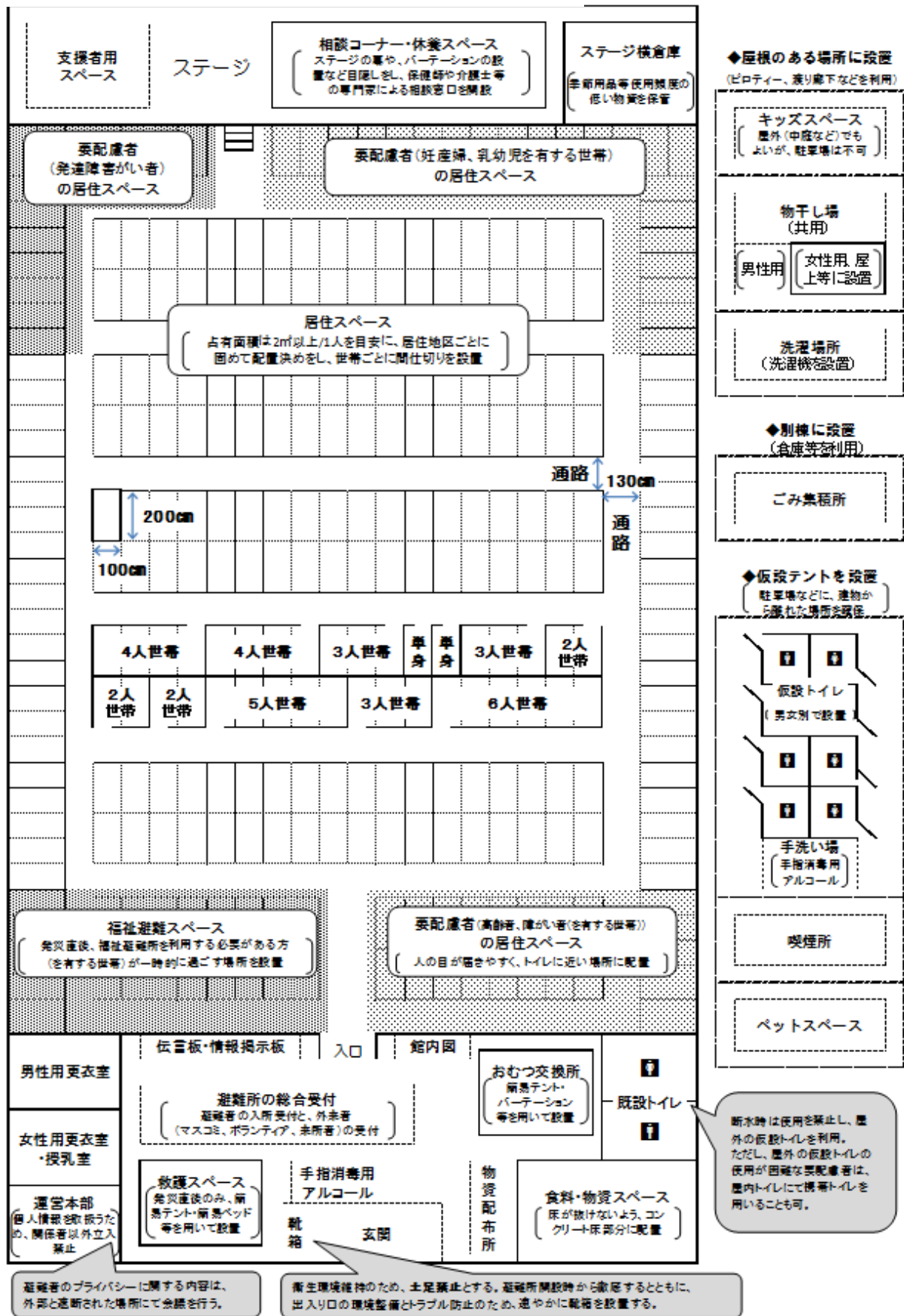
<input type="checkbox"/>	施設の開錠
<input type="checkbox"/>	基本建物構造、非構造部材、設備の安全確認 *避難所担当職員と施設管理者が、可能な限り 2 人 1 組で安全を確認する。
<input type="checkbox"/>	必要に応じて、市本部へ被災建築物応急危険度判定士の派遣要請
<input type="checkbox"/>	避難所運営やライフラインに関する設備の使用可否の確認
<input type="checkbox"/>	散乱危険物（ガラス破片や倒壊した備品等）の除去、清掃
<input type="checkbox"/>	開設を可とした場合は、避難所開設報告書により市本部へ連絡

2-2. 施設の利用範囲の決定

避難所の安全確認後、施設管理者と避難者の代表者は、避難所として利用する施設の範囲を決定した上で、利用場所を用途ごとに指定します。避難者の代表者が選出されていない場合は、避難所運営委員会を設置するまでの仮の代表者を避難所運営に向けた打合せのために選出します。なお、避難所の標準レイアウトは次のとおりとし、事前に定めた各避難所のレイアウト図を参考に、避難者数等の状況を踏まえ、利用場所を指定します。

また、**【標示集】**を活用し、各部屋等の使用目的を明らかにします。

《避難所標準レイアウト図（体育館に設置した場合）》



《避難所初動運営（開設）時にすべきこと②》

□	<p>施設（避難所）の利用範囲の決定</p> <ul style="list-style-type: none"> 各施設（特に学校等）は本来の使用目的があるため、利用範囲や立入禁止範囲等のルールを明確にする。 カラーコーンやビニールテープ等を使用し、危険箇所を立入禁止にする。
□	<p>土足禁止区域の徹底</p> <ul style="list-style-type: none"> 衛生上の問題により、避難所施設内は土足禁止を徹底する。 段ボール等で靴箱を作成し、靴箱の利用を促す。
□	<p>利用場所の用途指定（各施設のレイアウト図参照）</p> <ul style="list-style-type: none"> 要配慮者スペース、福祉避難スペース（福祉避難所を利用する必要がある方の世帯が一時的に過ごす場所）、物資スペース等は、避難者のスペースの振り分け前に確保する。 要配慮者のうち、高齢者や障がい者世帯の避難スペースは、人の目が届きやすく、壁や出入口、トイレ、掲示板等の近くに配置する。 要配慮者のうち、発達障がい者、妊産婦、乳幼児等の要配慮者（を有する世帯）の避難スペースは、同じ環境の家族が一緒になるように配置し、周囲からストレスを受けにくくする。 帰宅困難者や滞留旅客者が一時的に避難してくることも想定し、避難スペースを確保する。 居住スペースは、居住地区ごとに区割りし、テープやブルーシート、カラーコーン等を用いて、地区ごとにスペースを定める。 ペット同行避難者については、一般避難スペースから少し離れた屋根のある屋外（踊り場）等の場所に、ペット用スペースを設ける。また、ペットはケージに入れるか、首輪を付けリードを柱に固定する。
□	<p>通路の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> 車いすが通行可能な通路（幅1.3m）を確保する。 視覚障がい者や高齢者等が壁伝いにトイレ等へ移動できるよう、一部壁際を通路とする。
□	<p>避難所周辺の利用範囲の決定</p> <ul style="list-style-type: none"> 避難所施設の駐車場やグラウンドの一部を車中泊避難者の駐車スペースとして指定し、誘導する。 屋外駐車場やグラウンドは、物資の搬入ルートを優先確保する必要があるため、場合によっては、避難者用駐車場としての利用を一部制限する。

2-3. 避難所の初動運営

①避難者の受付及び居住スペースの割り振り

居住スペース指定後、避難所担当職員は、区長や民生・児童委員などの協力を得て、避難所利用者名簿【様式2】にて、居住地域ごとに避難者の受付を行うとともに、避難者カード【様式3】を交付し、提出を求めます。また、避難者の居住スペースは、避難者の代表者とともに、居住地区ごとに割り振ります。受付は、避難者数の把握、物資の要請、安否確認、要配慮者のスクリーニング（選別）に利用することを理解してもらうことが必要です。

避難している要配慮者の状況に応じて、病院や福祉避難所等への移送を検討するためには、ある程度の専門性が必要です。しかしながら、災害発生時に専門性を有する人的資源を十分に確保することは、困難が想定されるため、次の例を参考にして、要配慮者のスクリーニングを行います。また、移送を必要とする場合は、市本部と連携し、速やかに対応を検討します。

《要配慮者のスクリーニング例》

	区分	判断基準		避難先・移送先例
		概要	実例	
1	治療が必要	<ul style="list-style-type: none"> 治療が必要 発熱、下痢、嘔吐 	<ul style="list-style-type: none"> 酸素 吸引 透析 	病院
2	日常生活に全介助が必要	<ul style="list-style-type: none"> 食事、排泄、移動が一人でできない 	<ul style="list-style-type: none"> 胃ろう 寝たきり 	福祉避難所
3	日常生活に一部介助や見守りが必要	<ul style="list-style-type: none"> 食事、排泄、移動の一部に介助が必要 産前・産後・授乳中 医療処置を行えない 3歳以下とその親 精神疾患がある 	<ul style="list-style-type: none"> 半身麻痺 下肢切断 発達障害 知的障害 視覚障害 骨粗しょう症 	個室 (学校における体育館以外の教室や、公民館における会議室等)
4	自立	<ul style="list-style-type: none"> 歩行可能、健康、介助がいらない、家族の介助がある 	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者 妊婦 	大部屋

②避難者の把握

避難所利用者名簿【様式2】により、避難者数と、要配慮者の状況を速やかに把握します。記載内容は個人情報となりますので、十分な注意を払い、保管場所等に留意することが必要です。

③通信手段の確保

災害発生時には、避難所の固定電話が通信規制により使用できない場合があるため、代替となる通信手段の確保が必要です。

避難所担当職員は、速やかに通信手段を確保し、避難所を開設した旨と、避難所の状況、避難者の人数等を市本部へ連絡します。

《災害時の通信手段の例》

- ◆避難所の固定電話
- ◆衛星携帯電話
- ◆MCA無線（レシーバー型等の移動系）
- ◆パソコンによる通信（避難所インターネット回線、Wi-Fiの使用）
- ◆個人の携帯電話（通話機能、メール機能等を利用）
- ◆伝令要員（バイク・自転車・徒歩）
- ◆特設公衆電話
- ◆アマチュア無線利用者との連携
- ◆災害用伝言ダイヤル（171）の利用

《避難所初動運営（開設）時にすべきこと③》

<input type="checkbox"/>	避難所の開設を市本部へ報告 ・避難所開設報告書【様式1】を利用する。
<input type="checkbox"/>	避難者の受付 ・避難所利用者名簿【様式2】を利用する。 ・避難者カード【様式3】を交付する。
<input type="checkbox"/>	避難者数、被害状況等の把握
<input type="checkbox"/>	負傷者や要配慮者等のスクリーニング *P10《要配慮者のスクリーニングの例》を参照。
<input type="checkbox"/>	食料・飲料水、その他生活必需品の過不足の把握
<input type="checkbox"/>	防災倉庫から必要物品の搬入、過不足の把握
<input type="checkbox"/>	通信手段の確保
<input type="checkbox"/>	避難者の状況等を市本部へ報告 ・避難所状況報告書〈第__報〉【様式4】を利用する。
<input type="checkbox"/>	散乱危険物の除去等、施設管理者の補助

2-4. トイレの確保

①災害用トイレの種類

災害対応においては、水・食料・毛布等の確保が優先され、トイレの確保は後回しとされがちです。しかし、ノロウイルス等による感染症や、トイレの敬遠による健康被害を防ぐうえでも、トイレ環境の迅速な整備が不可欠となります。

災害用のトイレには、以下のとおり複数の種類があり、備蓄等についても施設により異なります。既設の水洗トイレや浄化センターなどの状況によって適したものを使用します。

《トイレの種類》

携帯トイレ	既存の洋式便器に外袋を付けて使用し、排泄物は薬剤にて処理する。 水が無い状態で使用できるが、使用済みの便袋の回収・保管方法を検討する必要がある。
簡易トイレ (組立式簡易トイレ)	簡易に搬入・設置でき、段ボールなどの外箱に外袋を付けて使用し、排泄物は薬剤にて処理するもののほか、コンポスト(堆肥化)、乾燥や焼却等の方法がある。 水が無い状態で使用できるが、使用済みの便袋の回収・保管方法の検討及びパーティション等の個室空間の設置が必要となる。
仮設トイレ	便槽へ貯留する形式と、マンホールへ直結流下する方式がある。 汲み取りの体制、バリアフリー、照明の設置等による安全面の配慮が必要となる。
マンホールトイレ	下水道のマンホールや下水道管へ直結する形式のトイレであり、仮設トイレの形式のほか、備蓄や収納に優れた様々な形式がある。 屋外の設置となるため、安全面の配慮が必要となる。

想定時期

初動期
(発災直後)

展開期
安定期

《避難所初動運営（開設）時にすべきこと④》

□	<p>トイレの確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ P12 《トイレの種類》、P13 《水洗トイレの使用可否確認項目》 参照。
□	<p>トイレの適切な使用の周知</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ トイレを使うときの注意（例）【掲示様式 1】を参照。
□	<p>適切な感染症予防、衛生環境の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ できていますか？衛生的な手洗い【掲示様式 2】、冬は特にご注意！ノロウイルスによる食中毒【掲示様式 3】、ノロウイルスの感染を広げないために【掲示様式 4】を参照。

《水洗トイレの使用可否確認項目》

手順 1	<p>トイレの状態確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 室内の安全性、便器等の破損状態を確認する。 ・ 使用できない状態であれば、簡易トイレを設置（便袋を使用し、汚物は薬剤処理）するとともに、仮設トイレの設置を要請する。また、「簡易トイレ使用方法」を掲示し、衛生的な利用に努める。
手順 2	<p>下水道の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 排水管、汚水マス・マンホール等の漏水の有無を確認する。 ・ 漏水が見られた場合、既存の洋式便器を使用（便袋を使用し、汚物は薬剤処理）するとともに、仮設トイレの設置を要請する。（和式便器しかない場合は、簡易トイレを設置） ・ 使用可能であれば、市本部へ、浄化センターなどの被害状況を踏まえた、下水道の使用可否を確認する。
手順 3	<p>上水道の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 蛇口をひねり、上水使用の可否を確認する。 ・ 上水が使用不可の場合、井戸水やプールの水などの状況を把握する。 ・ 使用可能な水源が確保できた場合、給水のための資材（バケツ、エンジンポンプ等）を確認する。 ・ 資材を確保できた場合は、給水を行う。
手順 4	<p>トイレの使用開始</p>

②既設の水洗トイレが使用できない場合

トイレ、上水、下水が使用できない場合は、防災倉庫内の簡易トイレ等、水を使用しない災害用トイレを使用します。仮設トイレ、マンホールトイレについては、上下水道班で設置しますので、既設の水洗トイレが使用できないときは、市本部に連絡します。

《災害用トイレの設置方法》

洋式トイレの場合	便座にビニール袋をかぶせて固定し、その上に携帯トイレを付けて使用する。
和式トイレの場合	便器の上に板や段ボール等を置いて、便器を封鎖し、その上に簡易トイレを設置して使用する。
便器等が破損している場合	安全な場所に簡易トイレを組み立て、専用テント等で個室空間を確保して使用する。

2-5. 食料・物資の提供

災害発生直後は、市本部などから備蓄食料・物資が提供されます。また、国から食料・水・毛布等の物資が届く「プッシュ型」の支援による食料・物資の提供も想定されます。食料や物資が到着した場合は、地域の自主防災組織などが中心となり、配布を行います。

《避難所初動運営（開設）時にすべきこと⑤》

□	<p>食料・水・毛布等の食料・物資の配布</p> <ul style="list-style-type: none"> 配布数が避難者数に満たない場合は、配布の是非について検討する。 やむを得ない事情により、一部の者に限定して配布する場合は、事前に事情や配布のルールなどを避難者に十分説明し、理解を得たうえで配布する。 緊急を要する場合は、病人やけが人、妊産婦や乳幼児等の要配慮者を優先する等、柔軟に対応する。
□	<p>プッシュ型支援物資の受入れ</p> <ul style="list-style-type: none"> プッシュ型の支援は、避難所からの要請を待たず、ニーズの予測に基づき、水や食料など必要最低限の支援物資を緊急的に届けるものである。物流会社または市の搬入拠点から、物流会社のトラック等により物資が搬入される。 受入れ側はいつでもだけの物資が到着するか把握できず、時間帯や物量によっては、受け手側の人手不足等が生じ、受入れやその後の物資管理に大きく支障を来す場合もある。受入方法の事前想定と地域の自主防災組織を中心とする避難者の協力が必要となる。
□	<p>食料・物資の保管・管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 食料・物資管理簿【様式8】を利用する。

第3章 展開期（発災後24時間～3週間程度）

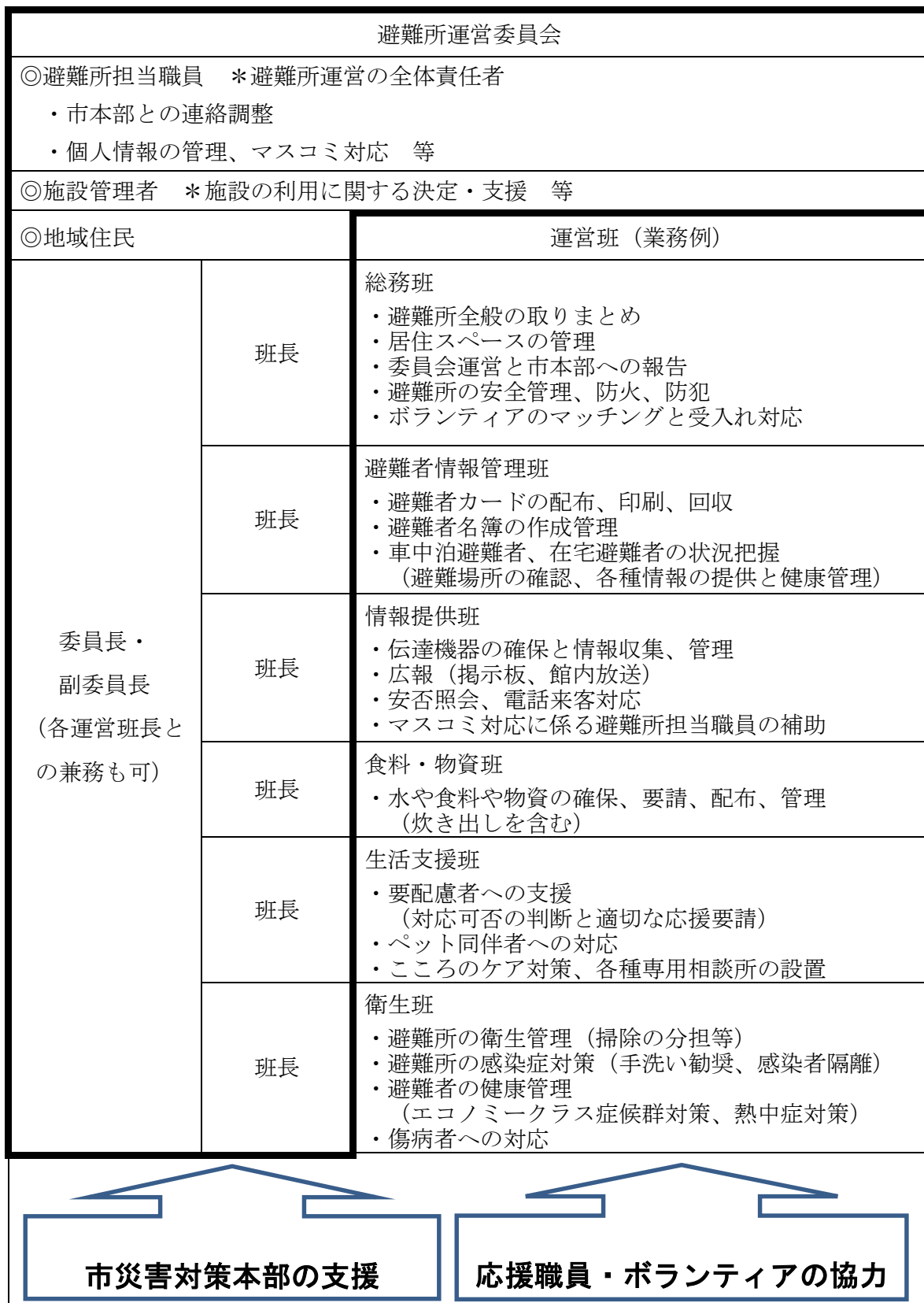
3-1. 避難所運営委員会と運営班の設置

初動期においては、避難所担当職員、施設管理者、避難者（自治会長や自主防災組織を中心とする地域住民）が協力して避難所開設と運営を行います。発災後1日を目標に、避難所運営委員会と運営班を組織し、在宅避難者や車中泊避難者も含む利用者全員による自主運営を目指します。また、時期の経過につれ、必要な用務は変化しますので、柔軟に組織を見直す必要があります。

《展開期の避難所運営すべきこと①》

□	<p>避難所運営委員会と運営班の設置</p> <ul style="list-style-type: none">・ P16《避難所運営委員会の組織図（例）》を参考に避難所運営委員会と運営班を設置する。・ 運営委員会には女性を積極的に起用し、ボランティアとの連携も図る。・ 運営委員会は、原則1日1回以上開催し、委員長、副委員長、各運営班長のほか、避難所担当職員、施設管理者、派遣職員やボランティアの代表者も参加し、情報を共有する。・ 運営委員会において、避難所運営ルールを定め、掲示板へ掲載する。 （避難所生活ルール（例）【様式7】を参照）・ 各運営班は、避難所業務日誌【様式5】を作成し、避難所運営委員会にて情報共有を行う。・ 避難所運営委員会後は、避難所状況報告書〈第__報〉【様式4】により、市本部へ報告を行う。・ 避難所担当職員等は、事務引継書【様式6】を作成し、確実な事務引継ぎを行う。
---	--

《避難所運営委員会の組織図（例）》



《運営班の振り分けのポイント》

- ・地域コミュニティを活用し、班長等を自治会長中心に選任する。
- ・運営に女性が携わることができるように配慮する。
- ・車中泊避難者や在宅避難者も、避難所利用者として運営班の業務を担う。
- ・避難者カードの記入内容をもとに、各避難者の特性を活かせるよう、運営班を編成する。

○避難者情報管理班

- ・個人情報の管理責任者として避難所担当職員から班長を選任、派遣職員も活用する。
- ・車中泊避難者の代表者を選任し、連携を図る。

○情報提供班

- ・避難所に常駐できる人を選任する。
- ・各種媒体からの情報収集ができる人を選任する。

○食料・物資班

- ・女性用物資の配布やニーズを把握するため、女性も選任する。

○生活支援班

- ・可能であれば、保健師や介護士等、専門的知識を有する人を選任する。

○衛生班

- ・可能であれば、医師や保健師等、専門的知識を有する人を選任する。

3-2. 避難者の確認

避難者は、避難所利用者名簿【様式2】と避難者カード【様式3】で確認します。これらをもとに、親族等からの安否の確認や食料・物資の支援要請、要配慮者の対応、被災者支援などを行いますので、随時、更新する必要があります。

避難所利用者名簿と避難者カードの記載内容は個人情報のため、避難所運営委員会や運営班において、責任を持って取り扱います。また、個人情報の漏えいを防ぐため、保管場所や方法等に注意を払い、管理を徹底する必要があります。

《展開期の避難所運営すべきこと②》

<input type="checkbox"/>	<p>避難者カードの印刷、配布</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難所利用者名簿【様式2】を利用し、車中泊避難者、避難所近隣の在宅避難者等も含め、避難所利用者全員に記入させる。 ・初動期の避難受付の際（避難所利用者名簿【様式2】記載時）に、避難者カードの配布を済ませていることが望ましい。 ・在宅避難者への避難者カードの配布は、該当する地区の自治会長などの協力を得ることも検討する。また、車中泊避難者、在宅避難者の把握が困難である場合は、物資受け渡しの際に避難者カードの提出の有無を確認することが効果的である。
<input type="checkbox"/>	<p>避難者カードの記入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・原則、世帯単位で記入させ、不明な点は空欄のまま提出させることとし、後日、避難者情報管理班へ報告する。 ・各項目は、それぞれの滞在場所や、食事への配慮（アレルギー、乳幼児、宗教的理由等）、医療的配慮・介護、他言語使用者（外国人）への配慮の要否の把握に必要であるため、確実な記入を促す。
<input type="checkbox"/>	<p>避難者カードの回収と退所時連絡の呼びかけ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区域設定で定めたスペースに誘導後、避難者カードを回収し、避難所内における所在地の確認を行う。 ・避難者カード回収時に、退所時に運営委員会または避難者情報管理班へ連絡するよう呼びかけをする。また、貼紙等も活用し、退所時の連絡について周知を図る。
<input type="checkbox"/>	<p>避難所利用者名簿の作成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難者カードをもとに、初動期において作成した避難所利用者名簿【様式2】を、手書きまたは電子データにて「地域別、五十音順」等に整理する。
<input type="checkbox"/>	<p>市本部へ報告（毎日1回以上）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難世帯数、避難者数、ライフラインや避難所施設の状況等を避難所状況報告書〈第__報〉【様式4】を利用して報告する。 ・避難所間の移動、不足物資・避難者のニーズなどを把握する情報源となるため、確実に報告する。
<input type="checkbox"/>	<p>避難先の移動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人数超過等により避難者を受け入れることが困難な場合は、市本部へ報告し、受け入れ先の調整を依頼する。 ・移動は避難者自身での移動が望ましいが、不可能な場合は市や県の職員、他自治体からの派遣職員等、防犯・安全上の保障がされる者へ依頼をする。 ・市または県域を越える避難所への移動については、避難者の移動方法を県と市本部が協議のうえ決定し、実施する。

3-3. 用途に応じたスペースの設置

避難生活の長期化が想定される場合、居住スペースのほかに、様々な用途に応じた部屋（スペース）を設置することが必要です。特に、高齢者や女性、障がい者に配慮したスペースの確保が求められます。（P8《避難所標準レイアウト図（体育館に設置した場合）》を参照）

《展開期の避難所運営すべきこと③》

・避難者用スペース等の設置

<input type="checkbox"/>	<p>居住スペースの設置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・原則、居住地区ごとに区割りをして振り分ける。 ・1人あたり2㎡以上（目安）を基準とする。 ＊避難所のスペースや避難者の事情に合わせて、地域で検討する。
<input type="checkbox"/>	<p>福祉避難スペースの設置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害発生直後、福祉避難所に移送する必要がある方を一時的に収容するスペースを設置する。
<input type="checkbox"/>	<p>ペットスペース（屋外）の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ペットは、騒音やアレルギー、衛生上の問題から、原則屋外でリードやケージ等を利用して飼育する。 ・室内での飼育が可能なペットについては、ケージ等に入れたうえで、居住スペースから離れた別棟の部屋を確保し、避難者が同伴で生活することも検討する。 ・被災動物の救援について困難な場合は、市本部へ応援を要請する。
<input type="checkbox"/>	<p>車中泊避難者用駐車場の指定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難所施設の駐車場やグラウンドの一部、近隣の大型駐車場等を、車中泊避難者用の駐車場とし、避難者を把握する。 ・保健師等は、車中泊避難者にエコノミークラス症候群の予防について声かけを行うとともに、避難所（屋内）への移動を促す。
<input type="checkbox"/>	<p>通路の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者や障がい者、負傷者のため、車いすが通行可能な通路（幅1.3m）を確保する。 ・視覚障がい者や高齢者等へは、壁伝いにトイレ等へ移動できるよう、一部壁際を通路とするなど配慮する。

・ 運管用スペース等の設置

<input type="checkbox"/>	<p>運営本部</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 避難者の個人情報を取り扱うため、関係者以外立ち入り禁止とする。
<input type="checkbox"/>	<p>受付</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 入口付近に設置し、避難所の入退所の受付のほか、ボランティア、マスコミ、来客等の外来者の受付も行う。
<input type="checkbox"/>	<p>支援者用スペース（屋外テント等を設置（可能であれば屋内））</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自衛隊、他自治体からの派遣職員、ボランティアを受け入れるためのスペースとして、活動拠点場所と車両の駐車場所を確保する。
<input type="checkbox"/>	<p>掲示板</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 避難所の入口付近に設置する。（場合によっては複数箇所の設置も検討する） ・ 安否情報、市本部からの連絡事項、避難所運営における連絡事項、一日の予定（入浴や炊き出し支援等）等を掲示する。

・ 各種スペース等の設置

<input type="checkbox"/>	<p>食料・物資保管スペース</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 高温・多湿の場所を避け、耐荷重の大きいコンクリート床の場所に設置する。また、トラックによる物資の搬入や避難者への配給がしやすく、施錠可能な場所が望ましい。
<input type="checkbox"/>	<p>給水所（屋外）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 居住スペースに近く、給水車の出入りがしやすい場所に設置する。
<input type="checkbox"/>	<p>炊き出しスペース（既存設備の利用、屋外のテント等）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 避難所の既存設備である調理場等を利用する場合は、ガスなどの設備が使用可能かどうか確認してから利用する。 ・ 屋外テントで炊き出しを行う場合は、居住スペースに近く、水源から近い場所で行う。
<input type="checkbox"/>	<p>仮設トイレ（屋外）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 原則、屋外に設置する。また、手洗い場の設置にも努める。 ・ 防犯や夜間の利用も考慮して居住施設から離れすぎない場所とし、トイレの内外に照明や防犯ブザーを設置する。また、一部を女性専用とする。 ・ 便座の洋式化及び子供用便座の設置に努める。 ・ 仮設トイレがバリアフリー化されていない等の理由により、高齢者や障がい者等の利用が困難な場合は、要配慮者専用として、既設の洋式トイレを活用した携帯トイレの継続使用を検討する。

□	<p>洗濯所</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物の軒先等で水源や排水の位置を考慮し、洗濯機を配置する。 ・洗濯機が複数使用できる場合は、一般用とペット同伴避難者用等、利用者の種類別に、使用方法を定めることが望ましい。 ・洗濯機使用予約表を作成し、衛生班で管理することも検討する。
□	<p>共用・男女別物干し場（屋外）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・物干し場は、日当たりの良い場所で、共用と男女別それぞれを確保する。 ・女性専用は建物の屋上等、プライバシーの確保に配慮した場所に設置することが望ましい。
□	<p>仮設風呂（屋外）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水源や排水の位置を考慮し、プライバシーの確保が可能な場所に設置する。
□	<p>相談コーナー・休養スペース</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個室やパーティションで仕切られた場所に開設する。 ・女性の保健師や職員による女性専用の相談スペースを設置する。
□	<p>男女別更衣室</p> <ul style="list-style-type: none"> ・原則、男女別で、施錠の可能な個室部屋（和室が望ましい）を確保する。個室が確保できない場合は、避難所内の一角をパーティション等で仕切って更衣スペースを確保する。 ・防犯ブザーと使用状況を表示する札を設置する。 ・化粧や身だしなみを整えるための姿見の設置等を検討する。
□	<p>授乳スペース</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専用の個室部屋もしくはスペースが望ましく、場所の確保が困難な場合は、女性用の更衣室にパーティション等を用いて設置する。 ・防犯ブザーを設置するなど防犯対策を行う。
□	<p>キッズスペース（子どもの遊び場）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもが遊ぶことのできるスペースを確保する。 ・保育士等のボランティアの活用を検討する。
□	<p>自習室</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学生などが学習できるスペースの確保を検討する。学校が避難所となっている場合は、施設管理者と相談のうえ、放課後の教室利用等も検討する。
□	<p>救護スペース</p> <ul style="list-style-type: none"> ・DMAT（災害派遣医療チーム）を中心とした医療班による医療活動を行うことから、負傷者の搬入や病院等への搬出移送に備え、災害発生直後は入口周辺に設置する。また、展開期には保健室や医務室等に場所を変更する。
□	<p>手指消毒用スペース</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難所の出入口やトイレの周辺に消毒液を複数設置する。

<input type="checkbox"/>	<p>ごみ集積所（屋内（居住スペースと別棟の倉庫等））</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活場所から離れ、野生動物の侵入を防止でき、清掃車の出入りがしやすい場所に設置する。
<input type="checkbox"/>	<p>予備スペース</p> <ul style="list-style-type: none"> ・感染症発生時の患者隔離スペース等、緊急時に活用する場所を確保する。
<input type="checkbox"/>	<p>喫煙所</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難者間のトラブルの原因となるため、屋外に設置する。

3-4. 水の確保（飲料水・生活用水等）

車中泊避難者、在宅避難者を含む避難所利用者の全体数を把握し、飲料水を優先に確保します。（飲料水は1人1日3リットルが目安）

なお、避難者にオストメイト（人工の肛門・膀胱の利用者）の方がいる場合は、飲料用だけでなく、生活において清潔（飲料水程度の清潔さを要する）な水が、1日1リットル程度必要となるため、配慮が必要です。

《展開期の避難所運営すべきこと④》

<input type="checkbox"/>	水道利用の可否（避難所の水道施設の被害状況）の確認 <ul style="list-style-type: none"> ・ 受水槽、高架水槽の被害の有無、水質状況を確認する。 ・ ポンプの運転可否を確認する。 ・ 散水栓（蛇口）の使用の可否を確認する。 ・ 市本部に、水道施設の被害・復旧状況を確認する。
<input type="checkbox"/>	飲料水の確保（その1）（水道水の使用の可否を問わず実施） <ul style="list-style-type: none"> ・ 防災倉庫内の飲料水を確保する。 ・ 飲料水はペットボトル等、密閉されたものを最優先とし、市本部へ要請する。
<input type="checkbox"/>	飲料水の確保（その2）給水拠点の確認（水道水が使用できない場合） <ul style="list-style-type: none"> ・ 密閉された飲料水は限りがあるため、「給水拠点」からの給水を検討する。 ・ 市本部に、近隣の給水所・応急給水槽の状況を確認する。 ・ 「給水拠点」で飲料水を給水する。
<input type="checkbox"/>	飲料水の確保（その3）飲料水の緊急要請（水道水が使用できない場合） <ul style="list-style-type: none"> ・ 飲料水の必要水量（1人1日3リットル×避難所利用者数）を把握し、市本部へ要請する。 ・ 車両輸送を受ける場合は、受水槽の設置場所等の受入体制を調整する。
<input type="checkbox"/>	生活用水の確保（井戸水やプールの水の状況把握及び給水） <ul style="list-style-type: none"> ・ 飲料水としての水質の確認を市本部へ要請する。 ・ 給水のための設備（浄水機、エンジンポンプ等）を確認する。

3-5. 食料・物資の提供

食料・物資（生活必需品等）の提供においては、まず物資の搬入ルートや積み降ろし場所を確保します。避難者の人数等を確認後、必要な食料・物資を受け取り、配布します。市の備蓄及び調達物資（災害時応援協定による流通備蓄等）については、【様式8～10】を利用し、事前に調達品目を選定しておく必要があります。

《展開期の避難所運営ですべきこと⑤》

□	<p>物資の搬入ルートや積み降ろし場所の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市本部と調整し、一時集積配分拠点から避難所までの物資運搬手段を確保する。 ・避難所の近辺から物資の積み降ろし場所までのトラックの動線を確保する。
□	<p>必要な食料・物資の品目、数量確認と提供要請</p> <ul style="list-style-type: none"> ・【様式8～10】を利用し、防災倉庫内の備蓄食料・物資の品目、数量を確認する。 ・必要な食料等の品目、数量を把握し、市本部へ要請する。避難者数は、昼夜で大きく異なるため、前日の数を参考にし、不足や過度の余剰が発生しないよう検討する。 ・性別、高齢者用、妊産婦用、子ども用等、避難者の属性に応じた下着類、衣類の必要分量を把握し、市本部へ要請する。 ・要配慮者のニーズ（高齢者への医療・介護用品や、乳幼児のいる世帯への授乳ミルク用のお湯、食物アレルギーのある方へのアレルギー対応食等）を確認する。 ・救助物資の調達先や配分方法（避難者への物資の提供基準は、災害救助法施行細則の定めによる）を確認する。
□	<p>食料・物資の管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食料・物資スペース（鍵のかかる場所）にて在庫を管理する。 ・物資については、避難所に物資が山積みで必要な物が見つけられない状態にならないよう、「全員が共同で使用する物資」、「全員が各自使用する物資」、「特定者が使用する物資」等の区分けをして保管する。 <ul style="list-style-type: none"> →全員が共同使用…冷暖房器具、調理器具、トイレトーパー等 →全員が各自使用…タオル、衣類、毛布、歯ブラシ等 →特定者が使用…粉ミルク、紙おむつ、生理用品等 ・保管場所の配置図を作成する。

□	<p>食料・物資の配布</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食料や物資が避難者数に足りない場合は、まず配布の是非について検討する。やむを得ない事情により、一部の者に限定して配布する場合は、事前に事情や配布のルールなどを避難者に十分説明し、理解を得たうえで配布する。 ・なお、緊急を要する場合は、病人やけが人、妊産婦や乳幼児等の要配慮者に優先的に配布する等、柔軟に対応する。 ・消費期限や保存状態などを確認のうえ、できる限り速やかに配布し、必ず期限内に消費するよう呼びかける。 ・高齢者等の長時間配布を待つことが困難な方などには、避難者同士の助け合いによる配布補助を検討する。 ・車中泊避難者や在宅避難者には、掲示板の物資配布情報欄の確認を促す。 ・避難所の放送施設、広報車・拡声器、ビラの配布などにより、配布情報を周知徹底する。 ・生理用品等、女性のみが利用する物資については、女性の担当者が配布するよう配慮する。
□	<p>炊き出しによる食事の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・調理器具、水、食料、燃料等を確保する。 ・避難所の既存設備である調理場等を利用する場合は、ガスなどの設備が使用可能かどうか確認してから対応する。 ・炊き出し用の米や野菜などの食材は、地域住民が持ち寄る。不足する分については、食料依頼伝票 兼 処理表【様式9】により市本部へ要請する。 ・炊き出しは、衛生面に十分配慮したうえで実施する。

3-6. 衛生環境の確保とごみ処理

避難所内の衛生環境が保たれていないと、ノロウイルス等による感染症だけでなく、トイレの敬遠による健康被害も発生します。【掲示様式1～4】を活用し、避難者に衛生的な環境づくりを啓発します。

また、衛生的な環境を維持するためには、ごみ処理の早期ルール化が必要となります。

《展開期の避難所運営すべきこと⑥》

<input type="checkbox"/>	避難所の定期的な清掃、消毒、換気の実施 <ul style="list-style-type: none">・個別スペースについては一日1回以上、トイレ等の共有スペースも、状況に応じて一日1回以上定期的に清掃、換気を実施する。・個別スペースは個人にて清掃します。トイレ等の共有スペースは、当番表を作成し、避難者全体で清掃と手すりやドアノブ等の消毒を実施することで、感染症の予防に努める。
<input type="checkbox"/>	ごみの臨時集積所の設置 <ul style="list-style-type: none">・ごみの分別を行ったうえで集積所へ持ち込むよう啓発する。・集積所は、生活場所から離れ、野生動物の侵入を防止でき、清掃車の出入りがしやすい場所を選定する。
<input type="checkbox"/>	ごみの排出ルールの確立 <ul style="list-style-type: none">・避難所におけるゴミ排出ルールを確立し、避難者に周知する。

3-7. 情報の収集と伝達

大規模災害発生直後は、情報が錯綜し、通信回線も麻痺していることが考えられます。

各種情報の発信や対外的なやりとりについては、担当班や班内における担当を明確にし、窓口を一本化することで、情報の混乱を避けるようにします。

《展開期の避難所運営すべきこと⑦》

□	<p>情報収集・伝達機器の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・伝達機器を確保し、市本部との情報共有を図る。 ・特設公衆電話、テレビ、ラジオ、Wi-Fiルーター等を設置し、避難者が情報を収集・発信する環境を整備する。
□	<p>館内放送等による情報伝達</p> <ul style="list-style-type: none"> ・掲示板に掲載した新着情報や物資配布等のお知らせは、館内放送や拡声器等を利用して広報する。 ・重要な情報は、時間帯を変えて複数回放送する。
□	<p>要配慮者への情報伝達</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報発信は、情報提供班と生活支援班が連携し、高齢者や聴覚障がい者へも配慮した情報伝達を行う。 ・外国人への情報伝達については、多言語（英語・中国語・ポルトガル語・タガログ語等）や「やさしい日本語」で行う必要がある。「災害時多言語情報作成ツール（CLAIR）」（*下部参照）やスマートフォンアプリ等を用いて、柔軟に対応を行う。 <p>*「災害時多言語情報作成ツール」にて検索可能、ただし、あらかじめダウンロードの必要あり（無料）</p> <p>*総務省関東総合通信局スマートフォンアプリ「VoiceTera（多言語音声無料アプリ）」（30言語に対応）</p>
□	<p>車中泊避難者や在宅避難者への情報伝達</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車中泊避難者や在宅避難者へは、情報提供班と避難者情報管理班、生活支援班、食料・物資班が連携し、食料等の受渡し時に確実な情報伝達を行う。 ・必要に応じて、チラシを作成し、避難所内外の被災者への配布を検討する。
□	<p>掲示板の管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難所の入口付近に、掲示板を作成する。 ・掲示板には避難所運営情報や復旧・復興に関する情報など、地域の全ての被災者へ伝達することを踏まえ、様々な情報を項目ごとに掲示する。 ・各班から掲示要望については、掲示の可否を判断したうえで行う。 ・掲示期間を下部に記入のうえ掲示する。 ・期間の過ぎた掲示物については、担当班へ確認のうえ、速やかに取り除く。

〇〇避難所 情報掲示板

避難所運営委員会からのお知らせ

一日のタイムスケジュール

2/14(火)

- 7:00 ラジオ体操
- 7:15 朝食配給
- 10:00 一斉清掃
- 12:00 昼食配給
- 13:00 一斉清掃
- 14:00 いきいき体操
- 15:00 読み聞かせ
(キッズスペース)

各班からのお知らせ

- ・一斉布団干しを実施します。
ご参加ください。
(衛生班)
- ・2/15 15:00～
会議室にて女性の
サロンを開催しま
す。(生活支援班)
- ・2/16 12:00～
玄関前スペースに
て、NPO 法人〇〇
〇による昼食の炊
き出しがあります。

物資の配布情報

2/14(火)

- ・13:30～
物資配布所にて、
靴下・下着を配布
します。
- ・17:00～
物資配布所にて、
生理用品・化粧品
を配布します。

相談所の開設情報

- ・2/16 9:00～
相談コーナーに
て、医師、保健師
による相談所を
開設します。
(生活支援班)

避難所ニュース

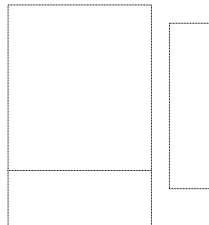
かわら版

1号

かわら版

2号

避難所の案内図



避難所生活の

ルール

- ① ………
- ② ………
- ③ ………
- ④ ………

復旧・復興に関わる情報

市災害対策本部からのお知らせ

- ・り災証明書の発行
(〇〇課 TEL 0000-00-0000)
- ・仮設住宅の入居案内
(〇〇課 TEL 0000-00-0000)

生活情報

- ・2/14 〇〇地区
電気、上下水道 復旧しました。
- ・2/14 〇〇鉄道〇〇線
□□駅～△△駅区間
運転再開しました。

近隣店舗の営業情報

- ・2/14 〇〇医院業務再開
- ・2/16 〇〇商店営業再開予定

3-8. プライバシーの確保

良好な避難生活を送るうえで、プライバシーの確保は、できるだけ早期に対応すべき事項となります。具体的な取り組みとしては、パーティション等での間仕切りが一般的となります。背の高いパーティション等の設置は、防犯上の問題が懸念されるため、1 m程度の高さにするなど、状況に応じて変えることも必要です。

また、障がい者、妊産婦の方を含む世帯などは、外部からのストレスを受けにくい、個室や施設の別棟利用等を検討します。

《展開期の避難所運営ですべきこと⑧》

□	パーティション等での間仕切り <ul style="list-style-type: none">・ 体育館のような広い場所では避難者のプライバシーを確保することは難しくなる。できるだけ早い段階でパーティション等を確保し、世帯ごとでの間仕切りを行う。・ 簡易テントを屋内に設置することも有効である。ただし、夏場は高温になるため熱中症には十分に注意する。
□	プライバシーに配慮した対応 <ul style="list-style-type: none">・ 避難者カードや個別の相談等により知り得た情報を基に、食事や医療面等について配慮する。また、避難所担当職員は、知り得た個人情報を適正に管理する。
□	郵便・宅配便の管理 <ul style="list-style-type: none">・ 郵便物や宅配物の差し出し、受け取りの取りまとめは、トラブル防止のため原則行わない。(本人が直接行うことは可)

3-9. 二次避難への備え

避難所生活が安定してきた頃に、余震や大雨によって更なる大規模被害が発生する可能性があります。住民が新たに避難してくる二次避難も想定し、スペースの確保を検討しておくことが重要です。

また、長期間の避難所生活により健康障害が危惧される、乳幼児、妊産婦の方などの二次避難先（民間宿泊施設等）への移送を検討する必要があります。

《展開期の避難所運営すべきこと⑨》

<input type="checkbox"/>	二次避難への備え ・住民が新たに避難してくることを想定し、更なるスペースの確保を検討する。
<input type="checkbox"/>	長期避難に対応した二次避難所の活用検討 ・市本部と連携し、乳幼児、妊産婦等の二次避難先（民間宿泊施設の活用等）を検討する。

3-10. 応援職員の要請・受入

大規模災害発生時は、避難所担当職員の負担軽減や円滑な避難所運営を図るため、他自治体への職員派遣要請は必要不可欠です。避難所担当職員自らが、応援を必要と判断した場合、または避難所運営委員会にて必要と判断された場合は、市本部に職員派遣を要請します。また、要請時には、保健師や介護士等、必要とする支援内容を具体的に伝えます。

市本部は、災害応援協定等に基づき、他自治体等に応援を要請します。応援職員の到着後は、速やかに受け入れ、業務の引継ぎ・分担を行います。

《展開期の避難所運営すべきこと⑩》

<input type="checkbox"/>	応援職員の要請 ・避難所担当職員が支援を必要と判断した場合、市本部へ応援職員の派遣を要請する。 ・避難者が人手不足と感じた場合、避難所運営委員会で要請の可否を判断する。 ・応援要請においては、保健師や介護士等、適切な人材による支援を受けられるよう、必要とする支援を具体的に伝える。
<input type="checkbox"/>	避難所担当職員と応援職員の業務の分担 ・全ての業務を応援職員に任せるのではなく、市本部からの情報の伝達、收受、統廃合等、避難所運営に関わる重要事項は、避難所担当職員の業務とする。
<input type="checkbox"/>	業務の引継ぎ ・必ず朝と夕方にミーティングを行い、交代要員に業務を確実に引継ぐ。その際は、業務内容だけでなく、避難者の様子や状況についても引継ぎを行う。 ・避難者の苦情やトラブルについては、避難所運営委員会に必ず報告し、担当班へ迅速な対応を依頼する。市本部による対応が必要な場合は、速やかに報告し、対応を依頼する。

3-1-1. 避難所ボランティアの受入

避難所運営において、人手が不足し、運営班の用務に支障が見込まれたり、専門的な分野の支援が必要と判断される場合は、市本部にボランティアの派遣を要請します。

《展開期の避難所運営すべきこと⑪》

□	<p>避難所ボランティアの派遣要請</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアによる支援を必要と判断した場合は、市本部に派遣を要請する。 ・災害ボランティアの経験のあるNPO団体などから、直接、ボランティアの申入れがあった場合は、市本部、ボランティアセンター（市社会福祉協議会）と協議し、受け入れを検討する。
□	<p>ボランティア受付窓口の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアの受け入れについては、避難所ボランティア受付簿【様式11】に記載してもらい、避難所ボランティアの経験、ボランティア保険の加入の有無を確認する。受入れ後は、支援者スペースへ案内する。 ・避難者に不安を与えないためにベストや腕章の着用を徹底し、ボランティアスタッフであることを明確にする。
□	<p>ボランティアへの業務の割り振り</p> <p>《業務例》</p> <ul style="list-style-type: none"> 高齢者・障がい者支援（配膳・介護・トイレなどの補助用務） 清掃・感染症予防の指導・補助 手話・筆談・外国語による情報支援（各種通訳） 子どもの世話や遊び相手、学習支援 避難者の相談相手、各種交流イベントの実施（心のケア） ペットの世話、材料（資機材）を持参しての炊き出し 風呂・給湯設備を持参しての入浴機会の提供 避難所内外における水や食料・物資の運搬、配給補助 がれき除去等、避難者の自宅の整理（軽作業） 車中泊避難者・在宅避難者への支援、避難所周辺への交通整理補助
□	<p>ボランティアの紹介</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営委員会等の会議にボランティアの参加機会を設ける。 ・朝礼等において、避難者へボランティアのメンバーを紹介する。

3-12. マスコミ・訪問者対応

避難所では、取材対応や訪問者の対応に多くの時間を割かれ、本来の避難所運営業務に支障が出ます。マスコミによる取材などは、避難者の心身の負担となることもあります。

マスコミ・訪問者については、避難所担当職員が中心となり、市本部と連携して対応する必要があります。

《展開期の避難所運営すべきこと⑫》

<input type="checkbox"/>	<p>マスコミ・訪問者への対応</p> <ul style="list-style-type: none">マスコミや訪問者の立入可能な時間や範囲、その他の注意事項について、取材者・訪問者への注意事項（例）【様式12】を参考に、あらかじめ避難所運営委員会にて定める。マスコミについては、マスコミ用受付用紙【様式13】にて受付のうえ、立ち入り・撮影禁止場所を明確に伝える。原則、避難所担当職員の立会いのもと、市本部と連携して対応する。取材後は、避難所運営委員会に報告し、避難所状況報告書〈第__報〉【様式4】へ追記する。
<input type="checkbox"/>	<p>安否確認への対応</p> <ul style="list-style-type: none">避難者カードの「親族等からの安否確認への回答」の同意者に対し、親族から安否確認があった場合は、速やかに返答する。避難者カードの「親族等からの安否確認への回答」の不同意者に対する安否確認、親族以外からの安否確認については、確認元と回答内容を本人に了解を得たうえで速やかに返答する。避難者の中にDV被害を受けている者がいる場合は、該当者及び関係者に対して、原則、情報開示を不可とする。電話や来客への取り次ぎは、安否確認と同義であるため、上記の対応に準じて行う。

3-13. 避難者の健康管理

避難所では、限られたスペースで多くの方が集団で生活し、また人の出入りも多くあるため、感染症への配慮が不可欠です。

市では、マスクや消毒液（擦り込み式エタノール剤）、使い捨てのビニール手袋を備蓄する必要があります。

《展開期の避難所運営すべきこと⑬》

□	<p>感染症の予防対策（トイレの感染症予防）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種の災害用トイレを使用する場合は、トイレを使うときの注意（例）【掲示様式1】を参考にトイレの使用ルールを掲示する。 ・感染症を予防するため、できていますか？衛生的な手洗い【掲示様式2】を参考に、トイレ使用後の手洗いと、消毒用アルコールの使用を徹底する。上水が使用できない場合は、生活用水を利用した簡易手洗い場を設置する。 ・ノロウイルス等の感染症に十分警戒し、冬は特にご注意ください！ノロウイルスによる食中毒【掲示様式3】、ノロウイルスの感染を広げないために【掲示様式4】を参考に対応する。 ・トイレの清掃については、衛生班を中心に当番を設定し、毎日実施する。
□	<p>感染症等の予防対策（その他の感染症予防）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難所の入口に靴箱を設置し、出入口の土足、上履き、トイレ用スリッパの使い分けを徹底する。 ・手洗いと消毒用アルコールの使用を徹底する。 ・他避難所などにおける感染症の発生状況等の収集を行う。（市本部から派遣された保健師等が情報を収集していることもあるので、保健師からの情報収集を想定しておくとい） ・外部で感染症に関する事例を確認した場合、マスクの配布・着用や手指の消毒、食物の保存状態の確認等の適切な予防を速やかに実施する。 ・避難所内で嘔吐者や感染症患者が発生した場合、感染症患者居住用の別室及び専用トイレを速やかに設置し、医師などの専門家の許可を得るまで隔離する。また、状況を速やかに市本部へ報告し、専門家の派遣について依頼する。 ・夏季においては、網戸、メッシュカーテン、防虫ネット等、各種虫除け製品を用いて、害虫による感染症を予防する。また、蚊の発生を防止するため、避難所周辺の水たまり（雨ざらしのバケツや古タイヤ等）を無くすよう努める。

□	<p>エコノミークラス症候群などの健康被害への予防対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・十分な水分補給、定期的に体を動かすことを徹底する。 ・朝にラジオ体操、午後にストレッチ運動等を実施するほか、ストレス解消を兼ねたレクリエーションも実施する。(エコノミークラス症候群予防のために【掲示様式 5】参照) ・車中泊避難者には、避難所内やテントを設置したスペースにて体調管理の時間を確保する。また、エコノミークラス症候群などの予防に関する声かけを十分に行う。
□	<p>熱中症対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水分補給を徹底する。 ・空調機器の早期復旧または設置を検討し、必要な資機材を市本部へ要請する。(熱中症予防のために【掲示様式 6】参照)
□	<p>持病のある避難者への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難所を訪問する医師は定期的に交代する。持病があり、治療している避難者については、避難所単位でカルテ（診察記録、薬の配布状況等）を作成し、医師間でスムーズな引継ぎが行えるようにする。
□	<p>入浴機会の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存施設を利用した入浴（またはシャワー）機会の早期確保を検討する。 ・入浴機会を確保するまでは、ウェットティッシュやタオル等で身体の衛生状態を清潔に保つ。 ・入浴介助が必要な避難者がいる場合は、市本部が派遣する保健師等に相談し、対応を検討する。

3-14. 避難者の心のケア対策

初期医療が落ち着いてきた頃から、PTSD（心的外傷後ストレス障害）をはじめとする心の病に対するケアが必要となります。

保健師に避難所を巡回してもらい、悩みや健康相談を実施します。

《展開期の避難所運営すべきこと⑭》

<input type="checkbox"/>	相談体制の確立 <ul style="list-style-type: none">・保健師やD P A T（災害派遣精神医療チーム）等の専門家の派遣を依頼し、避難者の不安、疑問、不満等を個別に相談できる窓口を設置する。・避難者に窓口開設を周知し、誰でも気軽に相談できる雰囲気をつくる。・窓口にて意見を聞く時は、聞き間違いなどによる後々のトラブルを考慮し、2人1組で対応を行う。・市本部と連携し、継続的に保健師やD P A T（災害派遣精神医療チーム）等の派遣を受ける体制を構築する。
<input type="checkbox"/>	相談者別の専用相談窓口の設置 <ul style="list-style-type: none">・個室やパーティションで仕切られた空間を確保する。・保健師や介護士、女性の対応者等による相談窓口を開設し、要配慮者やひとり親家庭、女性等を対象とした相談体制を設ける。
<input type="checkbox"/>	保健師等による巡回 <ul style="list-style-type: none">・保健師等に巡回を依頼し、心のケアが必要な避難者のサポートを行う。・市本部と連携し、継続的に保健師等の派遣を受ける体制を構築する。
<input type="checkbox"/>	サロン活動の実施 <ul style="list-style-type: none">・キッズスペースや要配慮者、高齢者、女性同士が交流できる場所（個室）・時間帯を設け、心のケア・サロン活動を定期的実施する。

3-15. ペットの同行避難

ペットは、飼い主にとって大切な家族です。災害発生時は、ペットを伴い、避難所に避難してくることが予定されます。そのため、日頃からしつけや予防接種の実施、ペット用品の備蓄等をするとともに、他の避難者からの理解を得ることも必要です。

《展開期の避難所運営すべきこと⑮》

□	<p>ペットの受入場所の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・騒音やアレルギー、衛生上の問題から、ペットは原則屋外でリードやケージ等を利用して飼育する。室内での飼育が必要なペットについては、居住スペースから離れた別棟の部屋を確保し、ケージ等に入れたうえで、避難者が同伴で生活することも検討する。 ・避難者カード【様式3】のペットの避難の有無を基に、飼育責任者をペット飼育者台帳【様式14】に記入する。 ・ペットの管理は、原則、飼い主の責任とする。 ・運営班は、飼育のルールを定め、掲示する。 ・市本部に、飼育用品やペットの診察ボランティア派遣等を要請する。
□	<p>他の避難者への配慮（飼育マナーの徹底）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ペットの飼育管理は、動物との暮らしが苦手な方やアレルギーの方もいることを認識したうえで、飼い主が責任をもって行うことを徹底する。 ・衛生的な管理を行うとともに、飼い主等で周りの人に配慮したルールを作ることも検討する。

3-16. 防犯体制の確立

避難所には、避難者以外にも様々な方が訪問するため、性的犯罪や窃盗等の発生も懸念されます。そのため、自警団を設置して見回りを行うなど、避難所の防犯体制を早期に確立する必要があります。具体的な防犯対策としては、女性の更衣室等に防犯ブザーを設置するなどの対応が必要です。また、避難所内の挨拶や声掛けの徹底などを積極的に行うことも有効です。

《展開期の避難所運営すべきこと⑯》

□	<p>防犯体制の確立（自警団の設置）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総務班を中心に自警団を設置し、夜間の見回り体制等を構築する。
□	<p>防犯設備の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仮設トイレ等の屋外施設に電灯を設置する。 ・女性用更衣室、トイレ、授乳室等に防犯ブザーを設置する。
□	<p>警察官による見回り・立寄りの依頼</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人が減少する昼間の対応として、警察官の見回り・立寄りを依頼する。

3-17. 女性・子どもの視点（再掲）

避難所運営においては、女性・子どもに対する配慮が不可欠です。女性が各種運営会議に参画し、その意見等を運営に反映します。

《展開期の避難所運営すべきこと⑰》

<input type="checkbox"/>	<p>専用更衣室の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・原則、男女別で、施錠の可能な個室部屋（和室が望ましい）を確保する。個室が確保できない場合は、避難所内の一角をパーティション等で仕切って更衣スペースを確保する。 ・防犯ブザーの設置などの防犯対策と、使用状況を表示する札を設置する。 ・化粧や身だしなみを整えるための姿見の設置等を検討する。
<input type="checkbox"/>	<p>授乳スペースの確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専用の個室部屋もしくはスペースが望ましく、場所の確保が困難な場合は、女性用の更衣室にパーティション等を用いて設置する。 ・防犯ブザーの設置などの防犯対策を行う。
<input type="checkbox"/>	<p>男女別の物干し場の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難生活が長期化し、洗濯の必要が出てきた場合には、物干し場所を共用スペースのほかに、男女別のスペースを設ける。 ・女性専用の物干し場所は、建物の屋上等、プライバシーの確保に配慮した場所に設置する。
<input type="checkbox"/>	<p>専用トイレの確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・女性専用トイレを別々の場所に配置する。 ・夜間の利用も考慮し、配置や照明、防犯ブザーの設置等の防犯対策を行う。 ・子供用便座を設置し、一部専用トイレとすることも検討する。
<input type="checkbox"/>	<p>女性の担当者による物資配布</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生理用品等、女性のみが利用する物資については、女性の担当者が配布するよう配慮する。
<input type="checkbox"/>	<p>女性専用相談窓口の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・女性の保健師や介護士等が対応する専用相談窓口を開設する。
<input type="checkbox"/>	<p>サロン活動の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キッズスペースや、女性同士が交流できる場所（個室）・時間帯を設け、心のケア・サロン活動を実施する。

3-18. 要配慮者への配慮（再掲）

避難所には、高齢者、障がい者、妊産婦、子ども、外国人等、避難所生活において配慮を必要とするなど、様々な方の避難が想定されます。

配慮を要する方であっても、必要なときに適切な支援をすることで、自立した生活を送ることができます。そのため、要配慮者を含む避難所利用者全員がお互いに配慮し合い、協力して避難所運営を行う必要があります。

《展開期の避難所運営すべきこと⑩》

□	<p>要配慮者の居住スペースの指定</p> <ul style="list-style-type: none"> 要配慮者スペース、福祉避難スペース〔福祉避難所を利用する必要がある方（を有する世帯）が一時的に過ごす場所〕、物資スペース等は、各避難者へスペースを振り分ける前に確保しておく。 高齢者や身体障がい者（を有する世帯）の避難スペースは、人の目が届きやすく、壁や出入口、トイレ、掲示板等の近くに配置する。 妊産婦、乳幼児等の要配慮者世帯の避難スペースは、同じ環境の家族が近くになるように配置し、周囲からストレスを受けにくくする。
□	<p>通路の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> 高齢者や障がい者、負傷者のため、車いすが通行可能な通路（幅1.3m）を確保する。 視覚障がい者や高齢者等が壁伝いにトイレ等へ移動できるよう、一部壁際を通路とするなどの配慮をする。
□	<p>トイレの確保</p> <ul style="list-style-type: none"> 仮設トイレがバリアフリー化されていない等の理由により、高齢者や障がい者等が利用困難な場合は、要配慮者専用として、既設の洋式トイレを活用した携帯トイレの継続使用も検討する。
□	<p>食料・水・毛布等の配布</p> <ul style="list-style-type: none"> 要配慮者のニーズ（高齢者への医療・介護用品や、乳幼児のいる世帯への授乳ミルク用のお湯、食物アレルギーのある方へのアレルギー対応食等）を聞き取り、食料や物資を要請する。 高齢者等の長時間配布を待つことが困難な方などには、避難者同士の助け合いによる配布補助を検討する。 食料や物資が避難者数に足りない状況において、やむを得ない事情により、一部の者に限定して配布する場合は、事前に事情や配布のルールなどを避難者に十分説明し、理解を得たうえで配布をする。なお、緊急を要する場合は、病人やけが人、妊産婦や乳幼児等の要配慮者を優先する等、柔軟に対応する。

□	<p>情報伝達</p> <ul style="list-style-type: none"> ・要配慮者への情報発信は、情報提供班と生活支援班が連携し、高齢者や聴覚障がい者へも配慮した情報伝達を行う。 ・外国人への情報伝達については、多言語（英語・中国語・ポルトガル語・タガログ語等）や「やさしい日本語」で行う必要がある。「災害時多言語情報作成ツール（CLAIR）」（*下部参照）やスマートフォンアプリ等を用いて、柔軟に対応を行う。 <p>*「災害時多言語情報作成ツール」にて検索可能、ただし、あらかじめダウンロードの必要あり（無料）</p> <p>*総務省関東総合通信局スマートフォンアプリ「VoiceTera（多言語音声無料アプリ）」（30言語に対応）</p>
□	<p>相談窓口の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個室やパーティションで仕切られた空間を設置し、保健師や介護士等による相談窓口を開設する。

第4章 安定期～撤去期（発災後3週間～避難者の生活環境復旧まで）

4-1. 安定期の用務

安定期となると、避難者のニーズが変化していきます。そのため、よりきめ細かな対応を行い、避難生活の長期化による心身への負担を軽減していく必要があります。また、避難所を段階的に縮小・統合して、閉鎖に向けて取り組むことも必要となります。

そのため、避難所を退所した人のスペースを、残っている避難者で分けるのではなく、その分避難所を縮小します。なお、避難者が少なくなった場合は、他の避難所との統合を図り、避難所の閉鎖に向けて取り組むことが重要です。

具体的には、展開期の用務に加え、特に以下の点に注意して用務を行います。

《安定期の避難所運営すべきこと》

避難所運営委員会

<input type="checkbox"/>	避難所の統廃合の検討
<input type="checkbox"/>	避難所の統廃合に係る移動手段の確保
<input type="checkbox"/>	組織編制の見直し
<input type="checkbox"/>	避難所スペース・レイアウトの見直し
<input type="checkbox"/>	避難所利用者名簿の整理
<input type="checkbox"/>	応急仮設住宅供与、被災者支援や生活再建に関する情報の取得・提供
<input type="checkbox"/>	車中泊避難者や、在宅避難者への情報提供体制の見直し
<input type="checkbox"/>	避難所の防犯体制の見直し
<input type="checkbox"/>	避難所のルールの見直し
<input type="checkbox"/>	掲示板の整理
<input type="checkbox"/>	要望物資の見直し
<input type="checkbox"/>	食料配給における栄養バランスの見直し
<input type="checkbox"/>	避難者の心のケア対策の強化（自立へ向けた取組み等）
<input type="checkbox"/>	介助を必要とする避難者への対応強化（介護士や保健師の対応強化）
<input type="checkbox"/>	避難者の健康や衛生状態への配慮

4-2. 避難所の統廃合と閉鎖の検討

避難所は短期の緊急避難が基本です。避難所生活が長期にわたる場合、施設が本来の目的で使用できないことなどの問題が生じます。そのため、段階的に避難所を縮小・統合し、閉鎖に向けて取り組むことが必要です。

また、ライフラインの復旧状況や仮設住宅整備の進捗状況を勘案しながら、市本部と避難所の閉鎖について検討します。

なお、学校が避難所となっている場所については、学校の早期再開に配慮が必要ですので、早い時期から学校以外の避難所への移動を検討しておくことが有効です。

《撤去期の避難所運営すべきこと①》

<input type="checkbox"/>	施設の利用範囲の再検討 ・避難所を退所した人のスペースを縮小し、他の避難所との統合を図る。 ・施設機能を早期に再開するため、空いたスペースは利用しない。
<input type="checkbox"/>	二次避難先や住居等の確保 ・避難者の二次避難先、仮設住宅や公営住宅等の居住先を確保する。また、居住場所については、高齢者等の移動手段を持たない方に配慮する。
<input type="checkbox"/>	避難所として利用する施設の再検討 ・避難者が少なくなった場合は、他の避難所と統合を実施する。 ・学校施設の早期再開に配慮する。

4-3. 避難所閉鎖に向けた体制

①相談体制の充実

長期間避難所生活を継続している方の多くは、退所後の住宅を確保できていないなどの問題、今後の生活に対する不安を抱えています。このため、福祉部局と連携をとりながら、心のケアと自立に向けた相談体制を充実する必要があります。

②各種支援制度の周知

大規模災害により被災した方には、被災者生活再建支援制度に基づく支援金、災害弔慰金支給法による弔慰金や見舞金など、様々な支援制度や補助制度が存在します。

市本部と連携して、避難者にこれらの各種支援制度の情報提供を行います。

《撤去期の避難所運営すべきこと②》

<input type="checkbox"/>	避難所閉鎖後の被災者支援・生活再建の情報の収集・提供
<input type="checkbox"/>	被災者支援・生活再建の避難者（要配慮者）への説明と相談体制の充実
<input type="checkbox"/>	避難所の閉鎖決定（予告）の広報
<input type="checkbox"/>	被災者支援・生活再建の避難者への情報提供