

# 観音寺市避難所運営マニュアル



平成30年5月  
観音寺市総務部危機管理課

## ◆避難所運営において共通理解しておく大切なこと◆

### 1 避難者は“お客様”ではありません。

避難所を運営する人もみんな被災者です。それぞれが思いやりの気持ちと責任感をもって協力し、一日も早く平常な生活への復帰を目指しましょう。

### 2 避難者の中には配慮が必要な人がいます。

高齢者、障がい者、乳幼児、妊産婦の方等には特に配慮が必要です。ニーズに応じた専用のスペースを確保したり、優先的に環境の良いスペースを割り当てるなど、避難者全員で見守りましょう。また、女性や子供も特別なニーズを持っています。そのことを共通理解し、配慮することで、みんなが安心して過ごすことができる環境を維持しましょう。

### 3 避難所外避難者も被災者です。

避難者は避難所の外にもいます。道路が通行できず指定避難所に避難できなかった人、体力がなくやむを得ず近くの自治会館等に避難した人、何らかの事情により、車中やテントでの生活を余儀なくされた人など、避難所以外の場所で避難生活を送る人たちも同様に被災者です。そういった方々が支援を求めてきた場合は積極的に受け入れ、出来る限りの支援を行いましょう。

### 4 衛生管理は大切です。

水道や電気などが止まっている避難所では、衛生環境が悪化しがちです。そういった環境の中での集団生活は感染症や食中毒等のリスクも高まります。

避難所内の換気や清掃を徹底し、避難所の衛生環境を保つよう努めましょう。

特にトイレの衛生対策は重要です。まずは各自が清潔な使用を心掛け、当番制により、毎日トイレの清掃を行いましょう。

### 5 秩序を維持します。

避難所生活を送るうえで最も重要なのは秩序を維持することです。

普段、当たり前にかけていることが何もできなくなる、それが災害です。普通ではない状況や不便な生活が続くと大きなストレスがかかりますが、それぞれが相互に思いやる気持ちを持ち、秩序を保つよう努めましょう。

## 避難所運営はみんなの手で

東日本大震災 釜石市教訓集「未来の命を守るために」より

### 『一人一人が避難所運営に参加する』

避難所生活が長期化するとともに、さまざまな問題が出てきました。トイレ、食事、騒音、プライバシー、女性への配慮(着替え、妊婦、乳幼児への配慮)、暑さ、寒さ、ペット、避難者同士のトラブル、障がい者や認知症など要配慮者への対応……。避難所とはいえ「生活の場」ですから、起こるべくして起こった問題です。とはいえ、スムーズに運営できた避難所もあれば、そうでない避難所もありました。何が違ったのでしょうか。

日ごろからの地域活動(町内会活動)が活発で、避難者同士で役割分担を行い協力しあえた避難所では、スムーズな運営が行われました。

一方、地域の結びつきが弱い避難所、避難者数が多い大規模避難所、高齢者が多く自立のためのマンパワーが足りない避難所、最初に市職員だけが対応した多くの避難所では、避難所の運営が困難でした。

こうしたことから、避難生活を乗り切るには、「お客さん」「人まかせ」ではなく、一人ひとりが運営に参加することが必要です。

これは、自主的に立ち上がった避難所に限った話ではありません。市の指定避難所でも、市職員が配置されたのは全体の三分の一に過ぎませんでした。職員が避難所にたどり着けなかったり、震災直後の混乱で多くの業務に追われ、避難所運営にまわる余裕がなかったからです。

避難所運営には、市民のみなさんの参加が不可欠です。

# 目次

## 第 1 章 【本 編】

避難所運営にあたって特に理解しておいていただきたいこと	P 2
運営の事前準備	P 3

### [避難所の開設から閉鎖までの流れ]

初 動 期	P 8
展 開 期	P 13
安 定 期	P 16
撤 収 期	P 17

## 第 2 章 【業務内容編】

### [組織の編成]

①組織編制例	P 19
--------	------

### [避難所運営委員会の業務]

①定例会議の開催	P 20
②運営体制の見直し	P 21

### [総務班の業務]

①避難所利用者の受付	P 22
②避難所利用者の退所手続き	P 23
③紛失物（落とし物）の対応	P 24
④総合受付（意見・相談・苦情・要望等の対応）	P 25
⑤総合受付（郵便・宅配）	P 26
⑥避難所施設の利用計画	P 26
⑦避難所運営委員会事務局	P 27
⑧避難所運営日誌の作成	P 27
⑨災害対策本部への連絡	P 27

### [総務班（名簿係）の業務]

⑩名簿の整理	P 28
⑪避難所利用者数の把握	P 29
⑫安否確認の対応	P 29
⑬来客者への対応	P 30

### [情報・広報班の業務]

①情報の収集・整理・周知	P 31
②掲示板の設置・管理	P 32
③マスコミ等による取材対応	P 33

## [食料・物資班の業務]

①事前確認事項	P 34
②場所・資機材の確保	P 35
③調達	P 36
④受取り・保管	P 37
⑤寄付・支援物資の取扱い	P 38
⑥配給	P 39
⑦炊き出し	P 40
⑧避難所生活の長期化に伴う必要物資の確保	P 41

## [保健・衛生班の業務]

①トイレの設置、管理	P 42
②ゴミ	P 43
③生活用水	P 44
④衛生管理	P 45
⑤医療救護	P 46
⑥からだの健康管理	P 47
⑦こころの健康管理	P 48

## [施設管理班の業務]

①施設・設備の点検、表示	P 49
②避難所の環境整備	P 50
③防犯対策	P 52
④ペット(家庭動物)	P 53

## [要配慮者支援班の業務]

①配慮が必要な人の情報把握	P 55
②情報の収集・提供、ニーズの把握・対応	P 56
③生活場所等の検討	P 57
④食料・物資等の配給	P 58

## [ボランティア対応班の業務]

①ボランティアの受入れ	P 59
②作業内容等の整理	P 60

## 第 3 章 【資料編】

避難所に確保した方がよい場所・部屋	P 62
避難所生活ルール（その 1）	P 65
避難所生活ルール（その 2）	P 66
避難所利用者の事情に配慮した広報の例	P 67
食物アレルギー等に関する注意点	P 68
災害時のトイレ対策	P 69
トイレ使用ルール	P 72
トイレの清掃当番がやること	P 74
こころの健康	P 75

## 【様式集】

避難者受付簿	(様式第 1 号)
避難所利用者登録票	(様式第 2 号)
ペット登録台帳	(様式第 3 号)
退所届	(様式第 4 号)
避難所利用者名簿【手書き用】	(様式第 5 号)
避難所利用者名簿【公開用】	(様式第 6 号)
避難所運営委員会等名簿	(様式第 7 号)
組分表	(様式第 8 号)
各組代表者名簿	(様式第 9 号)
避難所状況報告書（初動期）	(様式第 10 号)
避難所状況報告書	(様式第 11 号)
避難所運営日誌	(様式第 12 号)
意見・相談等受付メモ	(様式第 13 号)
物資依頼伝票	(様式第 14 号)
物資受入簿	(様式第 15 号)
物資等受入・配布管理簿	(様式第 16 号)
物資等配給状況記録表	(様式第 17 号)
食料依頼伝票	(様式第 18 号)
食料管理表	(様式第 19 号)
職員派遣依頼書	(様式第 20 号)
ボランティア受付票	(様式第 21 号)
拾得物リスト	(様式第 22 号)
遺失物リスト	(様式第 23 号)
支援受け入れ一覧表	(様式第 24 号)
取材・調査受付票	(様式第 25 号)

# 第1章

# 本編

本編では、災害が発生した際、地域の方々と施設管理者及び行政担当者が協力して、速やかかつ円滑に避難所開設・運営できるように行うべきことを掲載しています。

## 避難所運営にあたって特に理解しておいていただきたいこと。

- ◎避難所は、「避難者」及び「自主防災組織」や「自治会」といった、地域住民による『自主運営』が基本です。地域の力と組織力を発揮し、避難所運営を行いましょう。  
また、自分は避難所生活の必要がない場合でも、積極的に避難所運営に関わりを持ちましょう。
  
- ◎避難者は「お客様」ではありません。  
避難者一人ひとりが避難所という一つの家の一員であるという気持ちをもって、役割分担して避難所を運営するよう心がけましょう。  
避難所を運営する人たちも皆、被災者です。特定の人たちにだけ避難所の仕事が集中することのないよう、全員で協力して避難所運営にあたりましょう。
  
- ◎高齢者や障がい者、妊婦や子ども、またケガをした人や家族が死傷した方など、避難所を運営していく上で配慮しなければならない人たち(以下「要配慮者」という。)がいます。  
出来るかぎり、要配慮者のことを考えて運営しましょう。
  
- ◎避難者は避難所にいる人たちだけではありません。何らかの事情により、車の中やテントでの生活、また避難所以外の場所で避難生活を送る人たちもいます。  
**避難所利用者登録票(様式第2号)**の提出をされた方には、食料等の配給やトイレの使用、情報の提供などについて積極的に支援を行うようにしましょう。
  
- ◎避難所のように集団生活を送る環境では、感染症などが一気に蔓延するリスクが高まります。感染症や食中毒などの発生リスクを低下させるため、開設初期から徹底した衛生管理に取り組みましょう。  
特にトイレの衛生対策は非常に重要です。使用ルールの徹底や当番制による清掃を徹底しましょう。(資料編『災害時のトイレ対策』参照)
  
- ◎円滑な避難所の運営を行うため、早い段階において、避難者全員に避難所での生活ルールを決定し、周知しましょう。(資料編『避難所生活ルール(その1・その2)』参照)



# 運営の事前準備

- ◎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、地域で話し合う機会を定期的に持ちましょう。
- ◎事前に各避難所の運営委員会を立ち上げ、各自の役割等を確認しておきましょう。運営委員会は、必ず男性、女性の双方をもって組織しましょう。
- ◎市や各種団体が実施する自主防災組織などを対象とした研修等に積極的に参加し、防災に関する知識や対応能力を向上させましょう。
- ◎本マニュアルを基本に、地域で話し合った内容を整理し、反映させたものに適宜修正しましょう。
- ◎避難所施設や備蓄倉庫等の鍵の管理体制(保管場所、開錠の担当者等)を確認しましょう。
- ◎地域の実情に合った、避難所生活ルールを作成しましょう。  
(資料編『避難所生活ルール(その1、その2)』参照。)
- ◎避難所運営で使用する各種様式等を作成しておきましょう。  
(本マニュアル『様式集』参照。)
- ◎避難所施設の利用が可能な場所と利用方法を確認しましょう。  
(資料編『避難所に確保したほうがよい場所・部屋』参照。)
- ◎避難所施設の利用が可能な場所や利用法については、施設管理者等に確認を求めるとともにしましょう。
- ◎各避難所や地域で備蓄している物資等は、定期的に点検し、数量や使用の可否等を確認しておきましょう。  
物資等の点検、確認は施設管理者等と協力して実施しましょう。

## ◎避難所の開設・運営の流れ

# 災害発生

適切な場所への避難や、その場での安全確保の行動をとり、自分の命を守る！

### 安否確認

自分の安全確保と家族の無事を確認し、最寄りの避難所に避難する。

### 施設(避難所)の安全確認

施設管理者又は市職員とともに、建物、設備等の安全確認を行う。  
※施設管理者や市職員が来られない場合は、複数の避難者の目で安全を確認する。

### 避難者の受付及び確認

避難してきた人たちの受け入れ。  
被災時の住所・氏名・連絡先など世帯ごとの情報を所定の様式に記入してもらい、避難者登録を行う。

### 災害対策本部への連絡

水や食糧及び物資等の配分計画作成や避難者情報の収集・提供のため、観音寺市災害対策本部に連絡する。

### グループ(組)編成及び代表者の選出

避難者を約10世帯毎のグループ(組)に編成し、その中から代表者を選出する。

### 避難所運営委員会の設置

避難者の中から、会長、副会長、その他必要な構成員を選出する。

### 各運営班の設置

各運営班の班員及び班長を選出する。  
※必ず男女混合の編成とすること。

## 避難所の開設から閉鎖までの流れ

# 初動期

(災害発生当日～2日目)

大規模な災害が発生し、危険が差し迫っている状況においては、僅かな判断の遅れが生死を左右する可能性があります。

避難する際には、安全の確保を最優先事項とし、少しでも危険があると思われるときは、より安全な場所への移動を考えましょう。

指定避難所開設の決定は市が行います。

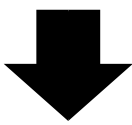
開設する指定避難所を決定したら、避難所となる施設の管理者が開錠等を行い、施設や設備の安全の確認を行います。安全が確認できたら避難者の受け入れが可能な状態にします。ただし、施設の被災状況によっては避難所として使用できない場合や、夜間、休日に地震が発生した場合など災害の状況によっては市職員や施設管理者が直ちに避難所に辿り着けない可能性があります。そうした場合は、応急的に自主防災組織や自治会の役員などがリーダーとなり、自分たちで開設できるよう努めてください。

また、大規模な災害が発生した直後の混乱した状況の中、避難所を適切に運営するためには、避難者の譲り合いや地域の方々の協力が不可欠です。自分たちに出来る事を積極的に引き受け、避難所の運営に参加しましょう。

- ①自分と家族の身の安全を確保する。
- ②ご近所どうし声を掛け、要配慮者(避難行動要支援者)など自力で避難できない人を支援し、助け合いながら避難する。  
※要配慮者(避難行動要支援者)とは  
高齢者や障がい者など、自力で避難することが困難な人や、自分がとるべき行動を判断することが難しい人。
- ③発生直後は、まだ指定避難所が開設していない可能性が高いため、最寄りの安全な施設に集合し、自治会単位などで会員の安否確認を行う。
- ④安否確認ができない住民の再度の確認や可能な救助活動を行う。
- ⑤防災行政無線やホットメール、エリアメールなどにより情報を収集し、最寄りの指定避難所に避難する。
- ⑥施設管理者また市職員と協力し、避難所施設の安全確認を行う。

## 避難所開設にあたって確認する事項・やるべきこと

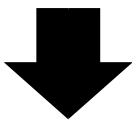
- 避難所施設の建物・設備等の安全確認
- 避難してきた人たちの受付け
- 避難してきた人たちの組分け
- 情報収集・伝達手段の確保
- (避難した避難所に備蓄物資等がある場合)水や食糧、物資等の確認・配給
- 安全対策
- 災害対策本部への連絡(現況報告)



## 展開期 (3日目～1週間程度)

避難者が自ら運営できるよう、避難所運営委員会などの組織を立ち上げます。  
また、円滑な避難所運営ができるよう、避難所での生活ルールを定めます。

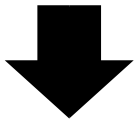
- ①避難所運営委員会を設置し、役員を選出する。
- ②各運営班を設置し、班長及び班員を選出する。
- ③生活ルールの決定及び周知を行う。
- ④「組」の代表者を選出する。
- ⑤ ①②④に係る、それぞれの立場と役割を明示する。



## 安定期 (1週間目～2か月程度)

避難者の要望が多様化してきます。避難所生活の長期化による避難者の心身の機能の低下に注意します。

- ① 避難所利用者間のいさかいやトラブルが起きないように留意します。
- ② ライフラインの復旧の目途、生活再建のための支援策など復興に向けた情報の提供を行う。
- ③ 避難所内の使用スペースの縮小や、避難所自体の統合・集約に向けて検討を行う。



## 撤収期 (2 か月目以降～)

ライフラインが復旧し、避難所の統合や閉鎖が進み、施設本来の業務の再開ができるよう準備を進めます。

- ① 避難所の統合・集約について協議、検討する。
- ② 避難所の統合・集約について、避難所利用者への説明を行う。

# 初動期

(災害発生当日～2日目)

## 1 安全確保及び安否確認

### (1) 災害発生時

- 状況を判断し、自分と家族の安全を確保するための適切な行動をとる。

### (2) 災害が収まったら

- 可能な範囲で、火災予防や戸締りを行う。
- 隣近所に声を掛け合い、助け合って避難場所へ移動する。
- 災害時要支援者支援計画等に基づき、無事な人が協力し、要支援者の安否確認及び避難行動の支援を行う。

### (3) 避難した場所で

- 避難(集合)場所において、自治会会員や地域の人たちの安否確認を行う。  
確認ができない人の安否情報を収集し、必要に応じて確認・救助を行う。
- 負傷した人や病気の人がいなか確認する。
- 避難者個々の状態に応じて、病院や福祉避難所に搬送する。
- 避難者から、地域の被害状況を収集・整理し、必要に応じて災害対策本部へ情報提供する。

## 2 避難所施設の建物や設備の安全確認

- 避難所となる施設の施設管理者等とともに、建物等の安全確認を行う。  
施設管理者や市職員が不在の場合で、施設内への立ち入りが可能な場合は必ず2人以上で確認作業を行う。
- 避難者に対し、避難所施設の安全確認ができるまでは建物内に入ることとはできない旨周知する。

### (1) 施設周辺の確認

- 周辺で火災が発生していないか。
- 施設周辺に液状化現象は起きていないか。
- 地盤の沈下は起きていないか。

## (2) 建物および設備等の確認

- 建物は傾いていないか。
- 建物内部で火災が発生していないか。
- 建物が浸水していないか。
- 躯体など重要な部分にひび割れなどがいないか。
- 天井が落下若しくは落ちそうになっていないか。
- 電線が断線(漏電)していないか。
- ガス漏れしていないか。

建物や設備に異常が認められるなど、安全が確認できない場合は、その施設は利用せず、屋内に人がいる場合は、屋外の安全な場所へ誘導する。また、「危険！立入禁止」などの貼り紙をするなど、建物内への立ち入りを禁止し、当該避難所が使用できないことを災害対策本部に連絡する。

また、被災の状況が比較的軽微で、安全確認の判断が難しい場合は、災害対策本部に連絡し、被災建築物応急危険度判定士による応急危険度判定を要請する。

### \* 応急危険度判定

応急危険度判定は、都道府県が要請・登録した被災建築物応急危険度判定士が、大きな地震が起きた後、余震などによる被害の危険性を判定し、二次的災害を防止する。

## 3 施設管理者との協議

- 建物や設備の安全確認の結果を踏まえ、施設利用上の留意点等について施設管理者と協議する。
- 避難所として使用してよい場所と使用できない場所を区分し、避難者の生活空間として開放する順序を確認する。
- 危険な場所や避難者の生活空間として適さない場所などは立入禁止や立入制限とし、施錠やロープで封鎖する。
- 安全点検が済んだ場所から生活スペース等、部屋割りを決める。
- 避難所施設として使用する場所(部屋)及び立入禁止等とする場所に、避難者が分かりやすいように、貼り紙などをして表示する。
- 事前に、受け入れ方針や受け入れの優先順位を決めておく。
- 要配慮者を優先的に受け入れる場所を指定し、避難者の状況から優先順位を定め、優先順位の高い要配慮者からの使用を促す。

## 4 避難者の受付

### (1) 受付の設置

- 机、椅子、筆記用具及び避難者に記入してもらう様式などを準備し、受付を設置する。
- 避難所の表に看板を設置するなど、避難所の開設を周知する。

### (2) 利用者登録

- 世帯ごとに**避難所利用者登録票(様式第2号)**の記入・提出をしてもらう。  
避難所への支援は避難者数が基となるため、名簿の記入について周知徹底する。
- 帰宅困難者や他の地域からの避難者は、地域住民とは別に受付する。
- 避難所外避難者(在宅避難者、車・テント等での避難者等)についても、支援を受けのために利用者登録が必要な旨説明し、記入してもらう。
- 発災直後においては、受付設置前に避難者が避難してきているため、事後の受付になると思われる。その際、PTAや自治会などの役員に協力してもらい、避難所利用者登録票等、必要な書類の配布・回収などの取りまとめを行ってもらう。

#### 【登録時の注意事項！】

- 安否確認の問い合わせに対応するため、氏名や住所の公開をしてよいかの確認を行う。
- DV被害者など、情報の取扱いについて特に注意が必要な方の対応は、取扱者を特定し、必要最小限で行う。
- 障がい者、妊産婦、アレルギー疾患患者、外国人など、特に配慮を要することがあるか確認する。
- 高齢者、障がい者、傷病者など、特に配慮を要する方々(要配慮者)は、状況に応じて福祉避難所や医療機関等に入所するよう調整する。
- 運営協力のため、特技や資格などがあれば記入してもらう。

### (3) 人数の把握及び連絡

- 避難所利用者登録票をもとに、避難者の人数や世帯数を確認・把握する。
- 当該避難所における避難者数及び世帯数等について、運営当初及び定期的に観音寺市災害対策本部に連絡する。



## 5 避難者の組づくり

### (1) 組分け

- 避難所運営を円滑かつ効率的に行うため、避難者を複数のグループに組分けする。
- 「組」の編成ができれば、**組分表(様式第8号)**を、総務班に提出する。  
提出された組分表は、総務班の名簿係が管理する。
- 各組の代表者を決め、**各組代表者名簿(様式第9号)**を作成する。

### 【「組」編成時の留意点】

- 家族(血縁関係)や自治会、居住地域など顔見知りが集まるよう考慮する。
- 一組当たりの編成規模は、10 世帯(1 人世帯なら 10 人)程度を目安とする。
- 高齢者だけとなるような「組」の編成は避ける。
- 通勤・通学者や旅行者など、帰宅困難による避難者は、そういった方達だけで組をつくり、地域の人とは分ける。

## 6 観音寺市災害対策本部への連絡

- 避難者に配給する食料・物資の調達など、避難所での必要な支援を受けるために、**避難所状況報告書(初動期)(様式第 10 号)**に必要事項を記入し、FAX、Eメール、電話等により災害対策本部に連絡する。

### 【連絡のタイミング】

- ・ 第 1 報：参集後、速やかに
- ・ 第 2 報：参集後、約 3 時間後
- ・ 第 3 報：参集後、約 6 時間後
- ・ 第 4 報以降は、**避難所状況報告書(様式第 11 号)**を使用する。

## 7 情報収集・伝達手段の確保

- 情報収集・通信手段の確保に努め、情報を収集する。通信機材などが無い場合は、災害対策本部に要請・相談する。
- 避難所の出入口や受付など避難者が見やすい場所に情報掲示板を設置し避難所での生活ルールや支援情報、復旧状況などを掲示し、避難者全員が情報を共有する。

## 8 備蓄している水や食料、物資の確認・配給

### (1)状態や数の確認

- 開設した避難所に備蓄している水や食料、物資の状態や数量を確認する。
- 避難者数に対し、数量が不足する場合や必要な物がない場合は、観音寺市災害対策本部に要請する。
- 給水地点を確認し、避難所利用者の協力を得て、飲料水を確保する。

### (2)配給

- すべての避難所利用者に対し、公平に配給することを第一とする。  
数量が足りないなど公平に配給ができない場合は、けが人や病人、子どもや妊産婦、障がい者や高齢者などに加え、健康状態、本人や家族を取り巻く状況など、避難所を利用する人が抱える様々な事情を総合的に判断し、優先順位をつける。
- 配給を行う際、利用者に食物アレルギーなどが無いかを必ず確認する。
- 迅速かつ円滑に配給するため、「組」ごとに配給する。

## 9 安全対策

- 女性や子どもに対する性犯罪や暴力の防止、また不審者排除のため、必ず複数による施設の巡回、夜警を行う。
- 必要に応じ、警察に見回りや女性警察官の派遣を要請する。
- トイレや更衣室、授乳室、ムツ替えスペースなど、無防備になりやすい場所へは複数で行く。
- 大勢がいる場所から離れた場所や一人になる場所に、照明を設置する。

## 10 遺体の一時受入れ

- 原則、遺体の受入れは行わないこととするが、やむを得ないときは行政担当者、施設管理者、避難所利用者が協力して遺体の一時受入れを行う。
- 遺体の受入れ場所は、避難所利用者の受入れ場所と区別して設ける。
- 遺体を受け入れた場合は、災害対策本部に行政側責任者の派遣を要請する。
- 遺体受入れの際には、受入日時、死亡者(遺体)の氏名、年齢、性別、住所、搬送者の氏名、遺体のあった(詳細な)場所、遺族の連絡先などを確認する。
- 遺体の身元が不明の場合は、発見日時や発見場所などを確認する。

## 展開期

(3日目～1週間程度)

### 11 避難所運営業務

- 大規模地震が起こった後に応急危険度判定を実施していない場合、観音寺市災害対策本部に応急危険度判定士の派遣を要請し、避難所の応急危険度判定を実施する。
- 避難所運営委員会及び各運営班を設置するまでの間、自治会、自主防災組織、行政担当者、施設管理者、民生委員などが協力して運営を行う。
- 避難所運営委員会や各運営班を設置したら、速やかかつ円滑に業務を引き継げるよう避難所利用者名簿や個別対応状況などを整理しておく。

### 12 避難所運営委員会の設置

#### (1) 構成員及び役員の選出

- 各組の代表者、自治会・自主防災組織などの役員、民生委員、その他の避難所利用者(女性、高齢者、障がい者等)の代表、施設管理者、行政担当者などにより、避難所運営委員会を設置する。
- 構成員のうち、女性の割合が少なくとも3割以上となるよう努める。
- 編成した組の数が多い場合は、適当数を互選で決定する。

#### (2) 役員の選出

- 避難所運営委員会の構成員の中から、会長1名、副会長若干名を選出する。
- 会長若しくは副会長のいずれかに女性を選出するよう努める。

### 13 組の代表者の選出

- 避難所利用者で編成した組ごとに代表者を選出する。(車中・テント生活をしている避難所利用者や帰宅困難者・地域外からの避難者の組からも代表者を選出する。)
- 特定の人に負担が集中しないよう、状況を見ながら定期的に交代する。交代時には必ず引き継ぎを行うようにする。

## 【代表者の役割】

- 組内の意見を取りまとめて、委員会に報告する。
- 避難所運営委員会や各運営班における決定事項や注意事項などを組内の全員に周知伝達する。
- 委員会や各運営班で決まった当番業務(炊き出し、共有スペースの清掃、各運営班の応援業務)の指揮調整を行う。
- 組ごとに配給される食料や物資を、不公平が生じないように配布する。
- 組内に要配慮者がいる場合は、組内で協力して支援するよう調整する。
- 各組が占有するスペースの清掃や衛生環境の維持を中心となって行う。

## 14 避難所の生活ルールの策定・周知

- 各避難所における生活ルールを策定(別紙「避難所生活ルール」参照)し、すべての避難所利用者が共通認識できるよう、生活ルールを記載したチラシの回覧・配布や掲示板に掲示するなど、周知徹底する。

## 15 各運営班の設置及び役割の明確化

### (1) 班員の選出

- 各運営班の班員は、各組の代表者の協力のもと、本人の意思を確認した上で各組から選出する。

### 【班員選出の際の留意点】

- 各班必ず、男女混合の構成とする。
- いずれの運営班においても、男性・女性の割合が極端に偏らないようにする。
- 子どもから高齢者まで、年齢や性別に関係なく、可能な限り役割を分担し、より多くの方が運営に参画するよう工夫する。
- 本人の意思を無視し、強制や無理強いをしないようにする。
- 特定の人に負担が集中しないよう、適性や状況を見ながら定期的に交代する。  
また、交代の際には業務内容の引継ぎを行う。

### (2) 班長の選出

- 班員の互選により、各運営班の班長を選出する。
- 特定の人に負担や権限などが集中しないよう、本人の意向を確認しながら定期的に交代する。

## 16 運営委員会及び運営班の役割の明示

- 運営委員会の構成員、また各運営班の構成員及びそれぞれの役割や実施する作業等について、出来るだけ詳細な情報を回覧や掲示板に掲示するなど周知徹底する。
- 運営委員会や各運営班の構成員に変更があった場合、また、運営委員会や各運営班の役割等に変更があった場合は、その都度周知する。
- 運営委員会や各運営班の構成員、その他何らかの立場や役割を果たす場合は、分かりやすいように腕章やゼッケン、名札(ガムテープに名前を書いて貼る)などを身に付けるようにする。

## 17 指定避難所外避難者への支援

- 事情により、自宅や車中など、指定避難所以外の場所に滞在する人に食料や物資、情報などを出来る限り、積極的かつ公平に提供する。
- 避難所運営委員会や各運営班が設置されたら、運営委員会と情報・連絡班が連携して対処する。

## 安定期

(1週間目～3週間程度)

### 18 避難所運営業務の継続

- 避難所運営の仕組みやルールが定着し、避難所での生活や避難所の運営が安定する一方、被災者の要望や求める情報が多様化するため、柔軟に対応する。
- 自宅や仮設住宅、公営住宅などへ移転し、避難所を利用する人が減少するため、避難所の運営体制の再編を行う。
- 避難所利用者の自主運営の原則に基づき、行政への依存度を徐々に減らし、避難所運営委員会及び各運営班が中心となり、自主的かつ円滑な避難所の運営を行う。
- 避難所生活の長期化に伴い、被災者の心や体にストレスや疲労が蓄積される時期でもあり、個々の状態の把握に努める。  
また、運営側の健康状態にも十分留意し、必要に応じて役員等の交代を行う。
- 要配慮者や体力の弱い方たちの状態を確認し、必要に応じて福祉避難所や医療機関などへ移送を行う。
- 被災者支援情報、生活再建情報、各種相談窓口の設置状況など、定期的な情報の提供を行う。
- 生活スペースを整理し、プライバシーの確保に努める。
- 避難所生活が長期化することに伴うストレスの増加や慣れなどによるルール違反を防止するため、秩序維持を強化する。
- 現状に合わせた、生活ルール等の見直しを行う。

### 19 避難所の集約・統合・閉鎖の準備

- 災害対策本部より、避難所の集約・統合・閉鎖の指示等があった場合は、指示等の内容に応じて準備を行う。
- 避難所利用者数の減少に応じて、運営体制の見直しを行う。

# 撤収期

(ライフライン回復時)

## 20 避難所の統合・廃止に向けた準備

- 避難所利用者数の状況やライフラインの復旧状況により、避難所の統合・閉鎖の時期などについて、災害対策本部と協議を行う。
- 避難所を統合する(される)場合は、移動の日時や方法、荷物などを搬送するための車両や人員の確保、生活スペースの整理などについても、災害対策本部と協議を行う。

## 21 統合・閉鎖に関する説明会開催の協力

- 避難所運営委員会は、避難所の統合・閉鎖に際して、災害対策本部が開催する避難所利用者への説明会について、掲示板への掲載や各組の代表者を通じて避難所利用者への周知をするなど、開催の協力をを行う。  
また、説明会に参加できない避難所利用者にも情報が伝わるようにする。

## 22 避難所の閉鎖準備

- 避難所の統合・閉鎖にあたり、避難所利用者の情報などを円滑に引き継ぐことができるよう、名簿や運営・管理に関する情報や資料を整理し、災害対策本部に提出する。
- 避難所運営委員会、各運営班、避難所利用者、行政担当者、施設管理者は協力し、使用した設備・備品の返却、施設の清掃を行う。
- 片付けや清掃のための人員が足りない場合は、観音寺市災害ボランティアセンターにボランティアの派遣を要請する。

## 23 避難所の閉鎖

- 避難所運営委員会は、避難所閉鎖の日をもって解散する。

# 第2章

## 業務内容編

業務内容編では、避難所運営委員会や各運営班など避難所運営に携わる人々の、役割に応じた業務の内容を掲載しています。



## 避難所運営委員会 の業務

### ① 定例会議の開催

責任者

担当者

#### (1) 会議の開催要領

- 避難所の円滑な運営と避難所内の状況把握を目的とし、相互に意見交換を行いながら、避難所運営に必要な事項を決めるため、毎日定例に会議を開催する。

（朝食後及び夕食後の2回開催することが望ましい。）

- 協議する事項が無くても、必ず一日一度は会を開催し、情報交換を行う。
- 各運営班からの要望や連絡事項など、会議の結果を整理し、可能なものは運営に反映させる。

また、必要に応じて災害対策本部に報告する。

#### < 定例会議の主な協議内容 >

- 避難所での生活ルールや運営方針など避難所運営に必要な事項を協議決定する。
- 組の代表者や各運営班からの情報の収集・報告・共有
- 避難所利用者からの要望や苦情、意見等への対応方針の決定
- 避難所利用者のうち、要配慮者等に関する情報・現況の共有、対応方針の決定
- トイレや共有スペースの掃除など、各組などが交代で行う業務の内容や当番(組割)の編成
- 災害対策本部からの情報の確認、共有、周知する情報の整理
- 災害対策本部への要請内容の整理・調整
- ボランティアが派遣された場合の割り振り
- 今後、災害が発生した場合の対応について

## 避難所運営委員会の業務

### ②運営体制の見直し

責任者

担当者

#### (1)運営体制の見直し要領

- 避難所利用者数の状況により、各組の編成や避難所運営委員会、各運営班などの体制の見直しを行う。
- 避難所利用者数やライフラインの復旧状況、避難所施設の業務再開に向けて、避難所の統合・閉鎖の時期などについて災害対策本部と協議する。
- 運営に必要な人員に不足を生じる場合は、観音寺市災害ボランティアセンターにボランティアなどの派遣について要請する。  
また、自宅などに戻った被災者にも、引き続き避難所の運営に協力してもらうよう依頼する。

## 総務班の業務

### ①避難所利用者の受付

責任者

担当者

#### (1)避難所利用者登録の手続き

- 避難所に滞在する被災者、また避難所を利用する被災者の方に避難所利用に際しての注意事項の説明や本人の申告内容の確認を行った上で**避難所利用者登録票(様式第2号)**を出してもらう。

<登録受付時の注意点！>

- 登録票は世帯(家族)ごとに作成・提出してもらう。
- 高齢者、障がい者、傷病者、妊産婦、乳幼児、外国人など、避難所生活において特に配慮を要することがあるか確認する。
- 食物アレルギーの有無について確認する。
- 安否確認の問い合わせ対応のため、住所や氏名を公開してよいか確認する。
- 避難所の運営協力のため、資格や特技を記入してもらう。
- ペットの有無を確認する。当該避難所がペット同伴の対応が困難な場合は、ペット同伴が対応可能な避難所に移動するよう依頼する。

#### (2)避難所利用者への説明等

- 避難所における生活ルールを説明し、協力を求める。  
生活ルールについては、印刷したものを手渡すか、掲示している場所を案内する。
- 「組」編成による運営である旨を説明し、生活スペースの割り当てや「組」のメンバーへの紹介などを行う。
- 支給や貸与する備品や消耗品があれば、公平に配布する。  
貸与した備品については、適切に管理ができるよう、**物資等 受入・配布管理簿(様式第16号)**に記入しておく。

#### (3)登録手続き後の処理

- 避難所利用者登録票に、本人から聞き取った留意事項や受け入れ場所(滞在場所)など必要事項を記入し、名簿係に渡す。

## 総務班の業務

### ②避難所利用者の退所手続き

責任者

担当者

#### (1)退所の申し出があったら

- 避難所利用者から、避難所を退所したい旨の申し出があった場合は、**退所届(様式第4号)**に必要事項を記入し、提出してもらう。

<退所届提出時の注意点！>

- 貸与した備品等については、すべて返却してもらう。
- 私物はすべて持ち帰ってもらう。
- 退所した後の安否確認問い合わせについて、住所や氏名の公開を行ってよいか確認する。
- 退所する際、受付に寄ってもらい、忘れ物がないか、備品等の返却のし忘れがないか、清掃等を行っているかなどを確認してから退所してもらう。

#### (2)退所後の手続き

- 退所届を名簿係に手渡し、避難所利用者登録票と一緒に「退所者リスト」として、別ファイルにして管理する。

#### (3)避難所利用者が申出なく退所した場合

- 避難所利用者が退所届を提出せずに退去したら、一応、登録された電話番号に連絡し、確認を行う。
- 連絡が取れない場合、避難所運営委員会において協議の上、一定期間掲示板への掲載などにより情報の収集や本人に対して受付に連絡をする旨を掲示した後、総合的に判断して退所扱いとする。
- 行方が分からなくなった時の状況に不審な点があるときは、避難所運営委員会で協議の上、警察に相談するなど必要な措置をとる。

## 総務班の業務

### ③紛失物(落とし物)の対応

責任者

担当者

#### (1)物や現金などの紛失の申出があったら

- 自分の所有物品やその他の財産(現金等)を紛失した旨の申し出があった場合は、紛失した物品の特徴や額などを聞き取り、**遺失物リスト(様式第23号)**に必要事項を記入し、記録しておく。
- 拾得物リスト(様式第22号)**に該当する物がないか確認する。
- 紙などに遺失物の内容等を記載し、掲示板に掲載する。
- 現金や貴重品、身分証明書などの場合は、必要に応じて警察に届け出る。

#### (2)落とし物を見つけた人がいたら

- 見つけた場所や状況を聞き、**拾得物リスト(様式第22号)**に必要事項を記入する。
- 遺失物リスト(様式第23号)**に該当する物がないか確認する。
- 紙などに拾得物(落とし物)の内容等を記載し、掲示板に掲載する。
- 現金や貴重品、身分証明書などの場合は、必要に応じて警察に届け出る。

#### (3)自分のものである旨の申出があったら(現金・貴重品以外)

- 紛失した日時や場所、落とした物の特徴を聞き取る。  
携帯電話などの場合は、電話番号を聞いて発着信を行うなど、慎重に確認する。
- 受け渡しを行った場合は、拾得物リストに必要事項を記入の上、受け取りのサインをしてもらう。

#### (4)保管期間について

- 現金や貴重品については、原則警察に届けることとし、それ以外の落とし物等については保管期間(概ね1か月程度)を設け、タオルや肌着などの消耗品や明らかに価値が低いと思われるものは処分する
- 拾得物リストの備考欄に期間満了により処分した旨、記入する。
- 掲示板に掲載していた落とし物情報を撤去する。

## 総務班の業務

### ④総合受付 (意見・相談・苦情・要望等の対応)

責任者

担当者

#### (1)意見・相談等の受付け

- 避難者からの意見・相談等について、総合窓口として受付を行う。
- 規模の大きな避難所の場合は、「相談コーナー」を設けて、設置場所が分かるよう表示する。
- 受付(相談)業務は必ず2名以上の体制で行う。
- 受け付けた意見・相談等のうち、対応が必要と思われるものについては、整理して関係各所(避難所運営委員会・各運営班・行政担当者・施設管理者)に報告する。
- 避難所運営委員会は報告を受けた意見・相談等について、対応を協議する。対応が困難と思われるものについては、災害対策本部に相談する。

#### <受付時の注意点>

- 受付窓口には必ず女性を配置し、女性が相談しやすい環境をつくる。
- 相談内容に応じて、別室で相談を受けるなどプライバシーに配慮する。
- 避難所は一時的な受入れ施設であるので、避難所利用者の自立を促すような対応を心掛ける。

#### (2)受付後の処理

- 受け付けた相談内容等は、意見・相談等受付メモ(様式第13号)に記録し、ファイルにとじて整理・保管する。  
プライバシーに関する内容もあるので、ファイルの取扱いについては厳重かつ慎重に行うこと。
- 聞き取った内容は、プライバシー及び個人情報保護のため、必要最小限度の範囲で共有し、他には絶対漏らさないこと。
- 避難所運営日誌(様式第12号)に相談についての概要を記載する。

## 総務班の業務

### ⑤総合受付 (郵便・宅配)

責任者

担当者

#### (1)郵便物や宅配便などの差出し及び受取り

- 郵便局と相談し、避難所に簡易郵便差出箱(郵便ポスト)を設置する。
  - 避難所利用者宛てに郵便物や宅配便などが届いた場合は、本人を受付に呼び出して、直接受け渡しを行ってもらう。
- ※原則本人による受け渡しとするが、状況に応じて総合受付で受取り、管理するなど、避難所でのルールを検討する。

## 総務班の業務

### ⑥避難所施設の利用計画

責任者

担当者

#### (1)避難所施設の配置計画の作成及び修正

- 避難所における各種スペースの配置図(レイアウト)を作成する。
- 避難所利用者数に応じて、適宜、配置図(レイアウト)を修正する。
- 作成・修正した配置図(レイアウト)は避難所運営委員会にかけて共通理解しておく。
- 配置図(レイアウト)の修正を行った場合、各組の移動は原則、対象の組単位で行う。共有スペースの配置変更は、総務班が中心となり各運営班や各組代表者が協力して行う。

#### <配置図(レイアウト)作成時の注意点>

- 施設管理者と相談し、施設の本来業務の再開にむけて、出来る限り影響の少ない配置とする。
- 世帯単位とした生活スペースの確保を原則とし、世帯の人数や要配慮者の有無などを考慮しながら、柔軟に対応する。
- 要配慮者の生活の利便性を考慮し、作成する。

## 総務班の業務

### ⑦避難所運営委員会事務局

責任者

担当者

- 避難所運営委員会の事務局として会議に参加し、会議の記録を作成し、整理・保管する。
- 避難所運営委員会での決定事項を各組の代表者や各運営班を通じて避難所利用者に周知する。また掲示板での情報管理を行う。

## 総務班の業務

### ⑧避難所運営日誌の作成

責任者

担当者

- 毎日開催する避難所運営委員会の議事内容やその日に起こった出来事など記録し、原則、毎日 **避難所運営日誌(様式第12号)** を作成する。

## 総務班の業務

### ⑨災害対策本部への連絡

責任者

担当者

- 定期的に **避難所状況報告書(様式第11号)** を作成し、避難所運営委員会での協議事項のうち、災害対策本部への報告が必要であると認められる事項を併せて記載し、行政担当者に提出する。
- 避難状況報告書(様式第11号)の提出を受けた行政担当者は、内容を確認し、災害対策本部に報告する。
- 行政担当者が不在若しくは行政担当者が常駐していない避難所は、総務班が災害対策本部へ報告する。また、食料・物資の要請やボランティアの派遣要請についても同様とする。



## 総務班(名簿係)の業務

### ⑩名簿の管理

責任者

担当者

#### (1)避難所利用者登録後の処理

- 避難所利用者登録票(様式第2号)に記載された情報を、  
避難所利用者名簿【手書き用】(様式第5号)に記入する。
- 処理が済んだら、登録票を受付番号順にファイルに綴じて保管する。

#### (2)退所手続き後の処理

- 退所届の情報を、避難所利用者登録票と避難所利用者名簿に記入する。
- 避難所利用者登録票の世帯全員が退所した場合は、世帯全員が退所した場合は、退所届と避難所利用者登録票をまとめておく。
- 処理が済んだら、退所届を受付番号順にファイルに綴じて保管する。

#### (3)個人情報の管理

- 個人情報保護のため、登録票や退所届、名簿などについては、避難所の利用中、退所後を問わず厳重に管理する。
- パソコンで名簿等の管理を行う場合は、パスワードを設定したり、パソコンを固定するなど取り扱いに注意する。

## 総務班(名簿係)の業務

### ⑪避難所利用者数の把握

責任者

担当者

- 登録票や退所届の異動を適切かつ速やかに処理し、常に正確な利用者数を把握しておく。
- 総務班長は日々の避難所運営委員会において、現在利用者数及び異動者(新規登録者・退所者など)数を報告する。

## 総務班(名簿係)の業務

### ⑫安否確認の対応

責任者

担当者

#### (1)公開用名簿の作成

- 安否確認の問い合わせなどに対応するため、登録の際、氏名・住所等を公開することとした人を整理し、**避難所利用者名簿【公開用】(様式第6号)**を作成する。
- 本人の申し出などにより、公開内容に変更があった場合は随時更新する。

#### (2)問合せへの対応

- 安否確認の問い合わせ(電話・来所)があった場合は、念のため相手方の名前や連絡先、利用者との関係を確認し、**公開用名簿に情報がある場合のみ**回答する。それ以外の情報について求められても回答しない。ただし、相手方が名前や連絡先を明らかにした場合は、利用者本人に(同意)確認した上で、折り返し回答するか、利用者本人に連絡先を伝える。
- 登録の際、氏名・住所等を**非公開**とした人について問い合わせがあった場合は、当該避難所を**利用しているかどうかも含めて回答しない。**
- 上記のことについて、相手方が無理に情報を聞き出そうとする場合は、災害対策本部が対応する旨伝え、速やかに災害対策本部に報告する。また必要に応じて、警察に連絡する。

## 総務班(名簿係)の業務

### ⑬ 来客者の対応

責任者

担当者

□避難所利用者あてに来客があった場合、相手方の名前や連絡先、利用者との関係を確認し、公開用名簿で該当者を確認する。

公開用名簿に登載されている場合は、館内放送や連絡係などで該当者を受付窓口まで呼び出す。

□該当者が受付窓口に現れない場合は、メモ等により来客者の概要や伝言内容を伝える。

＜来客対応 手順＞

①避難所利用者(探している人)の氏名・住所を聞く

② 公開用名簿を確認する

③ -1名前がない場合は、その旨を伝える

④ -2名前がある場合は、相手方(来客)の名前や連絡先、避難所利用者との関係を確認する

④対象者を呼び出す

⑤対象者が現れない場合は、対象者に伝言する旨伝え、帰ってもらう。

※個人情報<sup>※</sup>は安易に伝えない!

## 情報・広報班の業務

### ①情報の収集・整理・周知

責任者

担当者

- 情報・広報班の班員などが連絡員となり、関係機関と連絡調整を行い、情報を収集する。
- 近隣の避難所との情報交換を行うなど、幅広く、地域の情報を収集する。
- 避難所利用者などからも積極的に情報を収集し、必要に応じて避難所運営委員会に報告する。  
ただし、うその情報やデマなどに注意し、正確な情報を選別する。  
報告を受けた委員会は、得た情報を参考に、効率的な避難所運営を行うとともに、掲示板への掲載や回覧などにより、利用者等に対して出来るだけ早く、広く、周知・広報する。

#### <収集に努める情報の例>

- 安否情報
- 被害情報
- 義援金や見舞金、助成制度、融資制度など生活再建支援に関する情報
- 水、食料等の生活物資供給情報
- ライフラインの復旧情報
- 公営住宅や仮設住宅に関する情報
- 救護所の設置状況や近隣の医療機関の開設状況
- 保健師や医師などによる巡回訪問の状況
- 情報通信(インターネットや電話回線の復旧状況、使用できる公衆電話の場所等)に関する情報
- 商業施設や店舗等の開店状況

#### <情報収集の際の注意点！>

- 情報を受けた際に情報提供者、情報の発信元及びその信頼性を必ず確認し、併せて受け付けた日時も記録しておく。
- 情報の正確性については、必要に応じて関係機関に確認する。
- 正しいと思われる情報については、出来るだけ早く、広く、周知・広報する。

## 情報・広報班の業務

### ② 掲示板の設置・管理

責任者

担当者

#### (1) 情報掲示板の設置

- 避難所施設の公共スペースの見やすい場所に情報掲示板を設置する。  
学校施設や公民館などの場合は、施設管理者の承諾を得て、既存の掲示板を利用してもよい。
- 限られたスペースを有効に利用し、優先度の高い情報から掲示する。
- 避難所での生活ルールや避難所運営委員会・各種運営班の組織図は必ず掲示する。
- 避難所利用者の希望で掲示する、伝言スペースを確保する。

#### (2) 情報掲示板の管理

- 情報掲示板の管理は「情報・広報班」が行う。
- 掲示する重要な情報については、情報の正確性や内容の適切性について、運営委員会と協議して決定する。
- 毎日、掲示板や掲示物の破損の有無を確認する。また、勝手な情報掲載や不適切な掲示物などは速やかに撤去する。
- 避難所利用者等から情報掲示の希望があった場合は、「情報・広報班」で受け付け、内容を確認し、必要に応じて運営委員会に報告・協議する。
- 期限切れの情報や古い情報、処理済みの情報などは撤去する。
- 取り除いた情報(掲示物)は整理して保管しておく。

## 情報・広報班の業務

### ③マスコミ等による取材対応

責任者

担当者

#### (1)対応方針の決定

- マスコミ等の取材やその他団体の調査の受入れについて、受入れの可否、また受け入れを可とした場合の受入時間や受入方法、受入区域など、対応方針や取材・調査方法のルールについて避難所運営委員会と協議し、事前に決めておく。

#### <取材対応時の注意点>

- 取材や調査については、原則事前の連絡により取材等の日時を調整する。
- 相手方の団体名や取材等の日時について、掲示板や回覧等により、避難所利用者に対して事前に周知する。
- 相手方が来所したら、**取材・調査受付票(様式第 25 号)**に記入してもらう。
- 相手方に、対応方針や取材・調査方法のルールについて説明を行う。
- 居住空間や施設管理者から使用の許可を得ていない部屋への立ち入りは禁止する。
- 避難所施設内の撮影やインタビューについては、必ず事前に係(情報・広報班)の許可を得ることとし、係(情報・広報班)が立会いのもと行うこと。  
許可を得ずに撮影等を行った場合は、直ちに警察や行政、関係機関に通報する。
- 取材・調査中は、腕章及び身分証明書を明示してもらう。

## 食料・物資班の業務

### ①事前確認事項

責任者

担当者

#### (1)必要数の把握

- 総務班(名簿係)と連携し、日々、正確な避難所利用者数(指定避難所以外の場所に滞在する被災者を含む。)の把握に努め、食料や水、物資の必要数を的確に把握する。

#### (2)個別対応が必要な人の確認

- 避難所利用者登録票をよく確認し、保健・衛生班などと連携して、食料や物資の配給などで個別に対応が必要な人について組ごとに把握する。
- 食物アレルギーなど、食べてはならない食材などがある方のために、避難所利用者登録票に記載された情報などを参考にして、調達する食材を決定する。また、避難所で提供する食料の原材料表示や使用している食材が分かる献立表を用意する。

#### (3)指定避難所以外の場所に滞在する人への配給

- ボランティア対応班などと連携し、指定避難所以外の場所に滞在する被災者への食料等の配給方法について検討する。
- ※民生委員や自治会役員、避難行動支援者やボランティアなどの協力を得て、食料等の配給を行う。

## 食料・物資班の業務

### ②場所・資機材の確保

責任者

担当者

#### (1)保管場所の確保

- 備蓄倉庫がない場合、あるいは備蓄倉庫はあるが食料等を保管するスペースがない場合、送られてくる支援物資を一時的に保管する場所を確保する。
- 保管場所は、高温・多湿を避け直射日光が当たらない場所を選定する。
- 保管場所は、避難所利用者等が自由に出入りすることの無いよう、常時は施錠しておく。
- 保管場所の鍵は避難所運営委員長や食料・物資班長など、責任ある立場の特定の者が管理・保管する。
- 物資の搬入・搬出の際の動線や、配給する際の場所などを想定して選定する。

#### (2)炊き出し、配給に必要な資機材の確保

- 運搬用の台車や、炊き出しに必要な設備・調理器具・道具の有無を確認・調達する。

#### (3)物資等保管場所の明示

- 避難所内の配置図に保管場所を明示する。  
また、物資等の保管場所が複数ある場合、または水・食料と物資を分けて保管している場合などは、保管している物資等の内容も記載しておく。



# 食料・物資班の業務

## ③ 調達

責任者

担当者

災害発生直後は備蓄している食料等で対応するが、同時に、避難所を開設した直後から、水・食料等の調達を図ります。

避難者の食料・物資に対する要望を取りまとめ、災害対策本部へ要請します。

### (1) 水の調達

- 水は、ペットボトルや瓶詰、給水車などの飲料水を優先的に確保する。
- 飲料水を安定的に確保することができるようになったら、洗顔、洗髪、洗濯などの生活水の確保に努める。
- 生活用水は、状況に応じてトイレ用水に利用するなど、効率的に消費する。

### (2) 食料の調達

- 避難所利用者の要望を取りまとめ、食料・物資班や必要に応じて運営委員会において協議し、要請方針を決定する。
- 男女の人数比や乳幼児、高齢者などの数に留意して調達する。
- 避難所利用者の食品のニーズを把握し、食物アレルギー対応食品や粉ミルクなど、配慮した要請を行う。

### (3) 調達の手続き

- 運営委員会等で要請することを決定した場合は、**食料依頼伝票(様式第 18 号)**又は**物品依頼伝票(様式第 14 号)**を作成し、災害対策本部に提出する。
- 依頼伝票は写しをとり(書き写し)、写しはファイル等に綴じて保管する。

## 食料・物資班の業務

### ④受取り・保管

責任者

担当者

#### (1)食料・物資等の受取り

- 避難所に食料・物資等が搬入されたら、災害対策本部を通じて送られたものであることを確認する。
- 保管している各依頼伝票の内容と照合し、内容や数量を確認のうえ、受領のサイン等を行う。
- 食料・物資等を適切に管理するため、**物資受入簿(様式第 15 号)**・**食料管理表(様式第 19 号)**・**物資等受入・配布管理簿(様式第 16 号)**に記載しておく。
- 避難所利用者全員に呼びかけ、荷下ろしや搬入のための協力を依頼する。基本的に避難所利用者全員で協力し、保管場所への運び入れを行う。
- みんなで協力して作業を行うことにより、それぞれが避難所運営に携わる一員であることを自覚し、一体感を醸成していく。

#### (2)食料・物資等の保管

- 搬入された食料・物資等は用途や種類ごとに分け、常に整理整頓し、正しい所定の場所に保管する。
- 受入れた食料・物資等は、所定の様式に記録し、消費期限に注意しながら適切な在庫管理を行う。
- 食料等については、虫やネズミの被害に注意を払い、冷暗所に所存するなど衛生管理に留意する。
- アレルギー対応食品は必ず他の食品と分けて保管すること。
- スポンベや固形燃料などの可燃物、薬品、刃物などの危険物は、特に慎重に取り扱うこと。
- 在庫管理を徹底し、不足することが予想される場合は、早めに災害対策本部に要請する。
- 保管場所は必ず施錠し、鍵の管理者(班長や施設管理者)が責任をもって管理する。

## 食料・物資班の業務

### ⑤ 寄付・支援物資の取扱い

責任者

担当者

#### (1) 支援物資等の直接受入れについて

- NPOや企業などの団体、また個人などから支援物資の提供の申出があった場合、又は直接避難所に食料等が送られてきた場合は、安全性及び公平性確保の観点から、基本的には災害対策本部を通じて提供してもらうよう伝える。  
やむをえず受入れを行う場合は、相手方の団体名や代表者、連絡先や組織概要などを聞き取り、記録しておく。記録した内容は災害対策本部に報告し、取り扱いについて協議する。
- 地元自治会や地元の会社(店舗)などから寄付や支援物資の提供の申出があった場合、出所をしっかりと確認した上で、運営委員長、食料・物資班長、施設管理者等で相談し、受け入れるかどうかを決定する。
- 不要な支援物資が届いた場合は、受け取りを拒否する。  
ただし、他の避難所において必要とするところがあるかもしれないので、災害対策本部に申し出るよう伝える。

## 食料・物資班の業務

### ⑥配給

責任者

担当者

#### (1)配給時間(日時)、場所の決定及び周知

- 配布する食料・物資等の種類や配布する時間(日時)・場所を運営委員会において決定し、避難所利用者に通知する。
- 要配慮者や指定避難所以外の場所に滞在する被災者に対しても周知を徹底し避難所利用者全員に確実に伝わるようにする。

#### (2)配布の方法

- 食料・物資等の受取については、各組若しくは各世帯の代表者がまとめて取りに来るように呼びかける。
- 配布にあたっては、配布する食料や物資の種類や用途、また必要とする避難者の特性などを考慮し、配布方法を工夫する。
- 特定の避難者が使用するものについては、該当する人が必要な都度、決められた配布場所に受け取りに来ることとする。

#### (3)配給にあたっての注意事項

- 配給においては公平性の確保に最大限配慮し、在宅避難者や車中・テントなど、指定避難所以外の場所に滞在する避難所利用者にも等しく配給を行う。物資の配給を行った場合は、**物資等配給状況記録表(様式第17号)**に配給状況を記録しておく。
- 食料・物資等が不足し、公平性が確保できない場合は、乳幼児、高齢者、妊産婦、また体力が低下している人など、運営委員会において、個々の状況を総合的に判断しながら優先順位をつけ、すべての避難所利用者に説明した上で理解を求め、個別に対応する。
- 自ら指定避難所等へ支援物資等を受け取りに来ることが困難な人については、当番制により配達を行うなど避難所利用者全体で協力し、避難者の孤立化を防止する。

## 食料・物資班の業務

### ⑦炊き出し

	責任者	
	担当者	

- 炊き出しを行う場合は、必ず複数の担当者を配置し、衛生や防火に十分注意して実施する。
- 施設の設定や備品を使用して調理等をする際は、事前に施設管理者の承諾を得る。
- 食物アレルギーや文化・宗教上の理由から食べることができない食材がある方のために、献立や原材料の選定について工夫するとともに、提供する食料の原材料表示や、使用した食材が確認できるよう献立表などを掲示する。（資料編『食物アレルギーに関する注意点』参照）
- 炊き出しの残飯や排水を適切に処理する。  
配給の残りが出た場合、保健・衛生班と連携しながら食中毒などに留意し、適切な処分について協議する。

## 食料・物資班の業務

### ⑧避難所生活の長期化に伴う 必要物資の確保

責任者

担当者

- 避難生活の長期化に伴って必要となる物資について各運営班から情報を収集し、避難所運営委員会において協議・調整し、調達に努める。

敷物	畳、マット、カーペット、簡易ベッド、段ボールベッドなど
暑さ・寒さ対策	冷暖房機器、扇風機、ストーブ、毛布、カイロなど
プライバシー確保のための資材	間仕切り用段ボール、パーテーション、更衣用テントなど
個人に配布する衛生用品	歯ブラシ、歯みがき粉、タオル、洗剤(石鹼)、シャンプー、マスク、ウェットティッシュ、くし、生理用品、紙おむつなど
共同で使用する電化製品	洗濯機、乾燥機、冷蔵庫、テレビ、ラジオ、複合機(コピー&FAX)、携帯電話の充電器など
炊き出しに必要なもの	簡易調理設備、調理用品、調理用の燃料(ガスなど) 食器類、サランラップ、アルミホイルなど
通信環境	公衆電話の設置、インターネットが利用できる環境など

## 保健・衛生班の業務

### ①トイレの設置、管理

責任者

担当者

#### (1)トイレの確保・設置

- 施設のトイレを確認する。(資料編『災害時のトイレ対策』参照)  
⇒確認の結果、使用しないと決めたトイレには、使用禁止の貼り紙をするなど、分かりやすく表示する。
- トイレの数が足りない場合は、必要数を精査し、仮設トイレや簡易トイレなどの調達について、食料・物資班に依頼する。
- 総務班や施設管理班と連携し、仮設トイレや簡易トイレの設置数や設置場所を決める。(資料編『避難所に確保したほうがよい場所・部屋』参照)  
設置場所は、生活スペースや調理・炊き出しを行う場所から離れた場所、電源が確保しやすい場所、バ ューム カーが出入りしやすい場所を選ぶ。
- 災害対策本部より仮設トイレや簡易トイレが搬入されたら、所定の場所に設置する。

#### (2)トイレの清掃、衛生管理

- 資料編『トイレ使用ルール(既設トイレを使用する場合)(災害用トイレを使用する場合)』を、施設内にあるすべてのトイレの分かりやすい場所に掲示し、利用者に周知する。
- 組単位によるトイレ清掃の当番表を作成し、毎日交代でトイレの清掃を行う。
- 清掃当番の組は、資料編『トイレの清掃当番がやること』を参考に実施・確認を徹底する。
- トイレ清掃は、毎日同じ時刻に行うこととし、時間が来たら施設内放送などで放送を行う。
- トイレトペーパーや消毒液など、トイレの使用に必要な物資の量を把握し、食料・物資班と連携して常に不足が生じないように注意する。
- 仮設トイレ等の排せつ物の貯留状況を把握し、早めに災害対策本部に汲み取りの要請をする。

## 保健・衛生班の業務

### ②ゴミ

責任者

担当者

#### (1)ゴミ集積所の設置

- 総務班及び施設管理班と協議し、避難所から出るゴミの集積所を設置する。
- ゴミ集積所の設置や分別方法、ゴミ処理のルールは、情報掲示板への掲示や回覧板などにより避難所利用者全員に周知する。

#### <ゴミ集積所選定時の注意点>

- 避難所利用者が生活する場所から離れた場所に設置する
- 直射日光が当たりにくい、屋根のある場所を選ぶ
- 塵芥車が入りやすい場所を選ぶ

#### (2)ゴミの集積、分別

- ゴミの分別は、自治体のルールに従い、正しい分別を徹底する。
- ゴミ袋は組単位で配布し、組単位でゴミ出しを行う。

#### <ゴミの集積・分別に関する注意点>

- 危険物(ガスボンベ等)やトイレから出たゴミは、他のゴミと分けて集積する。
- カラスや犬、猫などの動物対策を行う。

#### (3)その他

- ゴミの発生量の抑制に努めるよう周知する。
- ゴミの収集は、災害対策本部に要請する。
- 避難所施設内において、可燃ゴミを燃やさない。
- ゴミ袋の在庫状況を常に把握し、食料・物資班と連携して不足が生じないように注意する。



## 保健・衛生班の業務

### ③生活用水

責任者

担当者

#### (1)生活用水の管理

- 避難所で使う水は、用途に応じて明確に区分する。
- 用途別に分けて保管し、使用用途を分かりやすく表示しておく。
- 給水車や貯水槽から調達した水は、フタ付きの清潔なポリ容器に入れ、清潔な場所に保管する。
- 給水車や貯水槽から給水した水には、飲用水であることと給水日を記載し、早めに使用する。

#### <水の用途別区分>

種類 \ 用途	飲料・調理	手洗い、洗顔、 歯磨き、 食器洗い等	洗濯、風呂	トイレ
ペットボトル等の飲料水	○	△	△	△
給水車・貯水タンクの水	○	○	△	△
井戸水、ろ過した水	×	×	△	○
プール・河川の水	×	×	×	○

【凡例】○：使用可 △：やむを得ない場合を除き使用しない ×：使用不可

#### (2)排水の処理

- 調理や炊き出し、洗濯などの生活排水は垂れ流しにすると、悪臭や害虫の発生など、生活環境の悪化につながるため、浄化槽や下水道、用水路など、状況に応じて適切に排水処理する。
- 手洗い、洗顔等で使用した水は、「トイレ用」として再利用するなど、無駄にしないよう避難者に呼びかける。

# 保健・衛生班の業務

## ④衛生管理

責任者

担当者

### (1)手洗い及び手指の消毒

- 感染症予防、衛生管理のため手洗いを徹底する。
- 調理をする人や食品を取り扱う人は、取り扱う前に手洗いを行った上に手指消毒用アルコール等による手指消毒を行う。
- 手洗い場やトイレ、各部屋の出入口などに手指消毒用アルコール等の消毒液を設置する。
- 感染症予防のため、手拭きタオルの共用は禁止する。

### (2)清掃

- 避難者の生活スペースの清掃は、原則、避難者全員で毎日行う。  
毎日決まった時間に実施することとし、時間がきたら施設内放送などでお知らせする。
- 共有スペースの清掃は、避難所利用者の組ごとに当番表を作成し、順番で行う。

### (3)食器・洗面道具

- 食器はできるだけ使い捨てとし、共有しない。使い捨ての食器が確保できない場合は、ラップを被せるなど工夫して使用する。
- 洗面道具(タル、歯ブラシ、髭剃りなど)は共有しない。
- 不足する物資等がある場合は、食料・物資班に依頼する。

### (4)洗濯

- 洗濯ができる環境が確保できたら、洗濯場・物干し場を設置する。洗濯場・物干し場は、必要に応じて男女別に設けるなど配慮する。
- 洗濯場・物干し場の利用に関するルールを決め、情報掲示板への掲示や回覧板などにより避難所利用者全員に周知する。

## 保健・衛生班の業務

### ⑤医療救護

責任者

担当者

#### (1)救護室の設置・管理

- 避難所施設の保健室や医務室を利用して、「救護室」を設置する。  
避難所施設に保健室や医務室がない場合は、他の適当な部屋を救護室として定める。
- 救護に使用する薬品や器具、消耗品については、事故防止のため責任者を定めて厳重に管理する。
- 救護に必要な薬品、器具、消耗品の種類や数量を把握し、不足が生じる場合は食料・物資班に依頼する。

#### (2)情報の収集・提供

- 医療救護班は、連絡・広報班と連携し、以下の情報の収集に努める。
  - ・ 救護所の設置状況
  - ・ 医療対応ができる避難所の開設状況
  - ・ 周辺の医療機関等の開設状況
  - ・ 福祉避難所の受入れ状況
  - ・ 保健師や医師、看護師による巡回状況
- 上記の情報を得たときは、情報掲示板への掲示や回覧板などにより避難所利用者全員に周知する。

#### (3)けが人や体調不良の人の状況把握及び対応

- けがをしたり、発熱、嘔吐、咳、下痢などの症状が現れるなど、体調不良を自覚した時は、速やかに救護室を利用するよう避難所利用者全員に周知する。
- インフルエンザや感染性胃腸炎などの感染症が疑われる場合は、感染拡大を防止するため発症者を別室に移し、出来るだけ快適な生活環境づくりに努めるとともに、医療機関への移送や災害対策本部に医師などの派遣要請を行う。

## 保健・衛生班の業務

### ⑥からだの健康管理

責任者

担当者

#### (1)感染症の予防

- 食中毒やインフルエンザ、感染症の予防についての周知・啓発を行う。
- 手洗い、うがい、手指の消毒を徹底する。
- 避難所利用者が発症した場合は、拡大を最小限に抑えるよう努める。

#### (2)エコノミークラス症候群の予防

- 車中やテントなどで生活している避難所利用者に対し、避難所への移動の呼びかけや弾性ストッキングを配布するなど、エコノミー症候群の予防に努める。

#### (3)健康維持のための活動

- 避難所利用者の健康維持のため、保健所と連携したり、専門知識を持った避難所利用者に協力してもらい、避難所内でできる簡単な体操や運動の推奨、リラックス方法や口腔ケアの指導などを行う。
- 状況に応じて、毎日決まった時間に簡易な体操の時間を設けるなど、健康維持に心掛ける。

#### (4)避難所運営をする側のからだの健康管理

- 避難所利用者だけでなく、避難所を運営する側(避難所運営委員、各班員、市担当職員など)も、交代制とするなど無理のない範囲で業務に従事し、身体の健康管理に気を付ける。

## 保健・衛生班の業務

### ⑦こころの健康管理

責任者

担当者

#### (1)こころのケアが必要な人の把握及び注意見守り

- 各組の代表者との連携を密にし、不眠や情緒不安、うつ症状など注意が必要な人や、こころのケアが必要と思われる人を把握する。
- 運営委員会において報告し、対象者のプライバシーに配慮しながら、生活行動における注意見守りや配慮を行う。

#### (2)保健師や精神衛生の専門家の派遣要請

- 必要に応じて、災害対策本部に保健師などの専門家の派遣を要請する。

#### (3)避難所を運営する側のこころの健康管理

- 避難所利用者だけでなく、避難所を運営する側(避難所運営委員、各班員、市担当職員など)も互いに状態の変化などに留意し、積極的な声かけなどをしたり、日常的にコミュニケーションをとるようにする。
- 日々の活動においてストレスを感じ続けたり、突然、過度のストレスを受けたりしたときは、班長(班員)や運営委員会に報告し、別の人への業務を交代してもらするなど、こころの健康管理に留意する。

## 施設管理班の業務

### ①施設・設備の点検・表示

責任者

担当者

#### (1)施設の点検、安全確認

- 避難所となった施設(建物)の応急危険度判定を実施していない場合は、災害対策本部に応急危険度判定士の派遣を要請し、出来るだけ早めに応急危険度判定を行う。
- 応急危険度判定の結果や施設点検により、危険であると判断した場所への立ち入りを禁止し、出入口をロープや ラーコーンで区切ったり、「立入禁止」の張り紙をするなど小さい子供でも分かるように表示する。
- 余震等により施設の状況が変わる場合もあるため、適宜施設の安全点検を行う。

#### (2)設備の点検、安全確認

- 避難所となる施設の安全点検。ガス、電気、水道、電話、トイレなどの状況を確認する。
- 使用不能又は使用することが危険であると判断した場合は、「使用禁止」の張り紙をするなどして、分かりやすく表示する。
- 使用ができない設備のうち、修繕が必要であると判断したものに優先順位をつけ、施設管理者と協議の上、災害対策本部に修繕の依頼をする。

#### (3)避難所として使用する部屋(場所)の指定及び表示

- 施設管理者や総務班と協議の上、施設の中で避難所として使用する部屋(場所)や使用できない(立入禁止とすべき)場所を決めて指定する。
- 避難所運営に使用する場所と使用しないこととした場所は、ロープで区切ったり、張り紙をするなどして明確に表示する。

## 施設管理班の業務

### ②避難所の環境整備

責任者

担当者

#### (1)通路の確保

- 避難所利用者の生活場所に、活動しやすいよう通路を設ける。
- 各世帯に割り当てられた区画の一边は、必ず通路に面するようにする。
- 車いすでも通行できるよう、通路の幅は 130cm以上を確保する。

#### (2)プライバシーの確保

- 各世帯の生活スペースを段ボールなどで間仕切り、各世帯の境界を明確にする。
- トイレや更衣室など、男女別の空間を確保し、プライバシーと安全を確保する。
- 授乳室や オムツ交換室などを設ける。
- 女性が安心して使える女性専用スペースを設ける。(生理用品や下着などの配布、着替えや洗濯物干し場として使用したり、妊産婦や乳幼児を連れた人が一時的に使用する。)

#### (3)照明の設置・管理

- 夜間の照明や日中においても暗い場所などに照明を設置する。
- 点灯時間や消灯時間など照明の運用については、避難所生活ルールに定め、情報掲示板への掲示や回覧板などにより避難所利用者全員に周知する。
- 生活場所の夜間の照明については、消灯時間になったら照明を落とす。
- 通路やトイレ、また避難所運営上必要な部屋や防犯上必要と思われる場所については、消灯時間後も点灯しておく。
- 屋外に設置したトイレなど、常時照明が必要な場所には非常用電源を設置し、効率的な運用を行う。

#### (4)暑さ対策

- 濡れたタオルや保冷材などで、首筋や脇の下を冷やすことで効率的に体温の上昇を抑えたり、こまめな水分補給を行うなど、熱中症予防を呼びかける。
- 扇風機などを使って、室内に風が流れるようにする。
- 窓を段ボールなどで遮光する。
- 窓を開けて、外気を取り入れる。ただし、害虫の進入に注意し、開口部付近に蚊取り線香を炊くなど対策をとる。

#### (5)寒さ対策

- 衣類をしっかり着込んだり、身のまわりの物を活用して防寒に努めるよう、呼びかける。
  - ・ 新聞紙を体に巻きつける。
  - ・ 衣類の上から、ゴミ袋を被る。
  - ・ ペットボトルにお湯を入れて、湯たんぽ代わりにする。
- 段ボールを床に敷いたり、筒状にして中に入るなどの保温効果を高める。

#### (6)避難所内における飲酒・喫煙について

- 避難所敷地内での飲酒・喫煙については、原則、禁止とする。
- 飲酒や喫煙を認める場合は、場所や時間など、ルールを決めて厳格に運用する。
- 避難所敷地内での喫煙を認める場合は、施設管理者と協議の上、屋外に喫煙場所を設置する。
- 避難所敷地内での喫煙を認める場合、受動喫煙を防止するため、喫煙場所は避難所利用者が生活する場所から離れた場所に設置する。
- 喫煙場所には、灰皿、消火用水バケツ等を設置し、吸い殻等の処理や清掃は喫煙者が行う。
- 避難所敷地内での飲酒を認める場合は、施設管理者と協議の上、飲酒してよい場所や時間を決める。
- 飲酒については、トラブルの原因となるおそれがあるため、出来るだけ控えるよう呼びかける。



## 施設管理班の業務

### ③防犯対策

責任者

担当者

#### (1)関係者以外の立入りの制限・確認

- 日中においては、総務班の受付担当者が避難所の受付(入口)において、関係者以外の出入りをチェックする。
- 夜間においては、出入口は原則閉鎖しあらかじめ定めた夜間通用口以外からの出入りを禁止する。
- 状況に応じて夜間の当直を置き、当番制にするなどして対応する。

#### (2)避難所施設及び施設周辺の見回り

- 避難所敷地内にある危険な場所や死角となる場所を確認し、一人では行かないようにするなど、注意喚起する。
- 盗難や、女性・子ども等に対する暴力防止、不審者排除のため、定期的に避難所施設内の見回りを行う。
- 見回りを行う際は、必ず男女混合の2人以上で行うようにする。
- 見回りを行う際は、腕章やゼッケンを着用して行う。
- トイレや更衣室、授乳室など昼夜を問わず避難者が利用する場所や、生活場所から離れた場所など重点的に行う。
- 避難所内の配置の変更にあわせて、見回りを実施する場所の見直しを行う。
- 夜間の見回りについては、各運営班と協力し、交代制で行う。
- 見回り中に危険を感じたときは、実施者の安全確保を最優先する。

#### (3)犯罪防止のための注意喚起

- 明るい時間帯に行動するようにし、昼間でも、人目につかないところには一人で行かないようにする。
- 移動する際は、周りの人に声を掛け合う。
- 女性や子どもに、防犯ブザーやホイッスルを配布する。
- 必要に応じて、警察官による巡回や、女性警官の派遣を要請する。

## 施設管理班の業務

### ④ペット(家庭動物)

責任者

担当者

指定避難所については、災害対策本部がペットの受け入れ可能な避難所を指定していることがあるので、災害対策本部に確認してから下記の作業を行う。

また、ペットは飼い主にとって大切な存在であるが、動物が苦手な人や動物に対してアレルギーを持っている人にとっては、ペットの鳴き声や臭い、毛の飛散や排せつ物などは、強いストレスとなる可能性がある。

飼育ルールや衛生管理についてルールを設け、飼い主はルールを厳守するようにする。

#### (1)ペットの受入れ・登録情報の確認

- 避難所にペットを連れてきた避難所利用者には、必ず、ペットに関する正しい情報をペット登録台帳(様式5号)登録してもらう。
- 総務班からペット登録台帳の写しをもらい、ペットの情報を把握する。(登録漏れのないよう注意する。)
- ペット登録台帳と受け入れたペットを照らし合わせながら、ペットの情報、状態を確認する。
- 大型動物、危険な動物、蛇、クモ、サソリなどの爬虫類や昆虫類の持ち込みは原則禁止とする。

#### (2)ペットの受け入れ場所の確保

- 総務班と連携し、避難所敷地内の屋外部分の屋根のあるスペースを確保する。ない場合はテントを張るなどして対応する。
- ペットは、アレルギーや感染症予防のため、避難所利用者のスペースへの持ち込みを禁止する。また、動線が交わらないよう注意する。
- ペットはリードで繋いだり、ケージに入れるなどして、動物の種類ごとに区分して飼育することが望ましい。
- 避難所施設内での、放し飼いを禁止する。

- 身体障がい者の補助犬である盲導犬、介助犬、聴導犬などはペットではないので、取り扱いについては運営委員会で協議して決める。
- 周囲の人たちのサポート可能である場合は、生活スペースには同伴しないようにする。

### (3) 飼い主の責任・ペットの管理

- 避難所におけるペットの管理責任は飼い主が全責任を負う。
- ペットの飼育場所や散歩時等の排せつ物の清掃は、それぞれの飼い主は行うか、飼い主間で当番制にして交代で行う。
- 飼い主は、咬傷事故等が起きないように常に細心の注意をもってペット管理する。
- また、事故等が発生した場合は、誠意と責任をもって対応する。

## 要配慮者支援班の業務

### ①配慮が必要な人の情報把握

責任者

担当者

#### (1)情報把握・共有

- 総務班の名簿係と連携し、避難所利用者のうち、配慮が必要な人を組ごとに把握する。
- 把握した情報をもとに、要配慮リストを作成する。
- 運営委員会の委員や民生委員、保健師などの協力を得て、本人や家族から必要な情報を聞き取る。
- 聞き取った内容は、整理し、避難所利用者登録票に記録しておく。
- 運営委員会において、要配慮者の情報を共有し、それぞれの要配慮者に対してどのような配慮が必要か確認・整理する。
- 聞き取った情報は、要配慮者が必要な配慮を受けるためには最低限必要な範囲において共有することを要配慮者本人又は家族に事前に伝え、同意が得られた場合にのみ共有する。

#### <聞き取りの内容>

- 避難所利用者登録票の「特に配慮が必要なこと」欄に書かれた内容の確認
- 持病や障がい、アレルギーなど、身体やこころの状態
- 家族や親せきなど、日常生活を支援してくれる有無
- かかりつけの病院や服用している薬の種類など

#### (2)定期巡回

- 保健・衛生班と連携し、民生委員や保健師の協力を得て、配慮が必要な人（指定避難所外避難者を含む）を定期的に巡回し、状態の変化や意見、要望など聞き取る。
- 巡回の際に、状態に変化がみられる人や具合の悪そうな人がいたら、積極的な声かけや保健師による面談、心のケアの専門家などによる相談を行う。

## 要配慮者支援班の業務

②情報の収集・提供  
ニーズの把握・対応

責任者

担当者

### (1) 要配慮のための情報収集

情報・広報班と連携し、以下の情報など要配慮者にとって必要と思われる情報を収集する。

＜要配慮者支援に関する情報＞

- 救護所の設置状況や医療対応ができる避難所の開設状況
- 周辺の医療機関等の開設状況
- 福祉避難所の受入れ状況
- 保健師や医師、看護師による巡回状況
- 保健所や医療機関などからの支援情報
- 福祉団体、障がい者団体などからの支援情報

### (2) 要配慮者への情報提供

- 入手した情報は、速やかに要配慮者本人や家族に知らせる。
- 福祉団体や障がい者団体など、要配慮者の支援を行う団体から情報提供を求められた場合は、本人等の同意に基づいて提供する。

### (3) ニーズの把握・対応

- 高齢者、障がい者、妊産婦、乳幼児などの要配慮者は特別なニーズを持った存在です。そういった人たちに配慮し、多くの人々が安心して過ごせる環境を維持します。
- 女性は、育児・介護・衛生・栄養等に関する細かい困りごと・要望や対応方法に関する知識・経験を多く持っています。女性たちが避難所運営の意思決定に加わることができるように配慮します。

## 要配慮者支援班の業務

### ③生活場所等の検討

責任者

担当者

#### (1)要配慮者の適切な生活場所の配置

- 要配慮者から聞き取った情報をもとに、配置の見直しや個室の移動、専用スペースの設置などを検討する。
- 早急に移動させる必要がある場合は、他の避難所利用者の協力を得て、配置の変更を行う。

#### (2)要配慮者が使用する場所の運用

- 要配慮者の生活場所は、より居住性の高い部屋(場所)を優先的に割り当てる。(※事前に、本人または家族等の意向を確認する。)

##### <要配慮者が使用する場所>

- 介護室(ベッドルーム)
- 要配慮者用トイレ
- 更衣室
- 授乳室
- おむつ交換室など

##### <居住性の高い部屋(場所)>

- 移動しやすい環境(出入口やトイレの近く、車いすの通れる通路)
- 1階の部屋(場所)※浸水の恐れのある場合を除く
- 暑さ・寒さ対策に配慮された部屋(冷暖房設備のある部屋)
- 他の避難所利用者等と接しない空間(個室、部屋の角の割り当て)

#### (3)福祉避難所や医療機関と連携

- 本人や家族等の希望を災害対策本部に伝え、受け入れ可能な福祉避難所等を照会する。

## 要配慮者支援班の業務

### ④食料・物資等の調達及び配給

責任者

担当者

#### (1)食料・物資等の調達

- 要配慮者が個別に必要な食料や物資について、本人や家族等の要望をもとに、内容や数をまとめ、食料・物資班に調達を依頼する。

#### (2)食料・物資等の配給

- 食料・物資班と連携し、避難所での食料の提供方法や原材料の表示の仕方、使用した食材が分かる献立表の作り方など、より良い方法を検討する。
- 食物アレルギーのある人や文化・宗教上の理由で食べられないものがある人に配給するときには、通常のものと同様に紛れないように分けて保管し、配給の際にも、場所(机など)を分けるまで注意する。
- 生理用品や紙おむつ(大人用・子供用)、粉ミルクや乳児用のおしりふきなど利用者が多く、頻繁に配布する必要がある物は、あらかじめ保管場所や受け渡し場所を決め、必要とする避難所利用者に伝える。

## ボランティア対応班の業務

### ①ボランティアの受入れ

責任者

担当者

#### (1) ボランティアの派遣依頼

- 避難所内で作業等を洗い出し、作業の種類や必要な人数を整理する。
- 職員派遣依頼書(様式第 20 号)**に必要事項を記入し、観音寺市災害ボランティアセンター(観音寺市社会福祉協議会)にFAX等でボランティアの派遣を依頼する。

#### (2) ボランティア受入窓口の設置及び受付事務

- 受付窓口の一角に、ボランティアの受入窓口を設置する。
- ボランティア受付票(様式 21 号)**に必要事項を記入してもらう。
- ボランティア活動保険に加入していることを確認する。
- 資料編『ボランティアの皆様へ(チラシ)』の説明を行う。
- ボランティアであることが分かる目印(腕章、ゼッケン、名札(ガムテープに名前を書いて貼る))を必ず身に付けてもらう。
- 避難所に、直接ボランティアの申し込みがあった場合は、原則、観音寺市災害ボランティアセンター(観音寺市社会福祉協議会)を通じて参加されるよう伝える。
- ただし、地域住民などの場合は、ボランティア活動保険に加入していることを確認の上、運営委員会と協議し、受け入れるかどうか判断する。

#### (3) ボランティア活動への立会、事故処理等

- ボランティアの活動中は、必要に応じて、活動の担当班の班員が立ち会うようにする。
- ボランティアがケガをしたり事故が発生した場合は、観音寺市ボランティアセンター(観音寺市社会福祉協議会)に連絡する。



## ボランティア対応班の業務

### ②作業内容等の整理

責任者

担当者

#### (1) 依頼する作業内容及び数量、人数等の整理

□ 避難所の運営状況に応じて、各運営班の班長などに意見を聞いた上で、ボランティアに依頼したい作業の内容や必要な人数を決める。

<ボランティアに依頼する作業(例)>

主な作業例	担当する運営班
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 被災者の憩いの場づくり</li> <li>○ 各種イベントの企画・実施</li> </ul>	総務班
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 各種情報の収集・発信</li> <li>○ 手話や外国語などによる情報伝達支援</li> </ul>	情報・広報班
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 水、食料、物資等の仕分け、運搬、配給作業</li> </ul>	食料・物資班
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 介護や看護、健康管理(巡回)の補助</li> <li>○ 清掃や防疫活動</li> <li>○ ペットの世話</li> </ul>	保健・衛生班
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 子どもの世話や遊び相手(保育)、学習支援</li> <li>○ 被災者の話し相手</li> </ul>	要配慮者支援班
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 避難所周辺の交通整理</li> <li>○ 施設周辺及び施設内の警備等</li> </ul>	施設管理班
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 指定避難所外避難者への支援</li> </ul>	ボランティア対応班
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ その他、危険を伴わない軽作業への協力</li> </ul>	各運営班