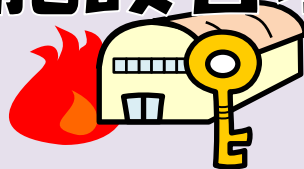


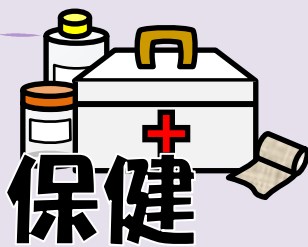
坂出市避難所

運営マニュアル

施設管理



食料



保健



物資



名簿



衛生



広報



2020年6月

 坂出市

避難所運営マニュアルを作るにあたって

私たち「さかいで^{ほうさい}131おとめ隊」は、市役所の女性職員による防災チームです。私たちは、過去の災害において、避難所生活で女性が身体的、精神的に抱えた悩みや苦勞、そしてあまり語られていない被災地での性被害の現実を知り、大きなショックと危機感を覚えました。しかし、現実を知り、備えや対策をすることで防ぐことができる問題もたくさんあります。そのようなことに気づく手助けになればと思い、この避難所運営マニュアルを作成しました。

女性の視点を取り入れましょう

避難所運営において、女性視点を反映させることはとても大切です。男性主体になりがちな避難所運営ですが、女性のほうが気づきやすいこと、女性でないとわからないこと、女性だからできることがあります。女性の視点をいれることで、より広い視野で対応にあたることができ、それによって、女性はもちろん、高齢者や障がいのあるかたなど配慮が必要なかたや、子ども、そして男性も、より過ごしやすい環境になるのではないかと思います。

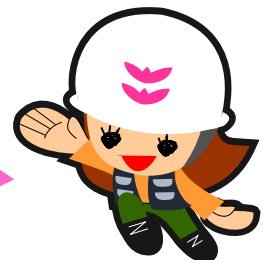
よりよい避難所運営をめざして

このマニュアルは、避難所の基本的な考え方や、運営の活動内容、運営にあたって気をつけてほしいことをまとめたものです。

このマニュアルを参考として、各地域の特徴にあった内容に修正・更新し、災害発生時に円滑な避難所運営が実施できるように準備しておきましょう。その際に女性や障がいのあるかた、外国のかたなどへも参加を呼びかけて、様々な立場のかたの意見を反映できるようにしましょう。

避難所運営は、慣れない避難所生活の上にやるべきことがたくさんあります。特定の人に全部任せるのではなく、一人ひとりができることを行い、みんなで助け合って避難所運営ができるようにしましょう。

日頃から顔が見えるご近所付き合いをし、いざというときに助け合える関係を築いておきましょう。



おとめ隊マスコットキャラクター
おとめちゃん

【目 次】

第1章 事前対策	1
あらかじめ知っておくべきことや事前に準備すべきこと	
1. 避難所運営の基本	1
2. 事前の準備	4
第2章 初動対応	8
避難所の開設から運営が本格化するまでの対応	
1. 災害対策本部へ連絡	9
2. 開設準備	9
3. 避難者の受入れ	12
4. 運営委員会の立ち上げ	13
第3章 運営	14
避難所の運営が本格化した際の各班の対応	
1. 『総務班』の役割	15
2. 『名簿班』の役割	19
3. 『広報班』の役割	23
4. 『食料班』の役割	31
5. 『物資班』の役割	37
6. 『保健班』の役割	43
7. 『衛生班』の役割	49
8. 『施設管理班』の役割	57
別紙一覽	65

第1章 事前対策

1. 避難所運営の基本

(1) 基本方針

○避難所は地域住民による自主運営が基本

大災害の際は、市職員や施設管理者も被災するため、十分な支援ができません。「自主防災組織」、「自治会」、「避難者」等の皆さんが中心となり、助け合いながら運営していきましょう。

○様々な立場のかたに配慮した避難所づくり

災害時の避難所運営については、様々なかたへの配慮が重要となります。安心して避難所生活が送れるよう、思いやりのある避難所づくりをめざしましょう。



要配慮者とは・・・

高齢者、障がいのあるかた、妊産婦、乳幼児、子ども、外国人、帰宅困難者、LGBT（性的マイノリティ）、傷病者など
（詳細な対応例は【保健班】P46～48参照）

(2) 避難所とは

このマニュアルでは、「第2章 初動対応」で一時的に避難する際の運営、「第3章 運営」にて一定期間避難生活を送る、指定避難所・自主受入れ避難所での運営を想定しています。

○避難所の種類

- **指定避難所**  『指定避難所一覧（別紙1）』
災害が発生した後に、自宅で生活できない被災者が避難生活をするための市が指定した施設。
- **自主受入れ避難所**
市が指定する指定避難所のほかに地域の公民館や集会所等に自主的に開設される避難所。
- **指定緊急避難場所**  『指定緊急避難場所一覧（別紙2）』
危険から一時的に逃れるための場所。長期の避難生活は想定していないので、備蓄等も置いていません。
- **福祉避難所**
避難所においての生活が困難な場合、市の判断により開設される二次避難所。直接二次避難所へ避難はできません。

ポイント

- 災害対策本部にて、自主受入れ避難所が開設されていることを把握できていないと支援が届きません。自主受入れ避難所を開設した場合は、災害対策本部へ連絡をしましょう。

(3) 運営に係わる構成員の役割

構成員		運営における基本的な役割	
地域	自主防災組織, 自治会等	避難所運営の中心を担います。	○活動班 避難所運営に係る様々な役割を担当します。(P 14参照)
	避難者	開設時には自主防災組織や市職員の指示に従って協力します。 運営が本格化した場合は、それぞれ与えられた役割を担当します。	
市・施設	市職員	避難所や災害対策本部との情報連絡を担います。 円滑に避難所運営ができるよう支援します。	
	施設管理者	事前協議に参加し、避難所施設の利用に関して地域と協議します。 災害発生時には避難所の運営を支援します。	

2. 事前の準備

(1) 関係者による事前協議

混乱時にも円滑に運営を行うため、平常時から関係者にて、初動対応や運営について確認しておくことが大変重要です。

○事前協議メンバーの例

地域の代表者（自治会、自主防災組織等）、施設管理者、市職員、民生委員、社会福祉協議会等

女性や障がいのあるかた、介護経験者など多様なメンバーに加わってもらい意見を反映させましょう。



○協議しておきたい内容例

- ・運営委員会メンバー P 13参照
- ・避難所に必要となる場所 P 5参照
- ・避難所のレイアウト P 6参照
- ・避難所のルール 『避難所のルール例（別紙3）』参照

※その他、備蓄や啓発等、マニュアル内の「これまでの震災から学ぼう！」等を参考にしてください。

ポイント

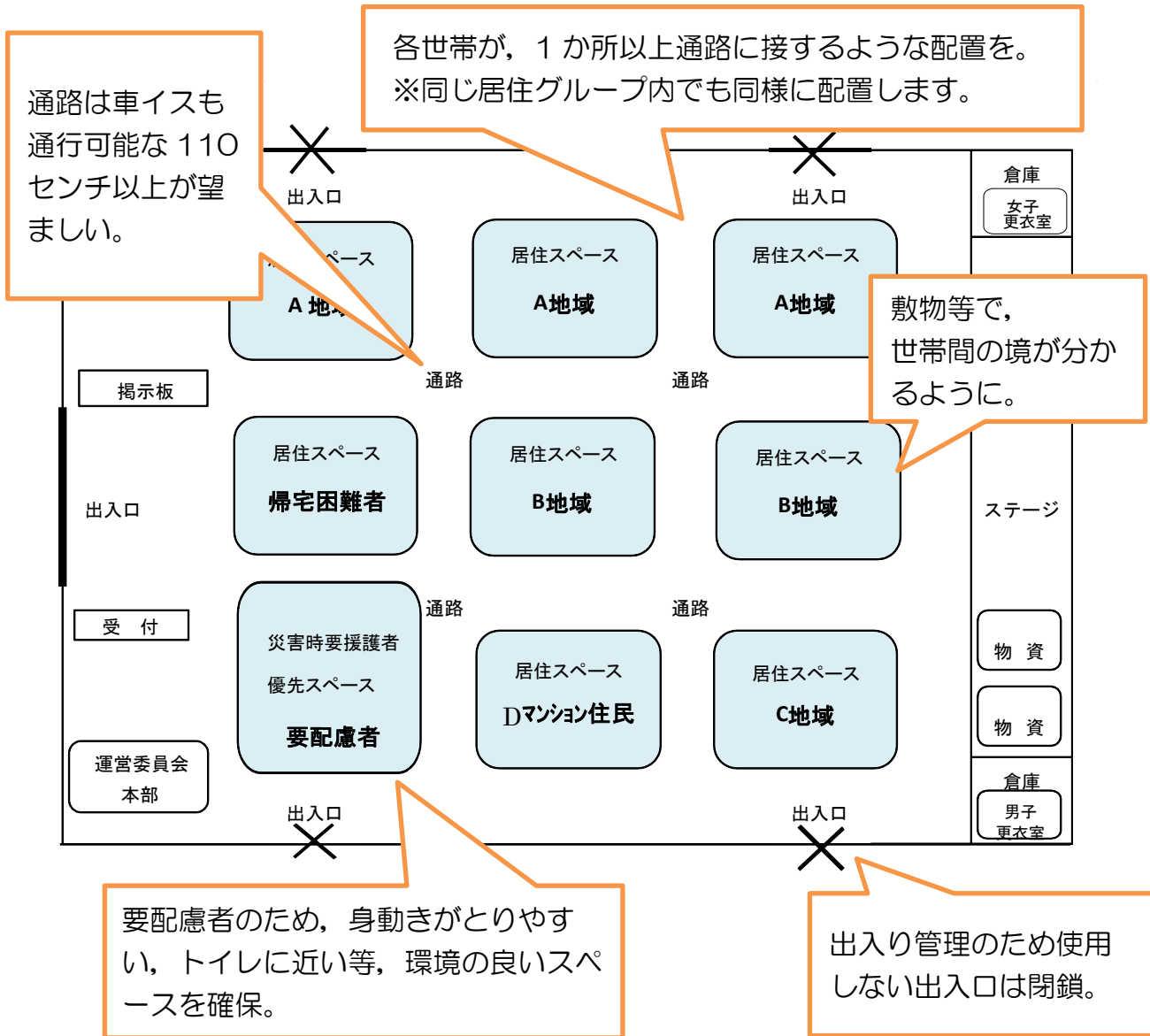
使用する場所の検討で気をつけること！

避難所開設直後は、避難者の数が多いため、居住スペースに多くを割かれることが予想されますが、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、当初の設置場所に注意が必要です。

避難所に必要となる場所

必要となる場所	決めるにあたって注意する点	参照P
運営委員会 事務局	<ul style="list-style-type: none"> 電話やパソコン機器が使用可能な場所 運営委員会議を開催するスペース 	P 1 3
情報掲示	<ul style="list-style-type: none"> 多くの避難者の目に触れる出入口に近い場所 	P 2 4
受付	<ul style="list-style-type: none"> 出入口に近い場所 	P 1 2
食料・物資保管	<ul style="list-style-type: none"> 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 	P 3 4 P 4 0
炊き出し	<ul style="list-style-type: none"> 調理施設がない場合は屋外 	P 3 5
医務室	<ul style="list-style-type: none"> 清潔な静かな場所で、可能であれば簡易ベッドを設置 感染症が疑われる場合は別室を設ける 	P 4 4
福祉避難室	<ul style="list-style-type: none"> 畳や空調設備があるトイレに近い部屋 	P 4 6
母子スペース	<ul style="list-style-type: none"> 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 おむつ交換時にも使用 	P 4 7
更衣室	<ul style="list-style-type: none"> プライバシーのため男女別に設置し、可能であれば和室やカーペットのある部屋 出入口を開けたとき中が見えないように目隠しをする 	P 6 P 4 8
談話室	<ul style="list-style-type: none"> 外部の人との面会や避難者同士の談話に使用 各班の打ち合わせにも使用 	P 2 7 P 4 5
喫煙所	<ul style="list-style-type: none"> 居住スペース等に煙草の煙が流入しない場所 施設から距離をおいた屋外にバケツ等を設置 	P 5 9
仮設トイレ	<ul style="list-style-type: none"> 臭気や衛生上の問題から、居住スペースからある程度離すが、あまり遠いと治安上問題あり 夜間も使用できるように灯りを確保 	P 5 0 P 5 1
洗濯場 物干し場	<ul style="list-style-type: none"> 生活用水が確保しやすく、近くに洗濯物を干すことが可能な場所 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 	P 5 4
ゴミ集積所	<ul style="list-style-type: none"> 居住スペースや調理場所からはある程度離れ、ゴミ収集車が処理しやすい場所 屋根があり、直射日光が当たらない場所 	P 5 3
ペットスペース	<ul style="list-style-type: none"> 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 	P 5 5

避難所のレイアウト例(体育館)



ポイント

- 男女別の更衣室や就寝用の衝立等で、できる限りプライバシーを保護しましょう。
- いつ余震等の不測の事態が発生するか分からないので、動線（通路）を確保しましょう。
- 季節によっても最適な配置は変わってきます。様々な状況を考慮して避難所に応じて事前に使い方を考えておきましょう。

(2) 使用する様式や掲示物等を事前に作成

マニュアルを参考に、必要となる様式の印刷や、関係者との事前協議で決まったルールや注意事項、使用する施設や配置等の掲示物を作成しておきましょう。

○準備しておきたい様式等

避難所のルール例	別紙 3
避難してきたかたへ	別紙 8
簡易避難者カード	別紙 9
簡易避難者名簿	別紙 10
運営委員会名簿	別紙 11
運営委員会議記録簿	別紙 12
避難所運営日誌	別紙 13
避難者世帯票	別紙 14
避難者名簿	別紙 15
外泊届・退所届	別紙 16・17
マスコミ用受付用紙	別紙 18
伝言メモ	別紙 19
郵便物・宅配便受取簿	別紙 20
食料要請票・食料受入れ簿・食料管理簿	別紙 21～23
物資要請票・物資受入れ簿・物資管理簿	別紙 24～26
被災者健康管理票	別紙 27
トイレの使用について	別紙 30
ペットの飼い主のみなさんへ	別紙 31

第2章 初動対応

開設は、市職員や施設管理者等が対応します。しかし、夜間など職員がいない場合は、マニュアルに沿って地域のかたに開設を行っていただく場合もあります。

1. 災害対策本部へ連絡
2. 開設準備
 - (1) 施設の安全点検
 - (2) 使用する部屋の確保
3. 避難者の受入れ
4. 運営委員会の立ち上げ

1. 災害対策本部へ連絡

避難所に到着したら、状況を電話やFAXまたは防災無線にて災害対策本部に避難所開設準備に入ることを連絡します。その後の報告のタイミングや頻度は状況により判断してください。

○参考資料

- ・『携帯局用簡易マニュアル（別紙4）』
- ・『坂出市移動系防災無線グループ別子局一覧（別紙5）』
- ・『連絡先一覧例（別紙6）』

2. 開設準備

避難者の受入れの前に、安全の確保とスムーズな運営のため、様々な対応が必要になります。開設準備ができるまで避難者には屋外で待機してもらいます。早期に避難者を受入れられるよう、役割分担し、協力して対応に当たしましょう。

ポイント

屋外で待機しているかたへの呼びかけ！（例）

- ・ただ今、建物内の安全を確認しています。建物の安全が確認されるまでは、この場でお待ちください。
- ・地域住民のかたは自治会単位でまとまってお待ちください。

(1) 施設の安全点検

- 『安全確認チェック表（別紙7）』に従い、施設の安全確認を行います。
- 危険が確認された箇所は立入禁止とし、貼紙やロープ等によって明示します。

ポイント

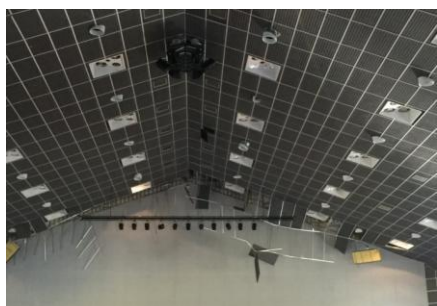
施設の安全点検の際に気をつけること！

- 危険な箇所に注意しながら、二人以上で実施しましょう。
- 確認者の安全確保を第一に考えましょう。
- 安全かどうかの判断が難しい場合には、無理して使用せず別の避難場所への移動を検討しましょう。

これまでの震災から学ぼう！

- 熊本地震では、益城町の体育館において、最初の地震で天井の一部のみの落下であったため(写真1)、天井が落下していないエリアだけでも使えないか検討しましたが、開放しませんでした。翌日に本震が発生し、すべての天井が落下したため(写真2)、もし開放していれば、多くの避難者の命が失われていたことでしょう。危険が予想される場合は、避難所を使用しないという判断が必要です。

(益城町提供)



前震後のメインアリーナの天井(写真1)



本震後のメインアリーナ(写真2)

(2) 使用する部屋の確保

チェックリストに従い、使用するスペース等の準備をします。

○ 避難スペースの準備チェックリスト

チェック✓

避難直後から必要となる「トイレ」、「ペットスペース」等の場所や使用の可否を確認して対応します。また、校長室、職員室、事務室など立入禁止の部屋を確認し、表示をします。

- ・トイレの対応は【衛生班】P50参照
- ・ペットの対応は【衛生班】P55参照

チェック✓

地域ごとに避難スペースを割り振りします。

避難当初は、一時的に避難しているかたも多くいるので、広いスペースの中で地域ごとにまとまってもらいます。

チェック✓

要配慮者の避難スペースを確保します。

体育館での避難生活が可能な場合は、その中で環境のよい避難スペース（トイレに行きやすいところ、運営者がすぐに支援できるところ等）を確保します。

- ・要配慮者の対応は、【保健班】P46～48参照

チェック✓

体育館での避難生活が難しい場合（介護が必要・乳幼児と一緒に・共同生活ができない等）は、施設管理者と協議し校舎内の教室等の別の部屋を使用します。

学校施設の場合は早期再開を考慮しながら割り当てる部屋を検討しましょう。（P5・6参照）



3. 避難者の受入れ

開設準備ができたなら、チェックリストに従って避難者を受入れます。落ち着くまで避難者の受入れと人数把握を優先します。

○ 避難者受入れチェックリスト

チェック✓

避難者受付を設置します。

- 避難所となる施設の出入口に避難者受付を設置します。
- 『避難してきたかたへ(別紙8)』や避難所配置図を掲示する。

【必要な用品等】

- 長机 鉛筆 電卓 体温計
- 簡易避難者カード 簡易避難者名簿

チェック✓

避難者を受入れます。

- 避難者に『簡易避難者カード(別紙9)』を配布し、世帯単位で記入・提出してもらいます。
- 問診(体調不良の有無)・検温を行います。
- 車中避難するかたも忘れずに受付をしてもらうよう入口で呼びかけましょう。

チェック✓

簡易避難者名簿を作成し避難者数を把握します。

- 『簡易避難者カード』をもとに『簡易避難者名簿(別紙10)』を作成します。※パソコンでデータ入力しておくとう便利。
- 急ぐ場合は『簡易避難者カード』で避難者数を確認します。

チェック✓

避難者数を災害対策本部へ報告します。

4. 運営委員会の立ち上げ

運営の中心を担う「運営委員会」を立ち上げます。避難所設置直後で立ち上げが難しい場合は、頼める人に活動班ごとのマニュアルを渡し、分担して活動にあたりましょう。

○ 運営委員会立ち上げチェックリスト

チェック✓

運営委員会の会長、副会長を選出します。

- 運営委員は、避難者から選出することが望ましいですが、立ち上げ時には、速やかに運営を始められるよう、地域団体がそれらの役割を担いましょう。

チェック✓

居住グループリーダーと各活動班員を選出します。

- 居住グループの人数が少ない場合は、他の居住グループと合同で選出しましょう。

チェック✓

活動班ごとに集まり、活動班長を選出します。

チェック✓

運営委員会議を開催します。

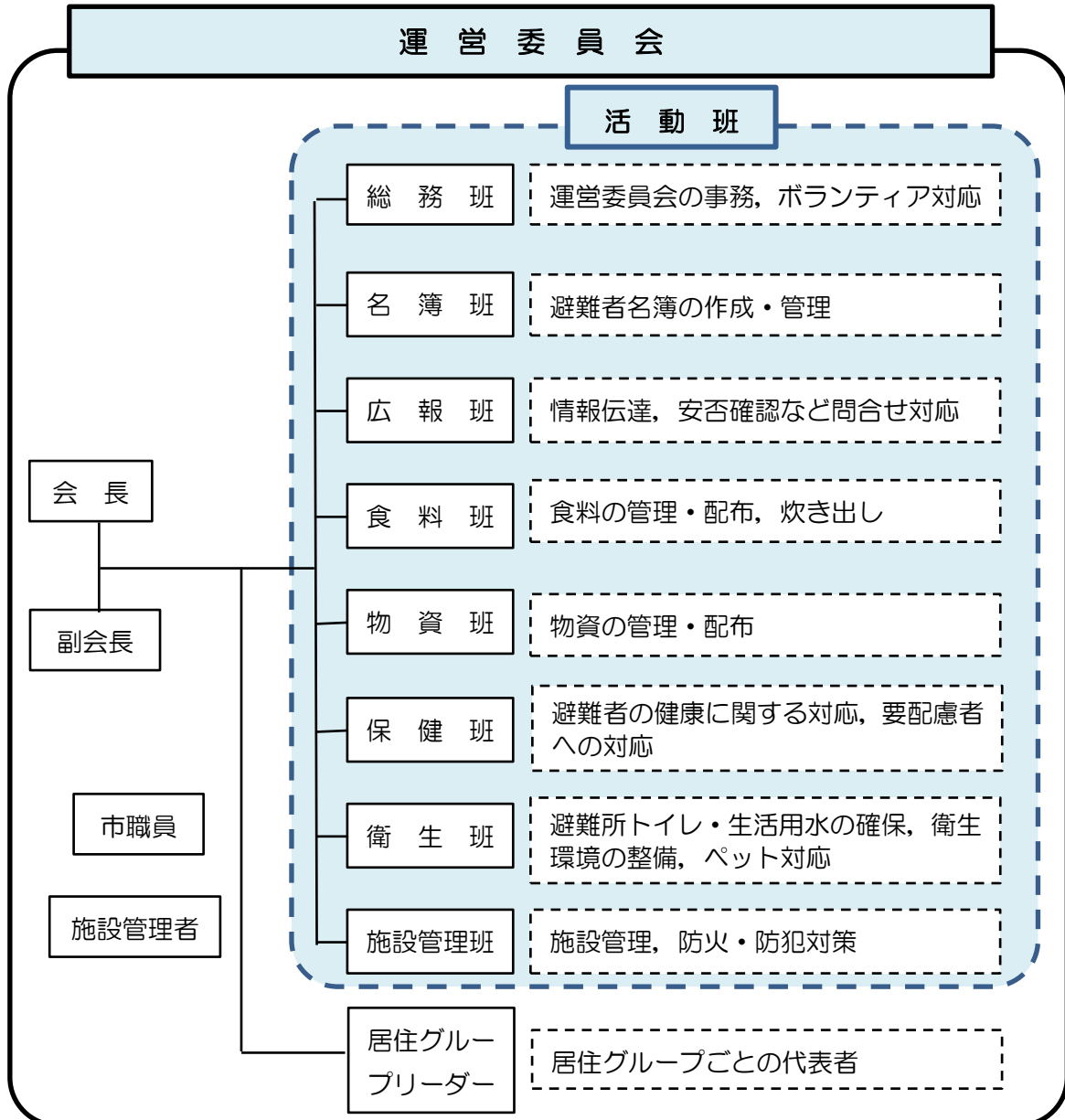
- 出席者は各活動班長と居住グループリーダー、施設管理者等とします。
- 『運営委員会名簿(別紙1 1)』、『運営委員会議記録簿(別紙1 2)』、『避難所運営日誌(別紙1 3)』を作成します。
- 活動班の役割の確認、生活ルールの決定等を行います。
- 決定した事項を各班員、避難者へ周知します。

運営委員の中に女性を含むようにしましょう！



第3章 運営

運営委員会の立ち上げ後は、各活動班による活動が中心となります。特定のかたに負担が集中しないよう、落ち着いたら交代制にするなど工夫していきます。必要に応じて、市職員や施設管理者等の支援を受けて対応しましょう。



1. 『総務班』の役割

(1) 運営委員会の事務局業務

- 運営委員会議の準備・記録
- 避難所運営日誌を作成
- 避難所ルールの決定・変更

(2) 災害対策本部との連絡調整

- 災害対策本部と連絡調整
- 収集した情報を伝達

(3) ボランティアへの対応

(1) 運営委員会の事務局業務

運営委員会の事務局として、運営委員会議の準備や会議記録の作成を行います。運営委員会議で協議・決定した事項は、【広報班】を通じ、避難者に情報提供します。

○運営委員会議の準備・記録

- 開催場所を確保し、【広報班】より開催を周知します。
- 会議次第や議案を会長と相談し作成します。
- 協議・決定した事項を取りまとめ、『運営委員会議記録簿（別紙12）』を作成します。

○避難所運営日誌を作成

- 毎日の活動を『避難所運営日誌（別紙13）』に記録します。

○避難所ルールの決定・変更

- 避難所における『避難所のルール例（別紙3）』に基づき、運営委員会議で決定します。
- 避難者の要望や避難所の状況から判断し、【施設管理班】と協力し、部屋割りや生活ルールの見直しを行います。（【施設管理班】P61～62を参照）
- 見直しの協議・決定は、運営委員会議において行います。

ポイント

運営委員会議記録簿や避難所運営日誌の保管！

- 今後の運営や業務引継ぎ等に活用するため、それぞれ日付順に綴って保管しておきましょう。

(2) 災害対策本部との連絡調整

災害対策本部との連絡窓口となり、避難所の状況報告や物資や食料の要請、その他情報連絡を行います。

○災害対策本部と連絡調整

- 運営委員会議で各班からの連絡事項を把握・整理し、『運営委員会議記録簿（別紙12）』や『避難所運営日誌（別紙13）』を活用し、状況報告や情報連絡を行います。
- 報告は、災害対策本部が指定する時間に定期的に行います。
- 各種情報手段が使用できない場合は、総務班の中で連絡係を選出し、避難所と災害対策本部とを行き来し、情報連絡を行います。

○収集した情報を伝達

- 災害対策本部から収集した情報は、運営委員会議で報告し、【広報班】より避難者へ周知してもらいます。

ポイント

- ・ 急を要する場合は、会長と各活動班長が協議し、調整しましょう。

(3) ボランティアへの対応

派遣されたボランティアを受入れ、避難所での作業分配等を円滑に行います。ボランティアの受入・派遣はボランティアセンターにて行います。災害対策本部からの指示に従ってください。

ポイント

ボランティアへの対応で気をつけること！

- 避難所へ直接ボランティアの申し出があった場合は、ボランティアセンターを介するように指示します。弱者を狙い、悪質なこと(盗みや性暴力、詐欺等)を目的に侵入しようとする場合もあるので、安易に受入れないように注意しましょう。
- 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。
- ボランティアは、原則として運営委員会の構成員とはしないようにしましょう。ただし、運営委員会で認めた場合はこの限りではありません。

ボランティアの受入れが本格化してくると、ニーズの把握や活動場所の対応等とても忙しくなります。その場合は総務班から独立して【ボランティア班】を設けましょう！

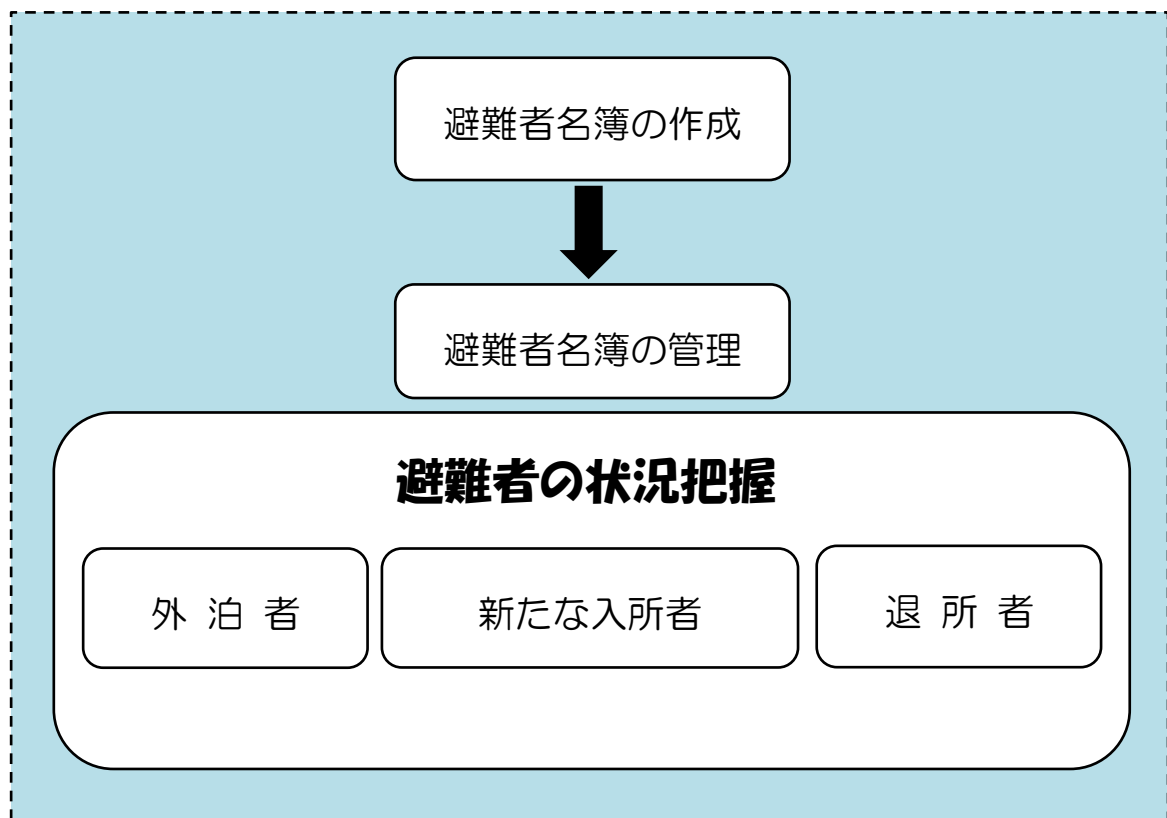


2. 『名簿班』の役割

(1) 避難者名簿の作成・管理

(2) 避難者の状況把握

〈避難者名簿の作成, 管理の流れ〉



(1) 避難者名簿の作成・管理

名簿作成は、避難所を運営していく上で、まず行われなければならない重要な仕事です。様々な対応を効率よく行うために不可欠です。

- 避難者に『避難者世帯票（別紙14）』を配布します。
 - ・食料等の支援を申し出た在宅被災者にも記入してもらいます。
- 提出された『避難者世帯票』を整理し、『避難者名簿（別紙15）』を作成します。
 - ・「避難者」、「帰宅困難者」、「在宅被災者」を分けて整理します。

ポイント

名簿作成にあたって気をつけること！

- ・『避難者世帯票』に記入した内容に基づき、避難所の支援が受けられる旨を説明し、記入・提出するよう協力を求めましょう。
- ・非常に重要な個人情報です。作成した名簿は鍵のかかる引き出しに保管しましょう。
- ・パソコンを利用できる環境になれば、データを作成しましょう。作成したデータは、パスワードを設定するなど、管理を徹底しましょう。

これまでの震災から学ぼう！

- ・いざというときに迅速に対応できるよう、できれば事前に地域住民の名簿を作成しておきましょう。

(2) 避難者の状況把握

新たな入所者や退所者、外泊者を把握して、運営委員会議を通じて、各活動班に状況報告します。

- 外泊する場合は、『外泊届（別紙16）』を提出してもらいます。
- 退所する場合は、『退所届（別紙17）』を提出してもらいます。
 - ・ 在宅被災者であっても食料や物資の支援が必要なくなった場合は、『退所届』を提出してもらいましょう。
- 各届出を元に『避難者名簿（別紙15）』を修正します。
- 各届出が提出されたら、日々の運営委員会議で報告します。

ポイント

避難所運営のために入退所者の正確な把握が必要！

- ・ 必要な食料や物資の数量や種類を算出するために避難者の情報を随時更新しましょう。

これまでの震災から学ぼう！

- ・ 退所者の情報は、削除せずに、避難所の記録として残しておきましょう。

3. 『広報班』の役割

(1) 情報伝達

- 避難者全体への情報伝達
- 避難者個人への情報伝達
- 避難所内での情報提供方法

(2) マスコミ対応

(3) 安否確認等問合せへの対応

- 安否確認の問合せへの対応
- 避難所への電話対応
- 来客への対応
- 郵便物・宅配便の取次ぎ

(1) 情報伝達

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へ伝えます。災害発生後は、デマや誤情報など混乱します。正確な情報を迅速に伝えます。

○避難者全体への情報伝達

- 掲示板等を通じて避難者全体へ情報を伝えます。
- 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えます。

○避難者個人への情報伝達

- 避難者個人宛の伝言は、個人情報なので、直接本人に伝えます。

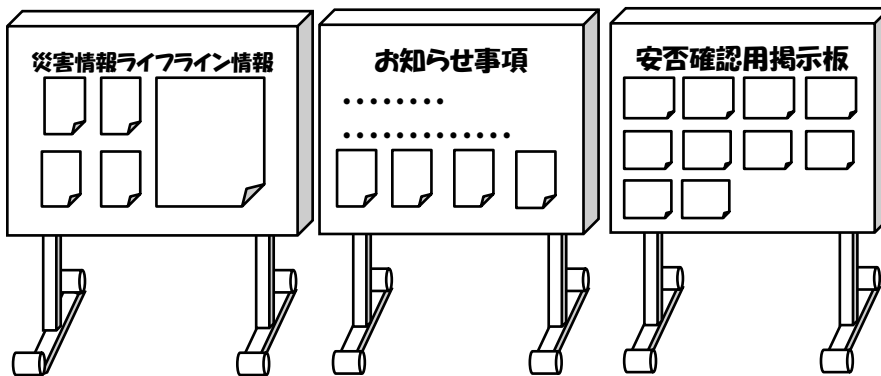
ポイント

情報伝達の際に気をつけること！

- 個人情報およびプライバシーの保護に気をつけましょう。
- 伝達する前に正しい情報であるか必ず確認しましょう。
- 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しょう。
- 情報提供は、小さな子どもや外国人、視聴覚障がいのあるかた等の要配慮者にも内容が把握しやすいよう、テレビは字幕放送に設定するなど工夫しましょう。『多言語表示シート（別紙29）』

○避難所内での情報提供方法

- 壁やホワイトボードなどを用いて、紙に記載して掲示したり、直接書き込んだりして掲示します。
- 在宅被災者など避難所外の被災者も確認できるように避難所の出入り口付近などに掲示板を設置します。
- 古い情報は掲示板から外し、分類・整理して保管します。



情報の種類ごとに整理して掲示しましょう。
色で分ける方法もあります。



【例 情報掲示】

被災者の生命・健康維持に必要な情報、安否情報、生活支援に関する情報

さいがいだいきくほんぶ
災害対策本部より
9/1 午前9時掲示
被害情報
〇〇地区は土砂崩れで道路が分断されており、進入することはできません。

9/3 午前9時掲示
相談窓口のお知らせ
なやこま
悩みや困ったことが
ありましたら保健班
にご相談ください。

9/8 午前8時掲示
喫煙所について
きつえん
喫煙スペースは
せいもんよこ
正門横です。
それ以外の場所は
きんえん
禁煙です。

さいがいだいきくほんぶ
災害対策本部より
9/3 午前8時掲示
今日の予定
給水車が午後2時に
来ます。体育館東側に世帯の代表者が並ぶようにしてください。

しょくりょうはん
食料班より
9/8 午前10時掲示
炊き出し情報
9/8 午前11時より炊き出しを体育館前で行います。

そうむはん
総務班より
9/8 午前8時掲示
生活情報
△△スーパーが
9/10 午前9時より
営業再開します。

(2) マスコミ対応

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。

- マスコミへの対応は、窓口を一本化して対応するようにします。
- 避難所で取材等を行うかたには、必ず受付で『マスコミ用受付用紙（別紙18）』の記入を求めます。
- 下記の対応方針に基づき、受付で取材時の注意事項を説明します。

ポイント

マスコミ対応方針！

- 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しょう。
- マスコミが入れるスペースを制限し、居住スペース内での取材は、原則として断りましょう。
- 取材者には、名札や腕章の着用を求め、避難所内のかたと区別できるようにしましょう。

(3) 安否確認等問合せへの対応

安否確認の問合せには、【名簿班】と協力し避難者名簿等を利用して対応します。また、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。

○安否確認の問合せへの対応

- 安否確認があった場合は、情報の開示に同意している場合のみ、『避難者名簿（別紙15）』等に基づいて対応します。

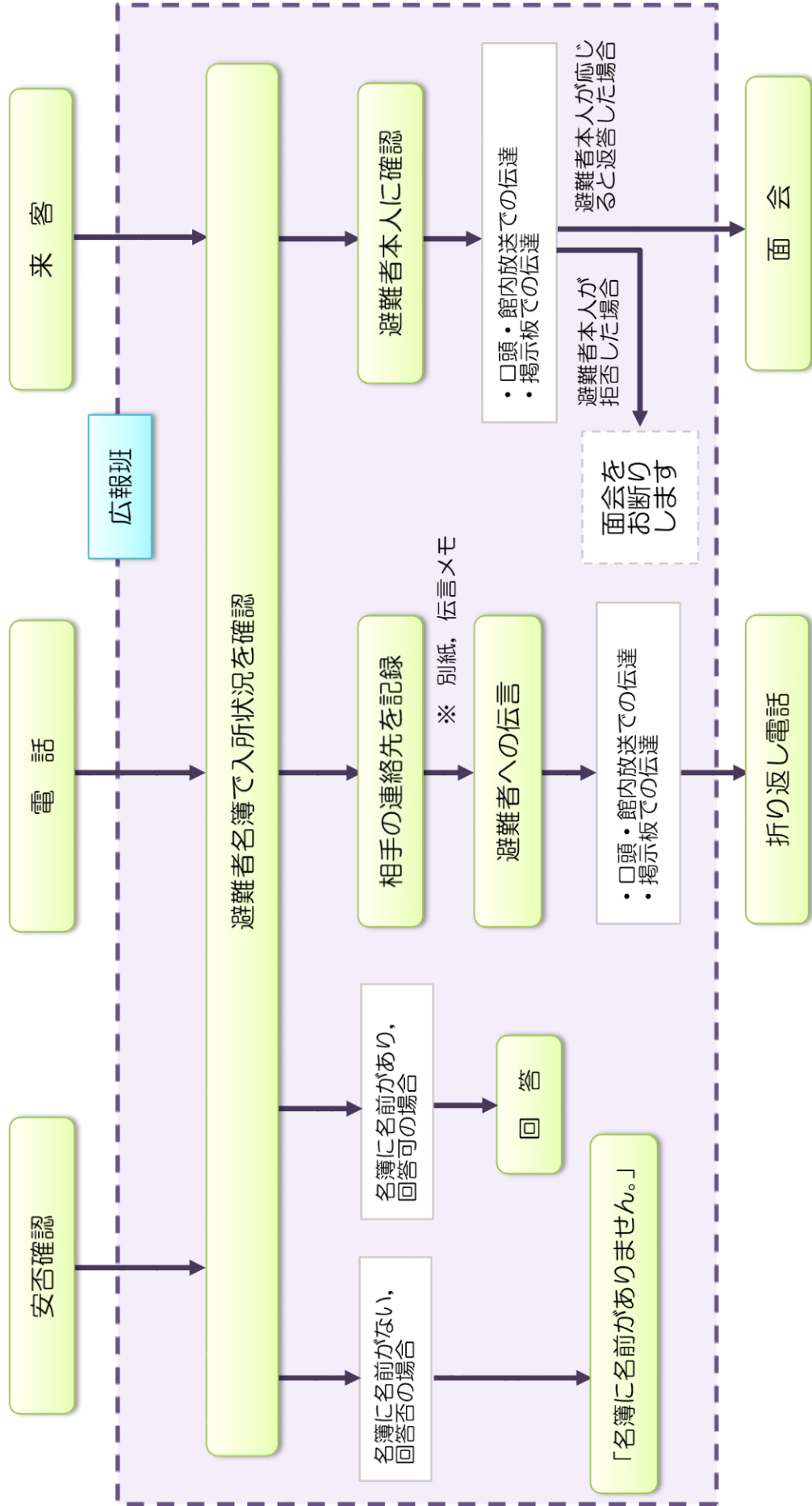
○避難所への電話対応

- 避難者宛の電話があった場合は、原則として、直接は取次がず、避難者から折返し電話するようにします。（『伝言メモ（別紙19）』参照）
- 避難者への伝言は、以下の方法で行います。
 - ・ 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）

○来客への対応

- 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。
- 居住スペース内は居住者以外立入禁止のため面会は外で行います。

《避難者への電話，来客への対応の流れ》



○郵便物・宅配便の取次ぎ

- 宅配便等は避難者を受付に呼び、避難者が直接対応します。
- 不在の場合や呼出しに時間がかかる場合は、受付で受取り、『郵便物・宅配便受取簿（別紙20）』に記録の上、広報班が保管します。

ポイント

安否確認等問合せ対応時に気をつけること！

- 不確かな情報は混乱を招くもとになるため、確かな情報のみを回答しましょう。
- DV 被害者など安否確認に回答してはいけないかたもいます。返答前に『避難者名簿（別紙15）』の回答の可否について必ず確認するようにしましょう。
- 被災直後は施設内の電話は非常に混乱するので、特定のかたに負担がかからないようにしましょう。

4. 『食料班』の役割

- (1) 備蓄食料の配布
- (2) 食料の調達
- (3) 食料の受入れ・管理
- (4) 炊き出しの準備・実施
- (5) 食料の配布

(1) 備蓄食料の配布

災害発生直後は備蓄食料を活用します。【名簿班】が人数を確定できたら、すぐに配布できるよう準備しましょう。

- 備蓄の使用の許可について、災害対策本部に確認します。
- 備蓄倉庫に保管している食料の数量や状態を確認します。
- 避難者人数を【名簿班】に確認し、配布数量を検討します。
- 地域の避難者（避難所以外の地域の集会所や自宅に留まる被災者）にも、【名簿班】で登録を行ってもらい、配布します。

ポイント

備蓄食料配布にあたって気をつけること！

- 数量が不足する場合は、要配慮者を優先的に配布する等の検討をしましょう。
- 食物アレルギーのあるかたへの配慮として、原材料の明示がされていることを確認しましょう。

これまでの震災から学ぼう！

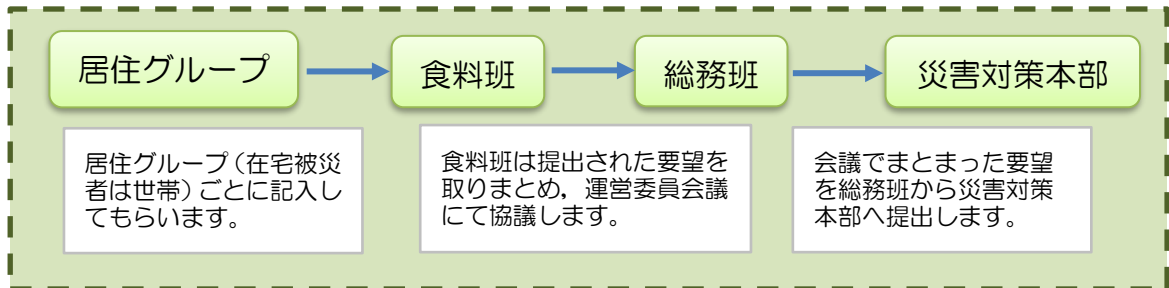
- 備蓄品は数量が限られているので、日頃から各家庭で最低3日分程度の飲食料を備えておきましょう。

(2) 食料の調達

災害発生直後は備蓄食料の配布が中心になりますが、それと併せて、避難所開設直後から食料の調達を図ります。

- 『食料要請票（別紙21）』を用いて、不足している飲食物、食べられるものが限られるかたの食品など避難者のニーズを把握し、要請します。

《食料要請の流れ》



ポイント

食料調達にあたって気をつけること！

- ・ 子育て・介護をされているかた、障がいや持病のあるかた、アレルギーのあるかた、宗教の理由で食べられない食材があるかた等、特に配慮が必要なかたの要望をきちんと把握しましょう。

これまでの震災から学ぼう！

- ・ 東日本大震災では、食料生産者や家庭内で食料を備蓄しているかたなど、地域での協力による食料の調達が有効でした。事前に地域での食料調達について、話し合っておきましょう。

(3) 食料の受入れ・管理

食料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、食料班が対応にあたります。

- 受入れのための荷下ろし場所，保管場所を確保します。
- 食料が届いたら，荷下ろしをして保管室に運び入れ，『食料受入れ簿（別紙22）』に数量や受取りの日付等を記録します。
- 『食料管理簿（別紙23）』を用いて，在庫や状態，消費期限等を把握します。
- 不足することが予想される場合は，早めに要請します。

ポイント

食料受入れ・管理にあたって気をつけること！

- ・ 保管室は必ず施錠し，鍵の管理は班長等に限定しましょう。
- ・ 荷下ろしや搬入は重労働です。他の避難者等に呼びかけて人員を確保しましょう。
- ・ 特に夏場や梅雨の時期は，食品の腐敗やカビの発生，虫やねずみの被害等，保管室の衛生管理に注意しましょう。

(4) 炊き出しの準備・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、防災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。

- 炊き出し場所と調理に必要な器具を確保します。
- 居住グループや地域ごとに当番制とする等して人員を確保し、避難者全員で協力して実施します。
- ノロウイルス対策等のため、原則、加熱処理したものを提供します。
- 食物アレルギーに配慮して、できる範囲で原材料名を明記します。
- 食材は小さめにカットし、刺激の少ない味付けにするなど、多くのかたに受け入れられるよう配慮します。

ポイント

炊き出しの準備・実施にあたって気をつけること！

- 炊き出しは老若男女問わず、誰でもできます。女性だけに負担がかからないようにしましょう。
- 子育て中のかたが困らないよう、子どもを預けることができる体制を整えましょう。
- 水の使用方法については、【衛生班】と連携しましょう。

(P52参照)

(5) 食料の配布

運営が落ち着いた後の食料の配布は、避難者に偏りがないように配布することを重視し、配布方法に注意します。

- 【広報班】を通じて、取りに来てもらう時間と場所をあわせて周知します。原則、毎日定刻にします。
- 混雑を防ぐために、各世帯の代表者が受取りに来るよう呼びかけます。
- 粉ミルクや食品アレルギー対応食品等、必要とするかたが限られている食品は、配布する時間や場所を変える等、配布方法を工夫します。

これまでの震災から学ぼう！

- ガス・電気・水道等のライフラインは、すべて遮断されると予想されます。カセットコンロや使い捨ての食器等も備蓄しましょう。
- 炊き出しに必要な器具や材料は十分に得られないと考えられます。地域で助け合って調達しましょう。

5. 『物資班』の役割

- (1) 備蓄物資の配布
- (2) 物資の調達
- (3) 物資の受入れ・管理
- (4) 物資の配布

(1) 備蓄物資の配布

災害発生直後は避難所に備蓄されている物資を有効に活用します。

- 備蓄の使用許可について、災害対策本部に確認します。
- 備蓄倉庫に保管している物資の数量を確認します。
- 避難者人数を【名簿班】に確認し、配布数量を検討します。
- 備蓄物資を避難者に配布します。

ポイント

備蓄物資の配布にあたって気をつけること！

- 数量が不足する場合は、要配慮者を優先的に配布するなどの検討をしましょう。
- 同性による配布を心がけましょう。
- 女性用品や成人用おむつなど大勢の前で受取りにくいものは、個別に取りに来てもらうなど配布方法を工夫しましょう。

これまでの震災から学ぼう！

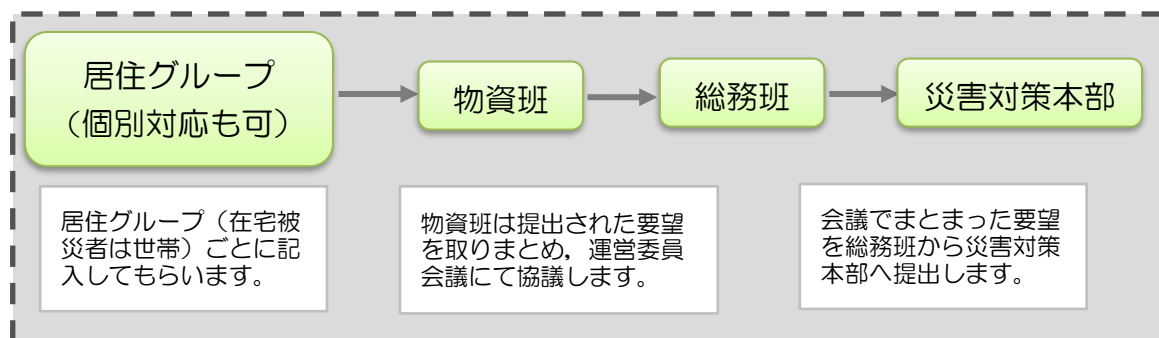
- 避難所に備蓄されている物資は数や種類に限りがあります。個人に合わないものもありますので、日頃から自分に必要なものは自分で備えておきましょう。

(2) 物資の調達

災害発生直後は備蓄物資を有効に活用します。それと併せて、避難所開設直後から物資の調達を図ります。

- 避難者には居住グループ単位で、『物資要請票（別紙24）』を記入してもらい、要請の方針を運営委員会議で協議します。
- 必要な物資を『物資要請票』に記入し、【総務班】を通じて災害対策本部に要請します。

《物資要請の流れ》



ポイント

物資の調達にあたって気をつけること！

- 大勢の前で要望しづらいものは、個別にも受けられることを周知しましょう。
- 要配慮者にも積極的に声をかけ、要望を聞きましょう。
- 要請票を提出しても要望どおりに配布できないことを周知しましょう。

(3) 物資の受入れ・管理

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、物資班が対応にあたります。

- 受入れのための荷下ろし場所、保管場所を確保します。
- 物資が届いたら、荷下ろしをして保管室に運び入れ、『物資受入れ簿（別紙25）』に数量や受取りの日付等を記録するとともに、物資が入った段ボール等にも記入します。
- 『物資管理簿（別紙26）』を用いて、在庫数量を把握します。
- 不足することが予想される場合は、早めに要請します。

ポイント

物資の受入れ・管理にあたって気をつけること！

- 保管室は必ず施錠し、鍵の管理は班長等に限定しましょう。
- 荷下ろしや搬入は重労働です。他の避難者等に呼びかけて人員を確保しましょう。
- 「物資保管室」では品目ごとに整理しましょう。「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しょう。（P41参照）

(4) 物資の配布

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、配布方法に注意します。

- 【広報班】を通じて、配布場所や配布時間を避難者に周知し、避難者に受取りに来てもらいます。
- 配布にあたっては物資の用途や必要とするかたによって、配布する時間や場所、担当者を変えるなど、配布方法を工夫しましょう。

必要となる物資の仕分け・配布

	仕分け	配布
個人で使用するもの	○毛布類 ○紙コップ, 紙皿, 割り箸 ○タオル, ティッシュ ○歯ブラシなど衛生用品	各世帯の代表者に, 受取りに来るように呼びかける
	○衣類, 下着類	該当者が必要度の都度, 配布場所に受取りに来ることとする
特定の避難者が使用するもの	○紙おむつ (成人用, 乳児用) ○粉ミルク, 離乳食	
	○生理用品	必要な活動班に配布するほか, 適宜配置・配布する
共同で使用するもの	○トイレットペーパー ゴミ袋, 手指消毒液 ○調理器具, 調理用身支度 ○ストーブなど暖房器具	

6. 『保健班』の役割

(1) 避難所内に医務室を設置

(2) 避難者の健康状態の把握・健康相談窓口の設置

(3) 要配慮者への対応

- 要配慮者の状況を把握
- スタッフの募集
- 居住スペースの検討
- 要配慮者それぞれへの対応例

(1) 避難所内に医務室を設置

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。保健班が中心となり、体調不良を訴える避難者のケアやその他救護に関わる対応を行います。

- 医務室を確保します。(感染症が疑われる場合は別室を設けましょう)
- 避難者の中に医師や看護師等の有資格者がいる場合は、協力を依頼します。
- 要配慮者や軽傷者、体調不良者の対応を行います。
- 医務室で対応できない場合は、速やかに近隣の応急救護所や医療機関に搬送する必要があります。
- 医療機関からの巡回診療がある場合、医務室にて対応します。

これまでの震災から学ぼう！

- 医務室の設置場所を検討しておきましょう。
- 地域の人材（医師・看護師・薬剤師等）をあらかじめ把握し、専門的な技術や知識を持つ人が主体となって対応できるような体制を作っておきましょう。
- 避難の際に「薬」や「お薬手帳」を持参してもらうように、事前に呼びかけておきましょう。

(2) 避難者の健康状態の把握・健康相談窓口の設置

避難所では集団生活を送るため感染症等にかかりやすく、なかなか治療のめどが立たないことも予想されます。避難者全員で、予防に努めることが大切です。

- 定期的に避難所内を巡回し、避難者の心身の健康状態を確認します。車中泊のかたにも同様に声を掛けましょう。
- 定期的に避難者及び支援者の検温を行います。
- 『被災者健康管理票（別紙27）』を用いて、相談者の状況を把握し、記録しておきます。
- 必要に応じて、医療機関、災害対策本部に【総務班】を通じて連絡し、指示を仰ぎます。
- 感染症、エコノミークラス症候群、食中毒、アルコール依存症等の予防を呼びかけます。『避難所生活で気を付けたい病気や症状（別紙28）』

不安に思っていること等、人に話すだけで気が楽になることもあります。みんなで声を掛け合い、気軽に話せる雰囲気をつくりましょう。



ポイント

- 気軽に話をして、一息つける場所や時間をつくりましょう。
- 不安や不眠の解消、感染症の予防にもつながるアロマオイルは防災グッズとしておすすめです。
- 足湯やアロママッサージを実施して、リラックスできる環境などをつくりましょう。

(3) 要配慮者への対応

要配慮者（高齢者や障がいのあるかた、妊産婦、乳幼児等）は、環境の変化による影響を受けやすいため、居住スペースの設定や情報提供等、特徴に合わせて配慮が必要です。また、外国人や、帰宅困難者も含まれます。

○要配慮者の状況を把握

- 『避難者名簿（別紙15）』等から避難している要配慮者の状況を把握し、運営委員会議で報告し情報共有します。（【名簿班】と連携）

○スタッフの募集

- 避難所および地域で専門の資格を持ったかた（看護師・介護士・手話通訳者・外国語に長けたかた）を募り、従事者として加わってもらいます。（【名簿班】と連携）
- 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【総務班】を通じて災害対策本部へ依頼します。

○居住スペースの検討

- 居住スペースは、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、要配慮者本人および家族の意向を確認した上で割り当てを行います。（【施設管理班】と連携）

配慮が必要なかたでも、周囲に迷惑になると思い、意見や要望を言い出せない場合があります。少しの気遣いや工夫で解決できることもありますので、どのような配慮が必要か、本人に確認しましょう。



○要配慮者それぞれへの対応例

□ 高齢者

- トイレは洋式で対応しましょう。またスロープ等を設置し、できるだけ段差のないようにし、手すりや照明を設置しましょう。
- トイレが不便であると水分補給を控える傾向にあり、病気を引き起こしやすくなるので、水分補給をしているかどうか確認しましょう。
- 特に高齢者にとっては身体活動量を低下させないことも重要なことです。食事を自分で取りに行ってもらい、体操の時間を設ける等、普段の生活の中で体を動かしてもらいように心がけましょう。

□ 障がいのあるかた

- 障がいは、身体・知的など人によって様々です。そのかたに合った対応を心がけましょう。
- 障がいによっては、集団生活が難しいかたもいらっしゃいます。家族だけでなく地域で見守り、思いやりをもって過ごしましょう。
- 聴覚障がいの方で支援が必要な場合は、香川県聴覚障害者協会に連絡しましょう。(別紙6)

□ 妊産婦・乳幼児

- 授乳場所の確保、必要に応じて妊婦、母子専用のスペースを確保しましょう。
- 妊婦のかたは、病気ではなく、見た目も妊娠初期はわからないので、無理しがちです。周囲が休ませてあげられるような配慮をしましょう。

□ 子ども

- 被災体験や避難所生活は、子どもにとって心のダメージは非常に大きいものです。子どもが「思いっきり声を出す」、「体を動かす」などができる居場所をつくりましょう。

□ 外国人

- 外国人は、言葉の壁によって状況把握などが難しく不安な状況に陥ることが考えられるので、情報伝達の工夫が必要です。
- 『多言語表示シート（別紙29）』を掲示して、食事や文化・習慣に対しても配慮しましょう。

□ 帰宅困難者

- 観光に訪れ被災するかたや、通勤・通学途中に被災し、交通手段がなくなって避難所に足を運んでくるかたもいます。知り合いがいなかったり、その土地に不慣れであったり、持ち物が不足していることも考えられますので、丁寧な説明や情報提供が必要です。

□ 女性

- 過去の震災にて、女性の性被害や男女における役割分担の偏りなどが多々ありました。防犯対策や配慮の方法について、マニュアル全体を通じてポイント等に記載していますので、確認しながら対応しましょう。

□ L G B T（性的マイノリティ）

- 更衣室やトイレなどは、女性に加え、L G B Tのかたへの配慮も必要です。自分の性に違和感を抱いて悩んでいるかたなども、ストレスを感じることなく生活できるよう、男女共用のトイレや個室テントの更衣室なども設けましょう。

7. 『衛生班』の役割

- (1) 避難所トイレの確保
- (2) 生活水の確保
- (3) 衛生環境の整備（ゴミの管理）と清掃の呼びかけ
- (4) 入浴環境の確保や管理，洗濯物，物干し場の管理
 - ・入浴環境の確保や管理
 - ・洗濯物，物干し場の管理
- (5) ペット連れ避難者の対応

(1) 避難所トイレの確保

水が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。

- トイレが使用できるかどうか確認します。
- トイレが使用できない場合は、仮設トイレの設置やトイレ用備蓄の使用について【総務班】を通じて災害対策本部へ確認し、使用します。設置時は、清掃用具やペーパー、消毒液等も準備します。女性用トイレには、生理用品用のゴミ箱も忘れずに設置しましょう。
- トイレ使用の可否、使用方法および使用時の注意等、ルールを避難者に周知します。『トイレ使用について（別紙30）』

- 過去の震災では、トイレの不便を理由に水分補給を控え、災害関連死につながったかたもいました。このようなことを避けるためにも、設置場所を工夫し、協力して清掃活動に取り組むなど、トイレ環境に留意しましょう。

8. 『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

- 施設の安全点検
- 危険箇所への立入禁止の措置
- 危険箇所等の修繕依頼

(2) 防火・防犯対策

- 防火対策
- 防犯対策

(3) 避難所の環境整備・避難スペースの見直し

(4) 避難所閉鎖に向けた準備

(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を防ぐため、施設の安全確認と危険箇所への措置を行います。

○ 施設の安全点検

- 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。

○ 危険箇所への立入禁止の措置

- 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紙やロープ等によって明示します。

○ 危険箇所等の修繕依頼

- 危険箇所等の修繕を、施設管理者や【総務班】を通して災害対策本部に要請します。

(2) 防火・防犯対策

避難者へ防火対策を呼びかけます。また、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。

○ 防火対策

- 集団生活においては火災の危険性が増大するため、火気の手扱いについて注意します。施設管理班長が火元責任者となり、避難者に防火対策の徹底を呼び掛けます。
- 原則、室内は火気厳禁とします。ストーブ、カセットコンロ、蚊取り線香等を使用する場合には、施設管理班に申し出て許可を得ることとし、火気の管理の徹底を指導します。
- 消火器の設置位置を確認し、周知します。
- 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。
- 喫煙は指定された場所に限り、灰皿・消火用バケツを用意します。吸い殻は喫煙者自身に清掃してもらいましょう。

喫煙所の場所は、校門等の出入口の近くにすると、部外者の侵入を防げるため、防犯対策のひとつになります。



○ 防犯対策

- 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、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。
- 避難者の手荷物の管理について、各自注意するよう促します。
- 日中は、部外者が立ち入ってトラブルが起こらないように、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。
- 原則として夜間は入口を閉鎖し、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。
※非常時にはすぐに施錠してある部分の開錠ができるようにしておきましょう。
- 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、当番制で夜間巡回を行います。

ポイント

夜間巡回の際に気をつけること！

- ・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しょう。
- ・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にするとともに、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きましょう。

これまでの震災から学ぼう！

- ・夜間巡回の場合には必ず防犯ブザーなどを携帯し、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しょう。
- ・東日本大震災では女性・子どもの被害報告が多数あります。

(3) 避難所の環境整備・避難スペースの見直し

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

- 避難者の共同生活が円滑に進められるよう、被災規模や被災状況に応じた見直しを適宜行います。
 - ・ 居住スペースの配置や部屋割り等、要配慮者に配慮します。
(詳細な対応例は【保健班】P46～48参照)
 - ・ 夜間の照明(懐中電灯等)を設置します。避難者の居住スペース部分以外は防犯のため夜間も消灯しないようにします。
 - ・ トイレが外部にある場合は、通路やトイレ内の照明を設置します。
- 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。
 - ・ 暑さ対策
扇風機を活用し、室内に風が流れるように配慮します。
 - ・ 寒さ対策
段ボールや発泡スチロールを床に敷き、断熱材にします。
新聞紙を身体に巻きつけたり、ゴミ袋に穴をあ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。

チェックシート「避難スペースの見直し」

避難者の増減や時間の経過、避難者の要望に応じ、避難所閉鎖まで避難スペースの見直しは繰り返し行い、周知しましょう。

チェック✓

体育館の居住スペースを整理します。

- 居住スペースは荷物や敷物を使い、世帯同士の区画の境界が明確になるようにします。
- 居室内の通路は、各世帯の区画が1か所は面するように設定します。
- 要配慮者にとってよりよい環境になる配置を検討します。
- 段ボールや仕切り板などを用いて、可能な範囲で個人のプライバシーを確保します。
- 避難者が減少したら、規模に応じて居住グループの再編成や居住スペースの移動を実施します。

チェック✓

教室などの使用場所・方法を見直します。

- 使用する部屋などは勝手に決めず、運営委員会議で決定します。急を要する場合は、会長と施設管理者との協議で決定し、運営委員会議で報告します。
- 避難者が多い時期は、基本的には要配慮者を優先して使用します。
- 人数の規模に応じて居住グループを再編成するなどし、居住グループ単位で行動します。居住グループ単位で行うことで、情報や物資の伝達を迅速に行うことができます。

(4) 避難所閉鎖に向けた準備

各班と連携を図りながら、避難所を閉鎖するための準備を行います。

- 施設本来の機能再開に向けて、避難スペースの統廃合を検討し、避難所全体の清掃、整理整頓、ゴミ処理の計画を作成し、随時実施していきます。
- 避難所の閉鎖が決まったら、各班に呼びかけて、使用した備品や設備を整理し、未使用の物資等の在庫を確認します。各種記録用紙等を整理し、運営委員会に提出します。
- 避難所閉鎖に向けて、人手が足りない場合には、ボランティアにも協力してもらいましょう。