

岡山市避難所運営マニュアル (避難者用)

令和8年5月1日 改訂



岡山市

◆避難所運営で知っておいてほしいこと◆

1 避難者は“お客様”ではありません。

過去の災害時における教訓から、避難所の運営は避難所利用者が自ら行うほうがスムーズで、立ち直りも早い傾向があるため、避難所利用者自身が積極的に避難所運営に参加しましょう。行政は避難所運営の支援を行います。

2 避難者の中には配慮が必要な人がいます。

避難所生活は、高齢者・障がい者・難病患者・傷病者などにとって一般避難所利用者以上に、著しく不便で多くの制約があります。避難所生活において配慮が必要な人（以下「要配慮者」という。）が心身の健康を維持できるよう、スペースの確保や避難所利用者全員で見守る体制づくりが重要です。

3 女性や子どもの視点から避難所を考えましょう。

女性や子どもが安全に避難所生活を送れるよう配慮することで、多くの人々が安心して過ごすことができる環境が維持できます。避難所運営には女性にも積極的に参画してもらいましょう。

4 避難者は避難所の外にもいます。

避難者は避難所にいる人だけではありません。在宅避難者・車中泊・テント生活者など、避難所以外の場所に滞在する人にも支援が必要です。これらの避難者についてもできるだけ把握し、支援の声掛けを行ってください。

5 健康維持は衛生への配慮から

ライフラインの途絶や集団生活といった条件の避難所では、感染症、食中毒などのリスクが高まります。このため、トイレの衛生対策をはじめ、うがい、手洗いの励行など、発災直後から衛生管理を徹底する必要があります。

はじめに

被災により自宅などで生活ができなくなった場合や、避難情報などにより避難を余儀なくされた場合は、市町村が開設した避難所で妊産婦や乳幼児、高齢者、障がい者など、様々な立場の方と助け合いながら、一定期間、共同生活を送らなければなりません。しかも、避難所となる体育館などは、住居としての機能が不十分なため、生活環境の確保や健康への配慮など、普段の生活とは異なる様々な課題への対処も必要になります。

本市では、平成30年7月の西日本豪雨災害において、7月5日から7日にかけて雨が降り続き、岡山県では初めてとなる大雨特別警報が発表され、最大48時間降水量は過去最多の307mmを観測しました。その結果、東区の砂川の堤防が破堤するなど、市内で7,000棟を超える住宅などでの浸水被害や土砂災害などが発生し、平成以降最大の被害を受けました。

その際、一度にすべての指定避難所が開設したことにより、避難所を運営する指定職員の配置が追い付かなかったことから、本市では翌年より指定職員の運用体制を抜本的に見直し、本市が開設するすべての指定避難所に、あらかじめ指定職員を配置する運用を行っています。

一方で、近年の大規模な地震災害の教訓から、行政が主体となつての避難所運営は難しいことが明らかとなっており、避難所の良好な生活環境確保の観点からも、避難所利用者自らによる主体的な運営が求められています。

このため、平時から地域の関係者で話し合いながら、あらかじめ避難所の運営原則などを定めておくとともに、行政、施設管理者と住民が連携して避難所運営訓練を行うなど、災害時に避難所を円滑に運営するための体制整備を進めておくことが重要です。

この「岡山市避難所運営マニュアル」は、岡山県が作成した「避難所運営マニュアル（ひな形）」を参考に、本市の状況に合わせて改訂したもので、地域の皆様が避難所運営を行う上での心構えや注意事項について記載しています。実際に避難所が開設した時のみならず、平素における各地域での避難所運営訓練などの際にも、本マニュアルの内容をご確認いただき、スムーズな避難所の運営にお役立てください。



●避難所の開設・運営の流れ●

災害発生直後から避難所の運営までを時系列で掲載しています。

災害発生当日(初動期)の主な対応

安否確認

マニュアル17頁～

自分と家族の安全を確保し、避難所に避難する。

避難所となる施設の建物や設備の安全確認

マニュアル18頁～

施設管理者とともに建物などの安全確認を行う。危険な個所は立入禁止にするなどして安全な場所を使用する。

避難所運営用備品の準備

マニュアル22頁～

避難所内にある「避難所運営ボックス」から備品やテレビ受信セットを取り出しセットする。

避難者の受付・レイアウトづくり

マニュアル24頁～
様式集 12～16頁

世帯ごとに登録票を記入してもらう。世帯ごとにまとめてもらい、動きやすいように通路を確保する。

各区役所の災害対策本部への連絡

マニュアル27頁～
様式集 28～29頁

避難所の開設状況(避難者数・避難所施設の状況など)について各区の災害対策本部に連絡する。

備蓄物資の配布

マニュアル28頁～
様式集 30～35頁

避難所に備蓄してある水・食料などの物資を公平に避難者に配給する。

2日目以降(展開期)の主な対応

居住グループの代表者の選出

マニュアル30頁～

避難所利用者で編成した居住グループごとに代表者を選出する。

避難所運営本部の設置

マニュアル31頁～
様式集 11頁

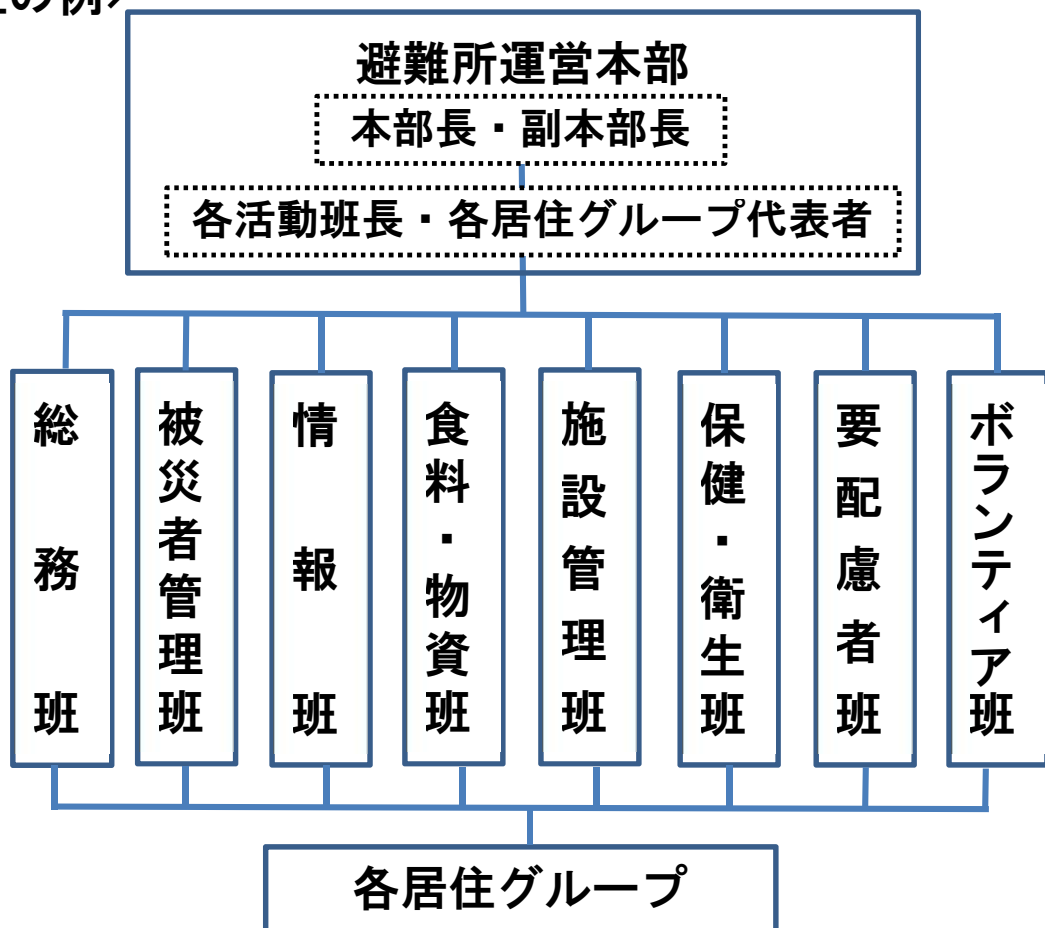
避難所運営を避難所利用者自身で主体的に行うための運営組織を立ち上げ、本部長、副本部長を選出する。

各活動班の設置

マニュアル33頁～
様式集 11頁

避難所全体で行うべき作業を種別ごとに分けた活動班を設置し、班長及び班員を選出する。

<運営班の例>



目次

第1章 本編

避難所運営で特に気をつけていただきたいこと	10
災害対策本部が避難所運営の支援を行います	11
自主避難所のマニュアルについて	12
避難所の状況想定	13
避難所の開設から閉鎖までの流れ	15
初動期(災害発生当日)の対応	17
1 安否確認	17
2 避難所となる施設の建物や設備の安全確認	18
3 避難所立ち上げ当初の対応	20
4 避難所運営のための管理施設等の指定	23
5 避難者の受入れ準備	24
6 避難者の受付	25
7 避難者のグループ分け	26
8 区災害対策本部への連絡	27
9 情報収集・伝達手段の確保	27
10 備蓄している水や食料、物資の確認・配給	28
11 安全対策	28
12 遺体の一時受入れ	29
展開期(2日目～1週間程度)の対応	30
13 避難所などの運営のための業務(展開期)	30
14 居住グループの代表者の選出	30
15 避難所運営本部の設置	31
16 各活動班の設置	33
17 役割の明示	33
安定期(1週間～3週間程度)の対応	34
18 避難所運営業務の継続(安定期)	34
19 集約・統合・閉鎖の準備	34
撤収期(ライフライン回復時)の対応	35
20 避難所の統合・閉鎖に向けた準備	35
21 統合・閉鎖に向けた説明会の開催協力	35
22 避難所の閉鎖準備	35
23 避難所の閉鎖	35

第2章 避難所運営本部及び各活動班の業務編

①避難所運営本部の業務	36
1 定例会議の開催	36
2 運営体制の見直し	37
②総務班の業務	38
1 総合受付	
1-1 入所の手続き	38
1-2 退所の手続き	39
1-3 外泊の手続き	39
1-4 落とし物対応	40
1-5 苦情・相談・要望対応	41
1-6 宅配・郵便	42
1-7 支援の受入れ	42
1-8 その他	43
2 避難所内の配置	43
3 避難所運営本部の事務局	44
4 避難所記録簿の作成	44
5 区災害対策本部への連絡	44
6 災害発生時の対応	45
7 ルールの見直し【安定期】	46
8 各種イベントの実施や支援窓口設置【安定期】	46
③被災者管理班の業務	47
1 名簿の管理	47
2 利用者数の把握	48
3 安否確認への対応	48
4 電話対応	49
5 来客対応	49
6 取材対応	50
④情報班の業務	51
1 情報収集・提供に必要な機器の確保	51
2 情報収集活動	52
3 避難所外向けの情報発信	53
4 情報伝達に配慮が必要な人への対応検討	53
5 情報掲示板の管理	54
6 個人への情報伝達	55
7 安定期以降の情報収集・提供【安定期～】	55

⑤食料・物資班の業務	56
1 事前確認	56
2 調達・配給に必要な場所などの確保	57
3 調達	58
4 受取り	59
5 保管	60
6 配給	61
7 炊き出し	62
8 給水車	62
9 避難生活の長期化に伴う必要物資の確保【安定期～】	63
⑥保健・衛生班の業務	64
1 トイレ	64
2 清掃・ごみ処理	65
3 生活用水	66
4 衛生管理	
4-1 手洗い	67
4-2 食器・洗面道具	68
4-3 洗濯	68
4-4 風呂	69
5 医療救護	70
6 健康管理	71
7 こころのケア対策	72
8 ペット	73
⑦要配慮者班の業務	75
1 配慮が必要な人の情報把握	75
2 相談コーナーの設置	76
3 定期巡回	76
4 配慮が必要な人などへの情報提供	77
5 要配慮者が使用する場所などの運用	78
6 食料・物資の配給時の個別対応	79
7 女性や子どもへの暴力防止対策	80
8 福祉避難所や医療機関との連携	81
9 専門家の把握、派遣	81
⑧施設管理班の業務	82
1 施設・設備の点検、対応	82
2 運営で使う部屋などの指定、表示	82
3 生活場所の整理、プライバシーの確保	83

4	照明（消灯）	83
5	飲酒・喫煙	84
6	防火対策	84
7	見回り・夜間の当直	85
8	防犯対策	85
⑨	ボランティア班の業務	87
1	受入れの検討	87
2	ボランティアの受入れ	88
3	ボランティアの活動内容	89
4	ボランティア受入れの終了	89

第3章 資料編

- ・保健福祉的視点での振り分け(判断基準の例)90
- ・避難所運営のために必要な部屋・場所91
- ・レイアウト例(学校などの場合)94
- ・東日本大震災で避難所となった宮城県多賀城市の総合体育館の例95
- ・避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法96

要介護度の高い人	寝たきりの人など	96
自力での歩行が困難な人	体幹障がい、足が不自由な人など	
内部障がいのある人	オストメイト、咽頭摘出者、呼吸器機能障がい・腎臓機能障がいなど	
難病の人		
アレルギーのある人		97
目の見えない人(見えにくい人)	視覚障がい者など	
耳の聞こえない人(聞こえにくい人)	聴覚障がい者など	
身体障がい者補助犬を連れた人		
知的障がいのある人		98
発達障がい(自閉症など)のある人		
精神疾患のある人		
妊産婦		99
乳幼児・子ども		
女性		
外国人		
文化・宗教上の理由で食べられないものがある人		100
けがや病気の人		
車やテントでの生活を希望する人		
避難所以外の場所に滞在する被災者		
帰宅困難者		
性的少数者		

- ・避難所利用者の事情に配慮した広報の例101
- ・災害用コミュニケーションボードの活用102
- ・食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの103
- ・災害時のトイレ対策104
 - トイレを使うときの注意(既存トイレが使用可能で水が確保できた場合)
 - トイレを使うときの注意(災害用トイレを使う場合)
- ・トイレの清掃当番がやること109
- ・こころの健康110

第1章 本編

避難所運営で特に気をつけていただきたいこと

- 避難所の運営は、避難者自らが主体的に行うことから、避難者の中から運営を手伝ってくれる人を募ってください。また、元気な人で役割を分担し、特定の人だけに避難所の仕事を押し付けることがないように注意してください。避難所を運営する人もみんな被災者です。みんなで協力し合い、1日も早く以前の生活に戻ることを目指しましょう。
- 避難者には、高齢者・障がい者・難病患者・傷病者・女性・子ども・性的少数者・家族が死傷等した方・外国人など、いわゆる配慮を要する方（以下「要配慮者」という。）が多数含まれます。できる限り要配慮者のことを考えて、運営してください。避難者全員に何かを知らせる場合は、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(101 頁)**を参考に情報を伝えるよう配慮してください。
- 避難者は避難所にいる人だけではありません。在宅避難者・車中泊・テント生活者など、避難所以外の場所に滞在する人にも支援が必要です。可能な限り避難所外避難者の把握にも努めてください。
- 感染症、食中毒などのリスクを低下させるため、発災直後から衛生管理に徹底して取り組む必要があります。特に咳エチケットや手洗いを徹底してください。
- 避難所におけるトイレの確保と衛生管理は、水・食料や衣料の確保と同様かそれ以上に重要です。トイレの衛生対策を**災害時のトイレ対策(104 頁～)**を参考に組み込んでください。
- 生活の場として避難所を開設後、状況に応じてパーティションなどを用いて区画を区切ることは、プライバシーの確保に加え、感染症対策にも有効です。
- ルールの無い避難所は混乱します。**避難所でのルール(様式集7～9 頁)**を参考に、早期にルールを決め避難者に周知してください。

災害対策本部が避難所運営の支援を行います。

- 被災直後にあつては、市役所も被害の全体像や個々の避難所の状況を把握することができません。避難所から各区の災害対策本部（以下「区災害対策本部」という。）に対して、積極的に避難所の状況などを伝えてください。
- 区災害対策本部は、各避難所に対して以下のような支援を行います。
 - ・ 飲料水・食料・衛生用品、簡易ベッド、パーティションその他生活物資の提供 ※すぐに調達できない物資もあります。
 - ・ 避難者の心身の健康管理や衛生指導のための保健師等による巡回派遣要請
 - ・ 要配慮者のための福祉避難所の案内
 - ・ ボランティアの派遣（炊き出しや子どもの見守りなど）
 - ・ 被災者支援についての情報提供
 - ・ ごみの収集
 - ・ 避難所外避難者に対する支援

※市の災害対策本部への連絡及び報告は、下記へ行ってください。

市の災害対策本部連絡先

地区		電話
本庁	災害対策本部 (本庁危機管理室)	086-803-1600
北区	北区災害対策本部 (北区役所総務・地域振興課)	086-803-1850
中区	中区災害対策本部 (中区役所総務・地域振興課)	086-901-1643
東区	東区災害対策本部 (東区役所総務・地域振興課)	086-944-5100
南区	南区災害対策本部 (南区役所総務・地域振興課)	086-902-3500

自主避難所のマニュアルについて

指定避難所には、「市が開設する避難所」(小中学校や公民館など避難所運営職員の配置、備蓄物資の配備などがある)のほか、地域住民が自主的に開設し運営する「自主避難所」(地域の集会所などを利用)があります。自主避難所では収容人数が少なく、このようなマニュアルを必要としない場合が想定されます。その場合は、以下のような避難所運営に最低限必要と考えられる項目をあらかじめ整理しておくことが有効です。

- 避難者数の報告や傷病者などの緊急対応や物資などの要望などについて、区災害対策本部と連絡を取る際の連絡手段や連絡先を記載しておきます。
- 災害の種別ごとに、施設が安全であることをハザードマップで確認します。
- 避難所のスペースが限られるため、多くの避難者が想定される場合、優先的に収容する対象者をあらかじめ決めておくことなどが考えられます。
- 建物の安全確認、水・食事・トイレの確保など、避難所生活で最低限必要となる作業の手順を確認し記載しておくとともに、屋内の居住スペース、屋外のごみ置き場など、限られたスペースをどのように使うかを整理しておきます。
- 避難中も災害情報が入手できるようにしておき、避難生活が長期間に及ぶ場合は、支援物資や各種サービス、被災者支援に関する情報が充実した最寄りの市が開設する避難所に移動することも検討します。日々の食料などは近傍の避難所で受け取ることができます。
- その他、**避難所利用者登録票(様式集 12 頁)**による避難者の状況把握や、避難所におけるルールなど、状況に応じて必要な項目の整理を行います。



避難所の状況想定

大規模災害発生時の避難所の状況は、時間経過に伴って大きく変化します。そのため、そのことを踏まえて時系列に沿った対応方針を検討します。

時期	避難所の状況想定
<p>【初動期】 災害発生当日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・市の担当者や施設管理者が避難所に到着する前に、避難者が施設内に避難せざるを得ないことも予想される。 ・避難者が殺到し、避難者の精神状態は不安定な状況。 ・市は、指定避難所以外の避難状況も含め、避難所全体の把握が困難。 ・余震による二次災害のおそれ、浸水範囲の拡大、火災の延焼拡大、危険物漏洩などにより、避難者が混乱。 ・食料や物資の不足で配布調整の必要が生じ、トラブルが発生しやすい。 ・各種情報の不足で、避難者の不安が拡大。 ・要配慮者の状況把握や対応が困難。 ・駐車場などに車中泊者が現れる。 ・ペットを同行させる避難者が現れる。
<p>【展開期】 2日目 ～1週間程度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所運営についての住民の協力と運営への主体的な参加を構築することが必要。 ・安否確認の問い合わせが殺到。 ・混乱に紛れた侵入者や一部避難者などにより窃盗や性犯罪などが発生する可能性がある。 ・罹災証明の手続きが開始される。 ・4日もすると食料や物資はおおむね供給されるようになるが、避難者数が流動的な段階。 ・4日目ぐらいから他都市の職員による避難所支援も始まる場合がある。 ・避難者が落ち着きを見せ始める一方で、エコノミークラス症候群の発生など健康状態の悪化や衛生環境の悪化が予想される。 ・ライフラインの回復が遅れている場合、飲料水や生活用水の確保、入浴の機会といった要望が、避難者のみならず在宅避難者や車中泊者も含めて、拡大することが予想される。（※次頁「季節を考慮しての対策」参照） ・ボランティアの人数や物資などについては、避難所間で格差が生じる場合がある。

<p>【安定期】 1 週間 ～ 3 週間程度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2 週間もすると避難所の状況はおおむね落ち着いた状態。 ・ 被災地外からの支援活動が本格化し、マンパワーが期待できる段階。 ・ 避難者の退所が増え、避難所の運営体制の見直しが必要となる。 ・ 避難者が少なくなった避難所や、臨時開設や民間施設を利用した避難所では、より規模の大きな避難所に統合することを検討する。 ・ 避難生活の長期化に伴い、プライバシーの確保対策や、避難者の多様性（性的少数者、外国人など）への配慮が必要となる。 ・ 避難者の通勤通学が始まり、避難所は生活の場としての性格が強まってくる。 ・ 避難所内外の避難者間の公平性、応援・支援への依存の問題が生じ始める。 ・ 避難者に対するこころのケアなどの保健・医療サービスの充実が求められる。 ・ 生活再建支援や応急仮設住宅の情報が必要となる。 ・ 季節の変化に伴い、それまでと異なった対策が求められる。（※下記「季節を考慮しての対策」参照）
<p>【撤収期】 ライフライン 回復時</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ライフラインの復旧に伴い、避難所に残るのは住まいを失って行き場のない被災者に絞られてくる。 ・ 避難者の減少に伴い、避難所の統廃合が一層進み、避難者の不満や不安が強まる段階。 ・ 市では、住まいの確保が最重要課題となる。 ・ ボランティアも減少し、運営体制の維持が困難となる。 ・ 仮設住宅の提供などにより、市は避難所の撤収に向けての調整などを開始する。

※季節を考慮しての対策

- 避難所内の温度環境に配慮するため、冷暖房機器などについて区災害対策本部へ要請する。

食料・物資班の業務 9 (63 頁)

- 梅雨季や夏期の高温多湿期の食品衛生を確保するため、冷蔵設備・機器の配備を区災害対策本部へ要請する。

食料・物資班の業務 9 (63 頁)

- 避難者の衛生・健康保持のため、仮設入浴設備の利用について、区災害対策本部へ相談する。

保健・衛生班の業務 4 - 4 (69 頁)

避難所の開設から閉鎖までの流れ

災害
発生

初動期(災害発生当日)

17 頁

避難者の安全を最優先に避難所を開設しましょう。避難所は、基本的には市の職員が開設することとしていますが、夜間に地震が発生した場合は、市職員が避難所に辿り着けない可能性があります。そうした場合には、迷わず、地域の方で避難所を開設してください。

災害が
起きた時

自分と家族の身の安全を確保

避難行動を
とる時

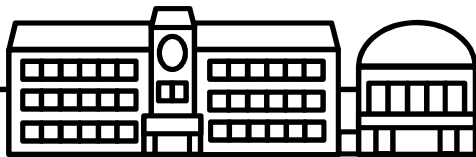
隣近所で声をかけ、助け合いながら避難

避難行動要支援者名簿などをもとに避難行動要支援者*を支援

* 避難行動要支援者

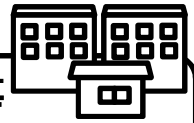
要配慮者のうち、災害時に自ら避難することが困難な人で、特に支援が必要な人

避難所



(施設管理者とも協力し開設)

自主避難所等



(自宅や集会所等の自主避難所)

- 市職員や施設管理者が未到着の場合、避難所の災害時緊急ボックス内の鍵で施設内に入場(市立小中学校)(18頁)
- 建物の安全確認(18頁)
- 施設内の設備の点検(19頁)
- 避難所運営のために使う場所の指定
 - ・避難所として利用可能な場所(20頁)
 - ・立入禁止にする場所(21頁)
 - ・管理施設等の指定(23頁)
- 避難者を受け入れる場所の指定(24頁)
- 避難してきた人々の受付(25頁)
- 避難者のグループ分け(26頁)
- 区災害対策本部への連絡(27頁)
- 情報収集・伝達手段の確保(27頁)
- 備蓄物資(水・食料等)の確認・配給(28頁)
- 避難所内の防犯・安全対策(28頁)
- 遺体の一時受入れ(29頁)

◆ 自主避難所の場合

- 区災害対策本部への自主避難所開設の連絡(12頁)
- 避難所利用者登録(25頁)
- 利用者の居住グループ分け(26頁)
- 必要な物資の要請(28頁)

◆ 在宅避難の場合

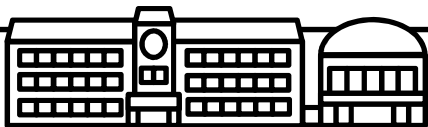
- 2階や崖と反対側の部屋など安全な場所へ移動
- 家庭内備蓄物資の確認

展開期(2日目～1週間程度)

30 頁

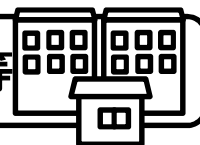
避難者が主体的に運営できるよう、避難所運営本部を組織します。

避難所



- 避難所運営のための業務(30 頁)
- 居住グループの代表者の選出(30 頁)
- 避難所運営本部の設置(31 頁)
- 各活動班の設置(33 頁)
- 役割の明示(33 頁)

自主避難所等



- 居住グループの代表者の選出(30 頁)
- 避難所運営本部への参画(31 頁)

災害救助法が適用された災害で、避難所の開設期間が7日間を超える場合は、延長手続きのため、あらかじめ市の災害対策本部に連絡が必要。

安定期(1週間目～3週間程度)

34 頁

避難者の要望が多様化してきます。避難生活の長期化による心身の機能の低下に注意が必要です。

- 避難所や、避難所内のスペースの統廃合(34 頁)
- 避難者の減少に伴う運営体制の見直し(34 頁)
- 情報提供(ライフラインの復旧、生活再建支援策など)(34 頁)
- 避難者のニーズの変化に伴う対応(34 頁)
- 避難者と避難所運営側の身体と心のケア(34 頁)

撤収期(ライフライン回復時)

35 頁

避難所の統合や閉鎖などにより、施設本来の業務再開準備を行います。

- 避難所集約後の運営方法などの検討(35 頁)
- 避難所の統合・閉鎖について避難所利用者への説明(35 頁)
- 避難所の閉鎖準備(35 頁)

初動期(災害発生当日)の対応

1 安否確認

(1) 災害が起きた時(「岡山市防災マニュアル」を参照)

- 自分と家族の身の安全を確保する。

(2) 避難行動をとる時(「岡山市防災マニュアル」を参照)

- 隣近所に声を掛け合い、助け合って安全な場所へ避難する。
- 余裕がある場合には、避難行動要支援者名簿などを用いて、要配慮者安否を確認する。
- 避難行動要支援者を避難させるための計画(個別避難計画)^{*1}などに基づき、避難行動を支援する。

(3) 避難場所で

- 避難者を地区や町内会ごとに確認する。
- 地域の人々の安否情報を収集し共有する。
- 負傷した人や病気の人がいらないか確認する。
- 保健福祉的視点での振り分け(90頁)**を参考に、病院や福祉避難所に搬送が必要な避難者がいれば区災害対策本部に連絡する。
- 自宅に戻ることを選択した人にも、避難所において生活支援を受けられることを伝える(できれば**在宅避難者登録カード(様式集27頁)**を配布し記入してもらう。)
- 余裕があれば、避難者から地域の被害状況を聞き取る。

*1 避難行動要支援者を避難させるための計画(個別避難計画)

自力で避難することが難しい人を避難させるために、名簿情報をもとに、避難の具体的な方法などについて個別にまとめた計画のこと。

2 避難所となる施設の建物や設備の安全確認

- 避難所となる施設管理者とともに、複数人で建物などの安全確認を行う。
- 建物の安全確認が終わるまでは、建物内に入ることはできないことを避難者に伝え、屋外の安全な場所に待機してもらう。

(1) 避難所施設の解錠

- 指定避難所となる小中学校には、避難所となる体育館等の鍵を格納した「災害時緊急ボックス」を設置している。休日・夜間などに災害が発生した場合、ボックスを解錠する番号を電話（音声自動通話）、緊急速報メール、市HPで通知するので、市職員や施設管理者が到着していないときは、早く到着した人が避難所の鍵を解錠する。**(災害時緊急ボックスの運用について(様式集3~4頁))**を参照)

(2) 建物周辺の確認

- 火災が発生している。
- 建物が浸水している(浸水の恐れがある)。
- 建物全体が沈下している。
- ガス臭い(ガス漏れしている。)

1つでも☑があれば、**危険なので、施設は使用しない!**
→区災害対策本部に連絡

(3) 建物の確認

- 地震の発生後で、被災建築物応急危険度判定士がいる場合は、応急危険度判定*を行う。
- いない場合、避難所となる施設に合わせた様式を用いて建物の外観などから安全確認を行う。→ **建物安全チェックシート(様式集5~6頁)**

●施設が「危険な状態」と判定された場合 **危険なので施設は使用しない!**

→□屋内に避難者がいる場合は、屋外の安全な場所へ誘導する。

□「危険」の紙を貼り、建物内への立ち入りを禁止する。

□災害対策本部に避難所が使用できないことを連絡し、他の避難所への移動など、必要な対応を協議する。

●施設が「注意を要する状態」と判定された場合

→□危険箇所を立入禁止とし、専門家による応急的な補強を要求する。

●建物の被害が無い(軽微)と判断される場合

□区災害対策本部に緊急点検の結果を報告する。

□被災建築物応急危険度判定士の派遣を要請する(判定士がいない場合)。

*応急危険度判定

大きな地震が起きた後、余震などによって建物が倒壊したり、壁や窓ガラスが落下したりする危険性を判定し、人の命に関わる二次的災害を防止することを目的とした制度。

応急危険度判定は、都道府県が養成・登録した被災建築物応急危険度判定士（行政職員や、建築士のボランティア）が行う。

(4) 設備の確認

設備	確認項目	使えない場合の対処
ガス	<input type="checkbox"/> ガス臭くないか。 <input type="checkbox"/> ガス器具に損傷はないか。 <input type="checkbox"/> ガスメーターの確認	<input type="checkbox"/> 窓を開け、ガス栓を閉める。 <input type="checkbox"/> ガス、電気、火は使用しない。
電気 ガス漏れがない場合のみ	<input type="checkbox"/> 電灯はつくか。 <input type="checkbox"/> 電気器具から異音・異臭はしないか、水につかった形跡はないか。	<input type="checkbox"/> 発電機や照明機器など設置 <input type="checkbox"/> 異常のある電気器具は使用しない。 <input type="checkbox"/> 周辺の停電状況の確認 <input type="checkbox"/> 施設のブレーカー状況の確認
水道	<input type="checkbox"/> 水は流れるか。 <input type="checkbox"/> 濁りや異臭はないか。 <input type="checkbox"/> 漏水していないか。	<input type="checkbox"/> 飲料水の備蓄はあるか。 <input type="checkbox"/> 井戸やプールなど生活用水として利用できる水はないか。 <input type="checkbox"/> 受水槽・高架水槽はあるか。
通信	<input type="checkbox"/> 通話できるか。 <small>※避難所運営ボックスに特設公衆電話あり</small> <input type="checkbox"/> FAXが使えるか。 <input type="checkbox"/> メールは使えるか。 [*] <input type="checkbox"/> インターネットはつながるか。 [*] <small>*個人の携帯電話</small>	<input type="checkbox"/> 他の伝達手段(他の固定電話や携帯電話、自転車やバイクなど)を確認 <input type="checkbox"/> 可能な伝達手段を用いて、区災害対策本部に通信手段を要請
放送	<input type="checkbox"/> 放送設備(放送室)は使えるか。	<input type="checkbox"/> 拡声器・メガホンなどを利用 <small>※避難所運営ボックスにあり</small>
トイレ	<input type="checkbox"/> 室内は安全か(落下物など危険はないか)。 <input type="checkbox"/> 便器は使用可能か(破損はないか)。 <input type="checkbox"/> 下水は流れるか。 <input type="checkbox"/> 水(上水)は出るか。または周辺は断水・漏水していないか。	<input type="checkbox"/> 下水が流れる場合はプール、河川の水を汲み置きして排泄後に流す。トイレトーパーは詰まる原因となるので、流さず、ゴミ袋に集めて処分する。 <input type="checkbox"/> 下水が流れない場合は排便収納袋を洋式トイレ(和式の場合は簡易トイレ設置後)に設置する。 <input type="checkbox"/> 室内が安全でなく、便器が破損しているような場合は、トイレは使用禁止とし、災害用のトイレを設置する。
⇒詳しくは		災害時のトイレ対策 (104頁～) へ

3 避難所立ち上げ当初の対応

(1) 避難所立ち上げ当初の避難所運営

- 短期的な避難の場合や、長期避難となる場合でも本格的な避難所運営組織が形成されるまでは、町内会長や自主防災組織の代表者、市の避難所を運営する指定職員（以下、「指定職員」という。）もしくは施設管理者が中心となり、避難所運営にあたる。
- 避難所運営の中心となる人物については、自主防災組織などにおいて事前に決めておくことが望ましく、その人物に事故がある場合も考えられるため、避難所開設時での選出方法なども検討しておく。なお人選にあたっては、女性などさまざまな避難者の意見が反映できるよう配慮する。
- 避難所の運営について施設独自のマニュアルがある場合は、そのマニュアルに従って対応する。

(2) 利用できる場所の確認

- 避難所として使用できる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指定職員や施設管理者に確認する。

<避難所として使用できる場所> 施設管理者と相談して記入

順序*	場所の名前(体育館など)	階数	受入れ可能人数	メモ
1		階	約 人	
2		階	約 人	
3		階	約 人	
4		階	約 人	
5		階	約 人	
6		階	約 人	
7		階	約 人	

*避難者の生活空間として開放する順序

<開放する順序を決める際の注意>

避難生活が長期間になる場合を考慮し、施設管理者と事前に協議のうえ、施設の本来業務を再開する際に支障のない場所から優先的に指定する。(例: 体育館→特別教室→教室)

(3) 立入禁止及び立入制限場所の指定

- 危険な場所や避難所の生活空間として使用しない場所などを立入禁止又は立入制限場所にする。
 - 出入口をロープや立入禁止テープ（避難所運営ボックス内にあり）で封鎖する、「立入禁止」などの張り紙を貼るなど、わかりやすく表示する。

＜避難者の受入れや立ち入りを制限する場所の例＞

指定区分	具体的な場所の例	理由
立入禁止	応急危険度判定や安全点検で「危険」や「要注意*」と判定した場所	余震などによる二次災害の防止
	職員室、事務室、施設管理者の部屋など	個人情報あり 施設の本来業務を再開する拠点ともなる
立ち入りを制限	*「要注意」と判定した場所のうち、応急危険度判定士により、条件付で使用を認められた場所(判定後に余震が発生した場合は立入禁止)	余震などによる二次災害の防止
	理科実験室、工作室など	危険な薬品・設備あり
	保健室や医務室など	傷病者や要配慮者が優先的に使用
	放送室、会議室、給食室や調理室、給湯室、倉庫など	避難所運営に利用
	屋外の一部	自衛隊など、外からの救援者が利用する可能性あり (炊き出し、入浴設備など)
占有禁止	玄関、廊下、通路、階段、トイレなど	共有空間 避難経路の確保 ペット受入れ場所 等

(4) 利用できる設備や資機材の確認

- **避難所の標準的な備蓄物資（様式集 40 頁）**を参考に、指定職員や区災害対策本部、施設管理者に利用できる設備や資機材の数や保管場所、使用上の注意などを確認する。
- 避難所内に設置している避難所運営ボックスの中身を確認し、中の物品を必要な場所に配置する。
- 避難所運営ボックスの中身で不足しているものがあれば、区災害対策本部に連絡し補充する。
- 小中学校には、テレビ受信セットが配備されているので、説明書を参考にしてセットする。
- 小中学校には、特設公衆電話（発信専用）が整備されているため、避難所運営ボックスから電話機を取り出し、専用のモジュラージャックに接続する。
- 小中学校の体育館などにスポットクーラーを配備しているので、必要に応じて設置する。設置する際は1つの電気系統に複数のクーラーを繋ぐとブレーカーが落ちるので、クーラーに添付している説明に従って分散して設置する。

<避難所運営ボックスの中身>

避難所運営ボックス（大）

- ・ LEDランタン ・ 懐中電灯 ・ メガホン ・ ビブス ・ 布テープ
- ・ 乾電池（単1・3・4） ・ 立入禁止テープ ・ 養生テープ ・ ウェス
- ・ 延長コード ・ 緊急告知ラジオ ・ 特設公衆電話（小中学校のみ）

避難所運営ボックス（小）

- ・ マニュアル等ファイル ・ ボールペン ・ カッターナイフ ・ はさみ
- ・ 油性マーカー（黒・赤） ・ クリップペンシル ・ セロテープ
- ・ バインダー ・ レポート用紙 ・ 90L ゴミ袋 ・ レジ袋
- ・ ヘルプマーク（説明資料付） ・ 避難所利用者登録票 ・ 退所届

感染症対策ボックス

- ・ 防護ガウン ・ フェイスシールド ・ マスク ・ ゴム手袋
- ・ 非接触体温計 ・ ハンドソープ ・ ペーパータオル ・ 90L ゴミ袋
- ・ ウェットティッシュ ・ コンベックス ・ アルコール消毒液
- ・ ペット避難用リード固定ロープ ・ 掲示用ポスター
- ・ 体調不良者スペースやトイレなどの表示

※通常は体育館の倉庫や舞台下に保管していることが多い。

4 避難所運営のための管理施設等の指定

- 施設管理者、指定職員と相談し、**避難所運営のために必要な部屋・場所** (91頁～) を参考に管理施設等として指定する。
- 管理施設等に指定した部屋や場所に、貼り紙などをして表示する。
- 感染症などの予防のため、居住空間は土足禁止を徹底する。
- 福祉的な配慮が必要な方も発災当初は、一般指定避難所に避難してくることなども想定し、一般指定避難所に要配慮者スペースを準備する。

避難所運営のための管理施設等		使う部屋や設置する場所
医療・介護	救護室	
	介護室(ベッドルーム)	
	要配慮者用トイレ	
	要配慮者スペース	
生活環境	災害用トイレ	男性用・女性用 男女共用
	更衣室	男性用・女性用 男女共用
	手洗い場	水がなければ手指消毒用アルコールを設置
	風呂、洗濯場	生活用水確保後に設置
	ごみ置き場	
	ペットの受入れ場所	
	談話室	展開期以降、施設に余裕があれば設置
食料・物資	荷下ろし、荷捌き場所	
	保管場所	
育児・保育	授乳室	
	おむつ交換場所	
	子ども部屋	
運営用	避難所運営本部	
	総合受付	
	相談室(兼 静養室)	
	外部からの救援者用の場所	

5 避難者の受入れ準備

- 避難者受入れの方針や優先順位などを確認する。
- **レイアウト例 (94, 95 頁)** を参考にあらかじめ大まかな避難所のレイアウトを決めておき、それに沿って避難者を誘導する。
- 以下のポイントに注意しながら、受入れ場所を決める。

<受入れ場所のポイント>

通路の確保	通路は、車椅子が通れるよう 幅 2m程度 を目安とし、各世帯の区画が1箇所は通路に面するようにする。
地域でまとめる	世帯単位で受入れ、なるべく顔見知りが集まれるよう町内会など居住する地域ごとの配置となるよう配慮する。
要配慮者を優先的に受入れる場所の検討	避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法 (96 頁～) を参考に、要配慮者を優先的に受入れる場所を検討し、予め指定する。 可能な限り個室を確保し、避難者の状況から優先順位を定め、本人や家族の希望も聞いた上で、優先順位の高い要配慮者に対して個室の利用を促す。また個室の確保が難しい場合はパーティションなども有効に活用する。 要配慮者には、発熱や下痢などの感染症の疑いがある方も含まれる。特に感染症の疑いがある方は、他の要配慮者とはスペースを分けて受け入れるようにする。

<(参考) スフィア基準に基づく避難所環境>

居住スペース	3.5 m ² /人
トイレの個数	発災後初期段階：50 人に1個 中期段階：20 人に1個 ※女性用と男性用の割合は3：1が適当
入浴施設	50 人に1つ

※季節性インフルエンザなどの感染症流行の可能性がある場合、1人あたりスペースをなるべく広くとる。

<区画の間仕切り等について>

生活の場として避難所を開設後、状況に応じてパーティションなどを用いて区画を区切ることにより、プライバシーの確保に加え、感染症対策にも有効となる。

また、事前に避難所のレイアウトを作成することで、円滑な避難者の受入れ・誘導に繋がる。

6 避難者の受付

(1) 受付の設置

- 机、椅子を利用し、受付を設置する（「受付」と表示する。）。
- 筆記用具やアルコール消毒液など、受付に必要な物品を用意する。
- 避難所の表示を表に貼り出し、避難所を開設したことを知らせる。
- 避難者の人数が多い場合は、町内会などの役員に協力してもらう。

(2) 体調の確認

- 感染症予防のため、生活空間に入る前に、手洗いまたはアルコール消毒液などによる手指の消毒をお願いする。
- 季節性インフルエンザ等の感染症流行の可能性がある場合、マスク未着用者に対して、マスクを配布し着用をお願いする。また検温も実施する。
- 受付時に検温や体調（発熱・咳・下痢など）の聞き取りを実施し、発熱などの体調不良を訴える場合、その旨を**避難所利用者登録票(様式集 12 頁)**に記入してもらい、別室や専用スペースに案内する。
- 症状が悪化した場合は、速やかに指定職員に知らせるよう伝える。
- 体調不良者が避難してきたことを、区災害対策本部へ連絡する。

(3) 避難所利用者登録

- **避難所利用者名簿(手書き用)(様式集 13 頁)**を記入してもらう。その後、世帯ごとに**避難所利用者登録票(様式集 12 頁)**を記入してもらう。受付が混雑している場合は、登録票を渡し、落ち着いてから記入してもらう。
- 避難所以外の場所に滞在する人も、把握ができる範囲で**在宅避難者登録カード(様式集 27 頁)**に記載してもらう。
- 食料や物資の支給などの支援は登録票に基づき行われるので、避難所以外の場所（車中泊や自宅など）に滞在する人も記入するよう伝える。
- 安否確認の問い合わせに対応するため、住所と氏名を公開してよいか確認する(安否確認への対応欄に記入)。
- 運営協力のため、特技や資格も記入してもらうよう協力を求める。
- 高齢者、障がい者、難病、アレルギー疾患、その他の慢性疾患患者、妊産婦、乳幼児、女性、子ども、外国人、DV被害者など、避難生活で特に配慮を要することがあるか確認する。

(4) 人数の把握と避難所利用者名簿の作成

- 避難所利用者登録票(様式集 12 頁)をもとに、避難者の人数や世帯数を把握するとともに、避難所利用者名簿(手書き用)(様式集 13 頁)を修正する。名簿作成については、被災者管理班の業務 1(47 頁)を参照する。
- 避難所利用者名簿は適宜加筆修正する。
- 個人情報の取り扱いには十分気を付ける。

7 避難者のグループ分け

(1) 「居住グループ」づくり

- 避難者の運営を円滑かつ効率的に行うため、町内会などの役員の協力を得て「居住グループ」を編成する(車中泊・避難所周辺でのテント生活者など避難所以外の場所に滞在する人もグループを編成する。)
- 各居住グループのリーダーとサブリーダーを決める。リーダーは居住グループの総合的な監督を行うとともに、グループ内の意見を取りまとめて、避難所運営本部へ諮る役割を担う。
- グループリーダー及びサブリーダーの中に、可能な限り女性も選出し、女性の意見が十分反映されるよう配慮する。

<居住グループのつくりかた>

- ・ 居住地域や血縁関係など、顔見知りが集まることのできるよう配慮する。
- ・ グループの編成規模は、おおよそ 40 名程度を目安とする。
- ・ 高齢者だけとなるようなグループの編成は避ける。
- ・ 通勤者や旅行者などの帰宅困難者は、中長期にわたって避難所にとどまらないと考えられるため、地域の人と別のグループにする。

(2) 居住グループ内の人把握

- 食料、水、物資を居住グループごとに配布するため、グループ内の人数を把握する。
- グループ内の人々の健康状態を確認し、けが人や病人がいる場合は、病院に搬送するか、区災害対策本部に医師の手配を要請する。また要配慮者がいる場合は、状況に応じて要配慮者用のスペースへ移動させるか、区災害対策本部に福祉避難所の設置を要請する。

8 区災害対策本部への連絡

- 避難所開設後は、できるだけ速やかに避難所の開設状況を定期的に区災害対策本部に報告する。報告に際しては記録を残すため、できるだけ**避難所状況報告書（初動期）（様式集 28 頁）**に記入し、施設の F A X を用いて行うが、F A X が使用できない場合は、電話やメールにより報告書にある項目について報告する。

＜連絡のタイミングの目安＞

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 報以降は毎日夕方現在をとりまとめ、なるべく早期に**避難所状況報告書〔第 報〕（様式集 29 頁）**を用いて連絡する。

9 情報収集・伝達手段の確保

- 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つくり、避難所生活における注意事項などを掲示する。
- 情報収集・通信手段の確保・設置につとめ、情報を収集する。機材などがない場合は区災害対策本部に要請する。

＜初動期に必要な情報・機材など＞

初動期に必要な情報	必要な機材など
安否情報	電話（携帯電話） 施 個 避
市役所その他関係機関連絡先	F A X 施
各種支援情報	パソコン 個 施
医療救護情報	懐中電灯・LED ランタン 避
地域の被害・復旧情報	立入禁止テープ 避
ライフラインなどの復旧情報	延長コード 避
水・食料など生活物資の供給情報	テレビ・ラジオ 避
葬儀・埋葬に関する情報	プリンタ・コピー機 施
	メガホン 避
	非常用電源・各種電池 避
	連絡用の自転車やバイク 個
	ホワイトボード、掲示板 施

※**個**個人所有、**施**施設備品、**避**避難所備蓄品

10 備蓄している水や食料、物資の確認・配給

(1) 状態や数を確認

- **避難所の標準的な備蓄物資(様式集 40 頁)** を参考に、備蓄している水や食料、物資の状態や数を確認し、**食料・物資管理簿(様式集 32~34 頁)** に記入して毎日更新する。
- 足りない分は**食料・物資要請伝票(様式集 30 頁)** で、区災害対策本部に要請する。
- 指定職員がいる場合は、国が提供する「新物資システム (B-PLo)」へ入力し、物資を要請・管理することが望ましいが、避難所での入力が難しい場合は、区災害対策本部へ入力を依頼する。
- 要請を受けた区役所より、物資が送られてくるので、受け入れた物資の品名・数を**食料・物資受入簿(様式集 31 頁)** に記入する。

(2) 配給

- 迅速かつ公平に配給するため、居住グループごとに配給する。

<配給の注意>

- ・ 飲料水は1人1日3リットル(500ml ペットボトル6本)、食料は1人1日3食を目安とし、まず受付時に飲料水1本・クラッカー1食分と、寒暖に関わらず毛布を渡す。
- ・ 食料はまずはクラッカーを配布し、その後アルファ化米を配布する。
- ・ 数が少ないなど公平に配給できない場合は、けが人や病人、高齢者、乳幼児、妊産婦、障がい者などに加え、健康状態、本人や家族・周囲の状況など、避難所を利用する人が抱える様々な事情を考慮した上で優先順位をつけ、個別に対応する。
- ・ 避難所利用者に、食物アレルギーや文化・宗教上の理由から食べられないものがないか必ず確認し、配給を行う。
- ・ **物資の配給状況(まとめ表)(様式集 35 頁)** に配給状況をまとめておく。

11 安全対策

- 可能であれば、屋外のトイレなど夜間照明が必要な場所に非常用電源などによる照明を設置する。
- 女性や子どもに対する暴力防止や不審者排除のため、夜間における女性や子どもの1人での行動は避けるよう声掛けするとともに、複数名の大人(女性を含む)で夜間の見回りを行う。
- 必要に応じて、近隣の警察署に巡回や女性警察官の派遣を依頼する。

12 遺体の一時受入れ

- ・ 原則、避難所には遺体を受入れず、遺体検視場所に収容することとするが、真にやむを得ないときは指定職員、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、避難所利用者の居住場所とは別とする。
- ・ 遺体を受入れた場合は、区災害対策本部に行政側の責任者（遺体取扱係）の派遣を要請する。
- ・ 区災害対策本部の遺体取扱係が未着の場合、死亡者の氏名、年齢、性別、住所、搬送者の氏名、搬送時刻、遺体のあった場所、遺族の連絡先などのメモを遺体の上に置く（身元不明の遺体の場合は、発見場所、発見時間をメモし、所持品などを整理しておく。）。
- ・ 遺体を受入れた場所には、遺体搬出後も避難所利用者を入れない。
- ・ 避難所で亡くなった方の扱いも同じとする。



展開期(2日目～1週間程度)の対応

13 避難所などの運営のための業務(展開期)

(1) 避難所の運営

- 避難所運営本部や各活動班を設置するまで、指定職員、施設管理者、町内会、民生委員・児童委員など地域の役員、自主防災組織の代表が協力して、**各活動班の業務(36頁～)**を参考に対処する。
- 避難所運営本部や各活動班を設置したら、速やかに業務を引き継げるよう、対応状況などを引継ぎ書(様式自由)に記入し、名簿などの書類も整理しておく。

14 居住グループの代表者の選出

- 避難所利用者で編成した居住グループごとに代表者を選出する(車中泊・テント生活者など避難所外の場所に滞在する人の居住グループからも代表者を選出する。)

<代表者の選出>

- ・特定の人に負担が集中しないよう、定期的に交代する。交替時には引き継ぎを行う。

<代表者の役割>

- ・グループ内の意見を取りまとめ避難所運営本部に報告する。
- ・避難所運営本部や各活動班での決定事項は、グループ内全員に伝達する。
- ・避難所運営本部や各活動班の決定を受け、炊き出しや水の確保、共有スペースの掃除などは、グループごとに当番制で行う。
- ・グループごとに配布される食料や物資を受領し、グループ内に配布する。
- ・グループ内に要配慮者(高齢者や障がい者など)がいる場合は、代表者を中心にグループ内で協力して支援を行う。
- ・保健・衛生班の統制により掃除や環境の整備は、代表者を中心にグループ内で協力して行う。

15 避難所運営本部の設置

(1) 構成員の選出

- 避難所利用者で編成した居住グループの代表者、町内会・民生委員・児童委員など地域の役員や自主防災組織の代表、その他の避難所利用者の代表（女性、高齢者、子ども、障がい者、外国人など、災害時に配慮が必要な人やその家族からも選出）、指定職員、施設管理者が集まり、**避難所運営本部 規約（案）（様式集 10 頁）**を参考に、できるだけ速やかに避難所運営本部を組織する。
- 避難所運営本部は、避難所を運営する最高決定機関として、避難所生活の運営全般に関わる。
- 定期的に運営本部会議を開催する。開催頻度は1日2回、朝食前及び夕食後に開催し、朝食前の会議は前夜以降の伝達事項を主に行う。（時間が経過し、避難所が落ち着いている場合は、朝の会議は省略できる。）

<避難所運営本部の構成員選出の際の注意>

- ・避難者の状況把握や避難生活での男女のニーズの違いなど、男女双方の視点に配慮した避難所運営を実施するため、男女のバランスを考慮する。
- ・原則、ボランティアは構成員としない。ただし、本部に認められた場合のみ出席・発言ができる。
- ・避難所運営本部に出席する居住グループの代表者の数が多い場合は、互選で決定する。ただし、車中泊・テント生活をする人々でつくるグループの代表者も、必ず1名ずつ出席できるよう努める。

(2) 本部長、副本部長の選出

- 避難所運営本部の構成員の中から、本部長、副本部長を選出する。なお、本部長・副本部長のいずれかに女性を選出するよう努める。

(3) 運営規約、避難所でのルールの作成、掲示

- **避難所運営本部 規約（案）（様式集 10 頁）**をもとに避難所運営に必要な事項を検討し、運営規約を作成する。また、**避難所でのルール（様式集 7～9 頁）**も作成する。
- 運営規約や避難所でのルールは情報掲示板に貼るなどして、避難所の利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に確実に伝わるようにする。

(5) 避難所運営本部の業務

- 避難所運営本部は、**避難所運営本部の業務(36～37頁)**を参考に、避難所の運営を行う。

(4) 各活動班で行う業務の検討

- 避難所運営本部は、避難所の運営に必要な具体的な業務を行うため、**各活動班の業務(38頁～)**を参考に検討し、各活動班を設置する。

班名	主な活動内容	頁
総務班	<ul style="list-style-type: none"> ・ 避難所運営本部会議の事務局機能 ・ 区災害対策本部との窓口機能 ・ 避難所運営情報の記録 ・ 地域との連携（在宅避難者の把握・管理等） ・ 郵便物、宅配便の受付 	38～46
被災者管理班	<ul style="list-style-type: none"> ・ 避難所利用者名簿の管理 ・ 安否確認や取材への対応 ・ 郵便物、宅配便の取次 	47～50
情報班	<ul style="list-style-type: none"> ・ 避難所内外の情報収集 ・ 避難所内外向けの情報発信 	51～55
食料・物資班	<ul style="list-style-type: none"> ・ 食料、物資の調達、受入、管理、配給 ・ 炊き出し 	56～63
保健・衛生班	<ul style="list-style-type: none"> ・ 避難所内の衛生管理 ・ 避難所内の清掃及びごみ対策 ・ トイレ対策 ・ ペット同行避難への対応 ・ 医療、介護活動 ・ 水の管理 	64～74
要配慮者班	<ul style="list-style-type: none"> ・ 要配慮者の支援 	75～81
施設管理班	<ul style="list-style-type: none"> ・ 避難所内外の危険個所への対応 ・ 避難所内の防火、防犯 	82～86
ボランティア班	<ul style="list-style-type: none"> ・ ボランティアの受入、活動調整 	87～89
その他	その他、必要に応じて班を編成	

16 各活動班の設置

(1) 班員の選出

- 各活動班の班員は、各居住グループの代表者の協力のもと、本人の意思を確認した上で各居住グループから選出する。

<班員選出の際の注意>

- ・ **避難所利用者登録票(様式集 12 頁)**の特技・資格欄などを参考に、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、より多くの人々が運営に参画できるようにする。
- ・ ただし、本人の意思を尊重し、強制はしないこととする。
- ・ 特定の人に負担が集中しないよう、定期的に交替する。交替時には引き継ぎを行う。
- ・ 男性だから、女性だからという固定観念に縛られることなく、本人の希望を聞き、業務を割り振る。ただし、女性用の物資の受け渡しや女性からの要望を聞き取りやすいよう、総務班、食料・物資班、要配慮者班には女性を入れるよう努める。

(2) 班長、副班長の決定

- 班員の互選により、各活動班の班長、副班長を決める。

<班長選出の際の注意>

- ・ 班長は避難所運営本部の構成員にもなるため、運営本部会議への出席を負担に感じない人を選ぶ。
- ・ 特定の人に負担が集中しないよう、定期的に交替する。交替時には引き継ぎを行う。

(3) 各種業務の実施

- **各活動班の業務(38 頁～)**を参考に、業務を実施する。

17 役割の明示

- 避難所運営本部の役割や構成員、各活動班の役割や班編成・班員などについて避難所を利用する人に知らせるため、**避難所運営本部等名簿(様式集 11 頁)**に記入し、情報掲示板に掲示する。
- 運営本部や各活動班の構成員は、見分けやすいように腕章や名札、ビブス(ゼッケン)などの目印を身につける。

安定期(1週間～3週間程度)の対応

18 避難所運営業務の継続(安定期)

- 災害発生から1週間を目途に、避難者に退所できるか聞き取りを行い、その内容を区災害対策本部に連絡する。(連絡を受けた区災害対策本部は、避難所の集約・統合・閉鎖を判断する。)
- 避難生活の長期化に伴う避難所利用者と運営側の健康状態などに注意しながら、**各活動班の業務(38頁～)**を参考に運営する。

<安定期に注意するポイント>

主な内容		担当する班と該当項目		頁
避難所生活長期化に伴う避難所利用者のニーズの変化に伴う対応	被災者支援、生活再建情報の提供	情報班	7	55
	各種相談窓口の設置調整	総務班	1～5	41
	避難生活の長期化に伴う必要物資の確保	食料・物資班	9	63
	避難所内の秩序維持の強化	施設管理班	5～8	84～86
避難所利用者と運営側の身体とこころのケア対策	各種イベントの企画・実施	総務班	8	46
	衛生管理の強化	保健・衛生班	4	67～69
	こころのケア対策の強化		7	72
	運営側の健康管理		6、7	71、72
	福祉避難所、医療機関などへの移送	要配慮者班	8	81
	生活場所の整理、プライバシー確保	施設管理班	3	83
	避難所以外の場所に滞在する人の健康管理	保健・衛生班	6	71
	要配慮者班	3、8	76、81	
避難所利用者の減少に伴う運営体制の見直し	運営体制の見直し	避難所運営本部	2	37
	ルールの見直し	総務班	7	46
	避難所スペースの統廃合	総務班	2	43

19 集約・統合・閉鎖の準備

- 区災害対策本部から、避難所の集約・統合・閉鎖に関する情報や指示があった場合は、**撤収期の対応(35頁)**を参考に準備を行う。

撤収期(ライフライン回復時)の対応

20 避難所の統合・閉鎖に向けた準備

- ライフラインの回復状況などから、避難所の統合・閉鎖の時期、閉鎖後の対応などについて、区災害対策本部と協議する。
- 避難所を統合する場合は、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などについても、区災害対策本部と協議する。

21 統合・閉鎖に関する説明会の開催協力

- 避難所運営本部は、避難所の統合・閉鎖にあたり、市が開催する説明会の開催に協力するなどして、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に伝え、了解を得る。

22 避難所の閉鎖準備

(1) 引き継ぎ

- 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ぎすることができるよう避難所運営本部、各活動班などの協力を得て、避難所の運営・管理に関する情報や書類を集約する。
- 集約した情報や書類などは、区災害対策本部に提出する。

(2) 片付け

- 避難所運営本部、各活動班、避難所利用者、行政担当者、施設管理者は協力して、施設全体の清掃や使用した設備の返却、整理整頓を行う。
- 片付けのための人手が足りない場合は、区災害対策本部に対し、職員やボランティアの派遣を要請する。

23 避難所の閉鎖

- 避難所運営本部は、避難所閉鎖の日に解散する。

第2章 避難所運営本部及び 各活動班の業務編

①避難所運営本部の業務1

定例会議の開催

実施
時期

展開期～

- 避難所内の状況を把握し、相互の意見交換を行いながら、避難所の運営に必要なことを決めるため、毎日2回、朝食前及び夕食後に定例会議を開催する。(31頁参照)
- 会議の結果から、各活動班からの要望や連絡事項など、区災害対策本部へ報告する内容をまとめる。

<定例会議の主な内容>

- ・ 居住グループの代表者や各活動班から情報の収集・共有
- ・ 避難所利用者からの要望、苦情、意見の共有、対応方針の決定
- ・ 避難所利用者のうち、特に配慮する必要のある人や発熱などの体調不良がみられる人に関する情報の共有、対応方針の決定
- ・ トイレや共有スペースの掃除など、各活動班の班員が交替で行う業務の内容や当番順の決定
- ・ 避難所内の規則や運営方針など避難所の運営に必要な事項を協議・決定
- ・ 区災害対策本部からの情報の共有、要請内容などの調整・決定
- ・ 他関係機関の支援活動情報の共有
- ・ 災害が発生した場合の対応

①避難所運営本部の業務2

運営体制の見直し

実施
時期

安定期～

- 避難所利用者の数や避難所内の配置状況を把握し、避難所利用者でつくる居住グループや避難所運営本部、各活動班などの運営体制を見直し、再構築する。
- 必要に応じて、区災害対策本部に職員などの派遣を要請するほか、自宅などに戻った被災者（地域（自治会、町内会など）の役員や自主防災組織の長など）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。
- 避難所利用者の数やライフラインの復旧状況、避難所となった施設の本来業務の再開状況などから、避難所の統合・閉鎖時期などについて、指定職員を通じて区災害対策本部と協議する。

②総務班の業務1-1

総合受付(入所の手続き)

実施
時期

展開期～

(1) 登録票などへの記入

- 避難所利用者登録票(様式集 12 頁)に記入してもらうとともに、検温・問診を行い、必要に応じてマスク装着をお願いします。
- 記入者とともに、避難所利用者登録票 裏面(様式集 12 頁)の登録時の注意事項を確認し、本人からの申告事項や聞き取ったことを記入する。
- ペット同伴は避難所ペット登録台帳(様式集 15 頁)に記入してもらう。
(⇒保健・衛生班の業務 8 「ペット(ペットの受入れ)」(73 頁)へ)

＜登録時の注意＞

- ・様式は世帯(家族)ごとに作成してもらう。
- ・日本語がわからない外国人には、災害用コミュニケーションボード等を活用しその人が理解できる言語を確認する(通訳者の派遣時に必要)。(災害用コミュニケーションボードの活用(102 頁))

→特にチェック!

- ・安否確認の問い合わせに対応するため、住所と氏名を公開してよいか確認する。
- ・運営協力のため、特技や資格も記入してもらうよう協力を求める。
- ・疾病等で電源(給電・充電)の優先使用が必要か確認する(在宅避難者含む)。使用時はヘルプマークの表示をお願いし、必要があれば配付する。
- ・高齢者・障がい者・難病患者・傷病者・女性・子ども・性的少数者・家族が死傷等した方・外国人など、避難生活で特に配慮を要することがあるか確認する。

(2) 利用者への説明、案内

- 避難所でのルール(様式集 7~9 頁)を説明する。
- 事前に避難所のレイアウトを作成している場合は、レイアウトに沿って避難者を誘導する。
- 配布する物品(水・毛布など)がある場合は、人数分手渡しする。
→注意 配布した物品は物資配給状況(まとめ表)(様式集 35 頁)に忘れず記入する。
- 居住グループができている場合は、グループの代表者に紹介する。

(3) 入所後の手続き

- 避難所内の配置図を作成または修正する。
- 避難所利用者登録票の裏面に居住グループなどの情報をメモし、被災者管理班に渡す。(⇒被災者管理班の業務 1 「名簿の管理」(47 頁))

②総務班の業務1-2

総合受付(退所の手続き)

実施
時期

展開期～

(1) 退所の申出があったら

- 退所の申出があった場合は、**退所届(様式集 17 頁)**に記入してもらい、以下のことを伝える。

<退所する人に伝えること>

- ・私物はすべて持ち帰ること。
- ・貸出したものは総合受付に返却すること。
- ・(事前の申出の場合) 退所の際は必ず受付に立ち寄ること。

(2) 退所日当日

- 忘れ物がないか、清掃を行ったか本人と一緒に確認する。

(3) 退所後の手続き

- 避難所内の配置図を修正する。
- 退所届と避難所利用者登録票を、被災者管理班に渡す。
(⇒**被災者管理班の業務 1 「名簿の管理」(47 頁)**へ)

(4) 申出なく退去してしまった人がいたら

- 退所届を提出せずに退去した人がいたら、本人に電話などで確認する。
- 本人と連絡がつかない場合、避難所運営本部と相談の上、一定期間張り紙などをした上で、退所扱いとする。

②総務班の業務1-3

総合受付(外泊の手続き)

実施
時期

展開期～

(1) 外泊の申出があったら

- 外泊の申出があった場合は、**外泊届(様式集 18 頁)**に記入してもらう。
- 外泊届を被災者管理班に渡す。

(⇒**被災者管理班の業務 1 「名簿の管理」(47 頁)**へ)

②総務班の業務1-4

総合受付(落とし物対応)

実施
時期

展開期～

(1) 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 **落とし物リスト(様式集 21 頁)** に記入する。
- メモ用紙などに落とし物の内容を書き、情報掲示板に掲示する。

→財布・現金の場合

- ・財布や現金は、すみやかに警察に届ける。
- ・財布や現金を落としたと申出があったら、警察に届けたと伝える。

→それ以外の落とし物

- ・財布や現金以外の落とし物には、落とし物リストと同じ番号をつけて総合受付で保管する（保管期間は3ヶ月程度）。
- ・法令で禁止されているもの（刀剣類・薬物など）は警察に届け出る。

(2) 自分のものという申出があったら(財布・現金以外)

- 落とした日時や場所、落とし物の特徴を聞き取る（携帯電話の場合は、電話番号を確認する。）。
- 受け渡しをしたら、落とし物リストに日時、氏名、住所、連絡先、受取りのサインをしてもらおう。受付担当は余白にサインする。
- 情報掲示板に貼っていた落とし物のメモをはがす。

(3) 探し物の申出があったら

- 探している物の特徴や失くした時期や場所を聞く。
- 落とし物リストに該当の物がある場合は(2)と同様に対応する。
- ない場合は、氏名や連絡先を聞き取って、メモに記入し、落とし物リストのつづりに貼り付けておく。

(4) 保管期間(3か月)が経過したら

- 情報掲示板に貼っていた落とし物のメモを回収し、処分する。
- 落とし物リストの備考に保管期間満了により警察に届け出る旨を記入する。
- 保管していたものを警察に届け出る。

②総務班の業務1-5 (要配慮者班と連携)

総合受付(苦情・相談・要望対応)

実施
時期

展開期～

(1) 相談コーナーの設置

- 要配慮者班と連携し、総合受付の一角に、利用者からの苦情・相談・要望などを聞く「相談コーナー」を設置する。
- 設置場所がわかるよう「相談コーナー」と表示する。

<相談対応>

- ・受付時間中は、できるだけ2名以上（総務班：1名、要配慮者班：1名）で対応する。（途中で交替してもよい。）
- ・個別相談が必要な場合は、プライバシーに配慮した相談室などを利用し、必ず2名以上で対応する。
- ・受付には女性も配置し、女性が相談しやすい環境をつくる。
- ・苦情、相談、要望への対応後の事務処理は、総務班が行う。

<対処に困る場合>

- ・必ず班長に相談する。
- ・避難所運営全体に係る内容は、避難所運営本部で相談する。

<苦情・相談対応の注意>

- ・苦情の背景には、「やむを得ず避難生活を送らなければならない」という被災者の気持ちがあることを認識し、誠実に対応する。
- ・避難所はライフライン復旧までの一時的な受入れ施設であるという基本方針を忘れず、避難所利用者の自立を促すような対応を心がける。

(2) 相談対応後の処理

- 相談コーナーで聞き取った内容は**受付メモ(様式集 24 頁)**に記録する。
- 対応が必要な場合は、内容に応じて関係者（避難所運営本部や各活動班班長、行政担当者、施設管理者など）に申し伝える。
- **受付メモ(様式集 24 頁)**に対応状況を記入してファイルにとじる。ファイルの取り扱いには厳重に注意する。
- 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、総務班と要配慮者班などの関係者のみで共有し、他者には絶対に漏らさない。
- **避難所記録簿(様式集 25 頁)**にも概要を記載する。

②総務班の業務1-6

総合受付(宅配・郵便)	実施 時期	展開期～
<p>(1) 郵便物の差出箱の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 郵便事業者と相談し、総合受付に「簡易郵便差出箱」を設置する。 <p>(2) 利用者あてに送られた宅配や郵便物</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 郵便物や宅配便が迅速・確実に受取人に届けられるよう、郵便局員、宅配便業者は、避難所内への立ち入りは可能とする。なお、立ち入りの際は、防犯上の観点から、受付に一言声をかけてもらうようにする。 □ 避難所の規模によっては、受付で一括して受け取り、呼び出しなどを行い避難所利用者に渡す。この場合、必ず受け取り管理簿を作成するなど、紛失には十分注意する。 		

②総務班の業務1-7

総合受付(支援の受入れ)	実施 時期	展開期～
<ul style="list-style-type: none"> □ 個人や団体などから直接、寄付や物資など支援の申出があった場合は、区災害対策本部を通すよう伝える。ただし物資のうち、イベント主催者が持参したもののや少量の場合などは、避難所運営本部で協議し、直接受入れるかどうかを決める。 □ 受入れ可能となった場合は支援受入れ一覧表(様式集 22 頁)に記入し、食料・物資班に引き渡す。支援者から名刺を預かっている場合は、名刺貼付用台紙(様式集 23 頁)に名刺を貼り付けて保管する。 □ 不要な救援物資がきた場合は区災害対策本部へ連絡の上、受取りを拒否する。 □ 区災害対策本部からあっせんがあった場合は、施設管理者、食料・物資班などと相談し、受入れを検討する。 		

②総務班の業務1-8

総合受付(その他)	実施 時期	展開期～
<ul style="list-style-type: none"> ・ 安否確認や避難所利用者への問い合わせ → 被災者管理班へ ・ マスコミや調査団などの取材対応 → 被災者管理班へ ・ 食料・物資の受入れ → 食料・物資班へ ・ 出入口の往來の確認(防犯) → 施設管理班へ 		

②総務班の業務2

避難所内の配置	実施 時期	展開期～
<ul style="list-style-type: none"> □ 避難所内のどこに誰が入所しているかがわかる配置図を作成する。 □ 入所や退所、場所の移動などで配置が変わる場合は、随時修正する。 □ 施設管理者や施設管理班と連携し、避難所に入所している人の数、施設の本来業務の再開などに合わせ、概ね7日ごとに配置を見直し、部屋の統廃合と移動を行うための配置計画を作成する。 □ 作成した配置計画は、避難所運営本部に提出し、承諾を受ける。 <p>＜配置計画を作成する際の注意点＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 要配慮者班と連携し、避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(96頁～)を参考に、利用者が過ごしやすい配置などを検討する。 ・ 居住スペースについては、スフィア基準に示されている1人あたり3.5㎡を参考に検討する。 ・ 世帯や居住グループのまとまりを維持できるよう配慮する。 ・ 車中泊・テント生活者に、建物内への移動希望を聞く。 ・ 施設の本来業務の再開が進むよう、避難所として利用する場所を階ごとに分けるなど工夫する。 <ul style="list-style-type: none"> □ 居住グループの代表者の協力のもと移動対象となった人々の了解を得て、配置計画に基づき移動する。移動の際は、居住グループごとに部屋の掃除やごみの片づけを行うよう伝える。 □ 配慮が必要な人の容体により早急に移動させる必要がある場合は、避難所を利用する人の協力を得て、配置の変更を行う。 		

②総務班の業務3

避難所運営本部の事務局

実施
時期

展開期～

- 避難所運営本部の事務局として、会議の準備や記録を作成する。
- 避難所運営本部の決定事項を情報掲示板に掲示する。また居住グループの代表者や被災者管理班、情報班と協力し避難所を利用する人（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）にも確実に伝達する。

②総務班の業務4

避難所記録簿の作成

実施
時期

展開期～

- 避難所運営本部での議事内容などを参考に、毎日、**避難所記録簿(様式集 25 頁)**を作成し、避難所の状況や主な出来事、次の日に引き継ぐ事項などを記録する。

②総務班の業務5

区災害対策本部への連絡

実施
時期

展開期～

- 区災害対策本部への連絡事項について、夕方の段階で避難所運営本部でとりまとめた内容をもとに、**避難所状況報告書〔第 報〕(様式集 29 頁)**を作成し、施設のFAXを用いて行う。FAXが使用できない場合は、電話やメールにより報告書にある項目について報告する。
- 行政担当者が不在または緊急の場合は、総務班が区災害対策本部へ連絡する（食料・物資の要請(食料・物資班)、ボランティアの派遣依頼(ボランティア班)なども同様に、指定職員など行政担当者が不在または緊急の場合は、区災害対策本部へ連絡する。）。

②総務班の業務6

災害発生時の対応

実施
時期

展開期～

(1) 災害発生時の対応方針の検討

- 避難所運営本部で、新たに地震、洪水、土砂災害、高潮災害、津波などの災害が発生した場合にどう対応するか（情報伝達や避難方法、新たな避難者の受入れ場所の確保など）を災害の事象ごとに検討し、対応方針を決める。
- 災害時の対応方針を、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に伝えるとともに、各人でも身の安全を確保することができるよう、具体例を示して伝えておく。

(2) 気象や災害に関する情報の入手・提供

- 情報班と連携し、区災害対策本部やテレビ・ラジオなどから、気象や災害に関する情報を収集する。
- 災害が発生する可能性が高まった場合は、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に伝えるとともに、必要に応じて避難の体制などを整えておく。

(3) 災害が発生した場合

- 地震などの災害が発生した場合は、テレビ・ラジオなどで情報（地震の場合は、震度や津波警報など）を確認し、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に伝える（小規模な地震の場合や津波のおそれがない場合は、心配ない旨を伝える。）。
- 避難口確保のため、正面玄関などを開放する。
- 災害の状況により、避難所内にいることが危険だと判断される場合は、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に伝え、対応方針に基づき速やかに避難する。
- 避難する際は、個人情報や保管されたファイルなどの管理に十分注意する。

②総務班の業務7

ルールの見直し

実施
時期

安定期～

- 避難生活の長期化に伴い、避難所での生活のルールについて適宜見直しを行う。
- 特定の避難所利用者の意見に配慮しすぎないように、できるだけ多くの人の意見を聞きながら、ルールの見直しを行う。
- ルールの追加や変更が必要な場合は、避難所運営本部の承諾を受けた上で、掲示板などにより避難所利用者全員に知らせる。

②総務班の業務8

各種イベントの実施や支援窓口設置

実施
時期

安定期～

(1) イベントの企画・実施

- ボランティア班や施設管理班と連携し、被災者の孤立感解消や生きがいづくりのため、ボランティアやNPOなどの団体が主催するイベントの受入れや、避難所利用者自身が企画・実施するイベントについて、日時や実施場所を調整する。
- イベントの開催が決まったら、情報班と連携し、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に伝える。
- イベント開催時は、最低1人は付き添い、主催者を補助する。
- イベントへの参加を希望しない避難所利用者にも配慮し、参加を強制しない。

(2) 各種支援に関する説明会や窓口の設置

- 行政や民間企業、支援団体などが避難所で実施する被災者への生活支援の説明会や、相談窓口の設置などの情報を入手した場合は、相手方に確認した上で、施設管理班と連携して日程や受入場所などを検討し、受入れの可否を避難所運営本部で協議する。
- 説明会の開催や窓口の設置が決まったら、避難所利用者に伝えるとともに、避難所外の被災者にも情報を共有できるように、区災害対策本部と共有方法を相談したうえで実施する。

③被災者管理班の業務1

名簿の管理

実施
時期

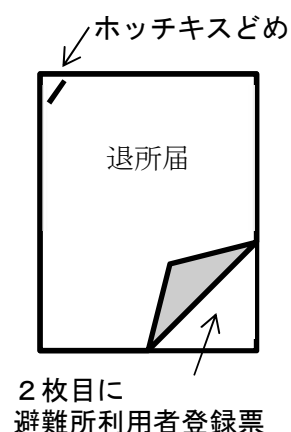
展開期～

(1) 入所手続き後の登録

- 避難所利用者登録票(様式集 12 頁)の情報を、避難所利用者名簿(手書き用)(様式集 13 頁)に修正記入する。
- 登録後は、登録票を受付番号順に避難所運営ボックスのバインダーなどに綴じて保管する。

(2) 退所手続き後の登録

- 退所届(様式集 17 頁)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、退所届と避難所利用者登録票を合わせてホッチキスなどでまとめる。
- 記入後は、退所届を受付番号順にファイルに綴じて保管する。



(3) 外泊手続き後の管理

- 外泊届(様式集 18 頁)を受付番号順にファイルに綴じて保管する。
- 届けにある外泊期間を超えても避難所に戻っていない人に対して、外泊期間の修正や避難所に戻る意思の有無について確認を取る。避難所に戻る意思がないことが確認された場合は、総務班にその旨を伝え、退所の手続きを取る。

(4) 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、個人情報が含まれるファイルを厳重に管理し、一般の避難所利用者や外部の人間が勝手に閲覧できないように配慮する。
- 個人情報が入っているパソコン又はファイルには、パスワードを設定する。

③被災者管理班の業務2

利用者数の把握

実施
時期

展開期～

- **避難所利用者名簿（手書き用）（様式集 13 頁）**などから、入所者数、退所者数、避難所利用者数（避難所以外の場所に滞在する人を含む。）、配慮が必要な人などの情報を把握し、毎日夕方の段階で行政担当者に報告する（⇒**総務班の業務5「区災害対策本部への連絡」（44 頁）**へ）。
- 班長は避難所運営本部で、入所者数、退所者数、避難所利用者数などを毎日報告する。

③被災者管理班の業務3

安否確認への対応

実施
時期

展開期～

(1) 公開用名簿の作成

- 個人情報の漏洩を防ぐため、**避難所利用者名簿（手書き用）（様式集 13 頁）**などとは別に、安否確認などの問い合わせに迅速に対応できるよう**避難所利用者登録票（様式集 12 頁）**で個人情報を他者へ公開してよいとした人の「氏名」、「ふりがな」、「住所（〇〇町〇〇丁目まで）」を世帯別に抜き出した**避難所利用者名簿 [公開用]（様式集 14 頁）**を作成しておく。

<名簿作成のポイント>

- ・五十音順や地域別に整理すると、迅速に対応しやすい。
- ・公開用の名簿は随時更新する。

(2) 安否確認への対応

- 問い合わせには、**避難所利用者名簿 [公開用]（様式集 14 頁）**に情報がある場合のみ回答する。
- 公開用名簿以外の情報は、区災害対策本部に問い合わせるよう伝える。
- 安否確認のため名簿の掲示・閲覧が必要な場合は、公開用の名簿を一定期間掲示してもよいが、問い合わせが減ったらすみやかに撤去する。
- 避難者には「NTT災害用伝言ダイヤル（171）」等の利用を促す。

③被災者管理班の業務4

電話対応

実施
時期

展開期～

- 避難所に入所している人あての電話があった場合、公開用の名簿で該当者を確認し、公開用の名簿に情報がある場合のみ対応する。
- 電話は取り次がず、以下のような手段で該当者に伝言する。

＜伝言の手段＞

- ・ 伝言要員を置く
- ・ 掲示板を利用
- ・ 館内放送を利用（可能なら。この場合時間的配慮が必要）など
- 受信日時、伝言内容、相手方の氏名や連絡先を聞き取りメモする。
- 伝言をする場合は、緊急度や、伝言を受け取る側の事情（視覚や聴覚に障がいのある人、外国人など）に配慮した方法を選ぶ。

③被災者管理班の業務5

来客対応

実施
時期

展開期～

- 避難所に入所している人あてに来客があった場合、公開用の名簿で該当者を確認する。（公開用の名簿に情報がある場合のみ対応する。）
- 館内放送や連絡役にて該当者を総合受付まで呼び出す。
- 公開用の名簿に名前があっても、来客によっては面会に応じない場合もあることに留意する。
- 該当者が来た場合は、来客と面会してもらい、該当者が来ない場合は電話対応と同じく、メモで伝言を伝える。
- 避難所利用者以外は原則として居住空間には立ち入り禁止とし、面会場所として施設の入り口近くにスペースを確保したり、施設的に余裕がある場合は、部屋を用意したりして対応する。

③被災者管理班の業務6

取材対応

実施
時期

展開期～

(1) 方針の決定

- **避難所内で取材・調査をされる方へ(様式集 20 頁)** を参考に、取材や調査団の受入れを可能とする時間や区域などの方針を決め、避難所運営本部の承諾を得る。

＜取材の対応方針（例）＞

- ・人々が寝起きする居住空間や避難所として利用していない部屋への立ち入りは原則禁止する。ただし、居住空間については、その部屋の入所者全員の同意を得た場合は、被災者管理班の立ち合いのもとで受入れ可能とする。
- ・インタビューをする場合は必ず係員の許可を取ること。許可を得ずに話しかけたり、カメラを向けたりすることは禁止する。

(2) 取材対応

- 避難所で取材や調査などを行う場合は、必ず受付への立ち寄りを求め、**取材・調査受付票(様式集 19 頁)**に記入してもらう。
- **避難所内で取材・調査をされる方へ(様式集 20 頁)** を手渡し、取材・調査をする上での注意事項を説明する。
- 取材中は、バッジや腕章などで身分を明らかにしてもらう。
- 取材及び調査に対しては、避難所の代表（運営本部長など）が対応する。
- 避難所利用者への取材・調査の際には、必ず被災者管理班員が立ち会う。
- **避難所内で取材・調査をされる方へ(様式集 20 頁)**に違反する行為が認められた場合は、取材・調査の終了を求める。違反行為の内容を**取材・調査受付票(様式集 19 頁)**に記入し、区災害対策本部に報告する。

④情報班の業務1

情報収集・提供に必要な機器の確保

実施
時期

展開期～

- 情報収集・提供に必要な機器の確保に努めるが、難しい場合は区災害対策本部へ相談する。
- 避難施設に既設の情報機器については、その使用の可否について施設管理者と必ず協議し、使用の許可を取る。
- 避難所で入手できない場合は、**食料・物資要請伝票(様式集 30 頁)**に記入し、食料・物資班に調達を依頼する。
- 区災害対策本部や外部機関から調達した機器については、**食料・物資受入簿(様式集 31 頁)**に記入する。
- 避難所利用者個人への貸し出しは原則お断りする。

<必要な機材の例>

展開期に必要な機材など

- 電話（特設公衆電話、携帯電話、携帯電話の充電器など）
- M C A 無線
- F A X
- パソコン、タブレット（インターネットが利用可能なもの）
- テレビ（文字放送・字幕放送が可能なもの）
- ラジオ
- プリンタ
- コピー機
- 拡声器、マイク・スピーカー
- 非常用電源（発電機、バッテリー）
- 各種電池(予備)
- 情報収集・連絡用の自転車、公用車
- ホワイトボード、掲示板



④情報班の業務2

情報収集活動

実施
時期

展開期～

- 情報班の班員などが連絡員となり、**避難所開設・運営のための緊急連絡先(様式集2頁)**などの各種機関と連絡をとり、情報を収集する。
- 近隣の避難所とも情報を交換し、地域の情報を収集する。
- 通信手段が絶たれた場合には、行政機関へ出向くなどして情報収集に努めるが、難しい状況の時には無理をせず外部の応援を待つこと。
- 避難所を利用する人や近隣の住民からも情報を収集する。
- ラジオ、新聞、テレビ、パソコン（インターネットやSNS）など、あらゆるメディアの情報をできる限り収集する。
※県のHP『おかやま防災ポータル』では災害・被害情報、道路規制情報、ライフライン情報など、災害時に必要な情報を入手することができ、携帯電話で登録すれば上記情報が自動でメール配信される。
※岡山市からは岡山シティFM（レディオMOMO）を通じて割り込み放送を随時実施している。
- 偽情報やデマなどに注意し、情報元をよく確認し信頼できる情報を選別する。真偽不明な情報については、区災害対策本部等に確認する。

<展開期に必要な情報の例>

展開期に必要な情報など

- 安否情報
- 地域の被害・復旧情報
- 行政による各種支援情報
- 救護所の設置状況や医療対応できる避難所の状況
- 近くの病院など医療機関の開業状況や、災害派遣医療チーム（DMAT）等支援医療救護班・保健師など医療や福祉の専門家の巡回状況
- ライフライン、鉄道・道路など交通機関などの復旧情報
- 水・食料など生活物資供給情報
- ボランティアや自衛隊による支援情報（炊き出し、お風呂など）
- 生活関連情報（商業施設、銭湯の開店状況など）
- その他行政情報

<情報を集めるときの注意>

- ・情報を受けた日時、情報元（情報源）を必ず明記する。
- ・集めた情報はできるだけ早く、わかりやすく整理する。

④情報班の業務3

避難所外向けの情報発信

実施
時期

展開期～

(1) 行政への情報発信

- 災害時は情報が錯綜するため、情報伝達の効率化や信頼性の向上のため、情報発信の窓口を一本化し、情報担当者を設置することにより、行政とのやり取りをスムーズにする。
- 行政への情報発信の際は、指定職員とも相談しながら行う。
- 食料・物資の依頼は、食料・物資班で**食料・物資要請伝票(様式集 30 頁)**にまとめ、情報班が区災害対策本部に優先順位を付けて要請する。
- 情報の錯綜を防ぐため、できるだけ**避難所状況報告書〔第 報〕(様式集 29 頁)**を用いて報告する。

(2) 地域の情報拠点としての役割

- 行政による各種支援情報をはじめ、いろいろな災害関連情報が避難所に集まってくるため、避難所外に避難している人たちにも情報が行き渡るよう多様な手段を用いて情報発信する。
- 避難所外の被災者が、正確な情報を得ることができるよう避難所の入り口付近などに掲示板を設置する。

④情報班の業務4

情報伝達に配慮が必要な人への対応検討

実施
時期

展開期～

- 要配慮者班と連携し、避難所利用者のうち、情報伝達に配慮が必要な人（目の見えない人、耳の聞こえない人、知的障がいのある人、外国人など）を確認する（本人の所在、状況、情報伝達を支援する人（家族や近隣の人など）の有無など）。
- 要配慮者班と連携し、**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(96 頁～)**や**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(101 頁)**を参考に、情報を伝えるための方法や必要な資機材や人材などについて検討する。
- 外国語通訳・翻訳は、コミュニケーションボード、避難所用スマートフォンの翻訳アプリや岡山市災害時多言語支援センター（岡山市国際課内）を活用する。
- ボランティア（手話、要約筆記、外国語通訳）が必要な場合は、ボランティア班に依頼する。

④情報班の業務5

情報掲示板の管理

実施
時期

展開期～

(1) 情報掲示板の設置

- **9 情報収集・伝達手段の確保 (27 頁)** を参考に情報掲示板を設置する。
- 避難所以外の場所に避難する人たちにも情報を提供できるよう、避難所の入り口あたりにも掲示板を設置するなど検討する。
- 出入りの際は必ず掲示板を見ることをルール化するなど、情報の伝達漏れが起きないようにする。

< 掲示例 >

〇〇避難所 情報掲示板			
最新情報	市からの お知らせ (罹災証明発行・被災者生活再建支援 等)	避難所の 生活情報 (風呂、給水車、病院情報、感染症等発生情報等)	水道、ガス、 電気、交通機 関などの復旧 状況
避難所 ニュース (かわら版)	伝言板 (避難所利用 者が自由に使用)	避難所の 共通理解 ルール	避難所運営本 部・運営班の 組織図

(2) 情報掲示板の管理

- 情報班が管理する。
- 掲示する情報には、できるだけ掲示した日時（または情報が発信された日時）を記入する。
- 掲示の希望があったら情報班で受け付け、内容を確認する。
- 期限切れの情報や古い情報は掲示板から取り除く。
- 取り除いた掲示物は分類して保管しておく。
- 初動期や展開期は安否確認が集中するため、被災者管理班と相談して **避難所利用者名簿 [公開用] (様式集 14 頁)** を掲示する。安否確認が落ち着いてきたら、掲示を取りやめ個別に対応する。

④情報班の業務6

個人への情報伝達

実施
時期

展開期～

- 避難者個人あての伝言は、連絡用の伝言ボックスなどを活用する。伝言ボックスは居住グループごとに設け、グループリーダーが受け取りに来る体制を作る。
- 伝言の内容は個人あての情報なので、その取扱いに十分注意し、トラブル防止を図る。

④情報班の業務7

安定期以降の情報収集・提供

実施
時期

安定期～

- 被災者支援や生活再建、災害復旧に関わる情報など、避難所を利用する人が求める情報を収集し、避難所利用者に伝えるとともに、避難所外の被災者にも情報を共有するよう努めるが、共有方法は区災害対策本部と相談する。

<展開期に必要な情報の例>

展開期に必要な情報など

- ライフラインの復旧状況
- 近隣の商業施設などの開店状況
- 公営住宅や応急仮設住宅の整備・入居情報
- 被災者への各種支援制度（義捐金や見舞金、税の減免、融資制度など）
- 住宅の応急修理や再建に係る助成制度
- ボランティアや自衛隊による支援情報（炊き出し、お風呂など）
- 子どもの教育に関する情報
- 求人情報、労働相談（ハローワークなど）
- 行政情報

⑤食料・物資班の業務1

事前確認

実施
時期

展開期～

(1) 食料・物資の調達方法の確認

- 食料や水、物資の配給は、原則区災害対策本部を通じて行うので、その要請や受け取り、配給の方法を事前に確認しておく。

(2) 必要数の把握

- 被災者管理班と連携し、避難所利用者数（避難所以外の場所に滞在する被災者を含む。）を毎日確認し、食料や水、物資の必要な数を的確に把握する（なるべく余剰が発生しないよう注意する。）。

(3) 個別対応が必要な人の確認

- 要配慮者班と連携し、**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(96頁～)**を参考に、食料や物資の配給で個別に対応が必要な人について、居住グループごとに把握する。
- 食物アレルギーや文化・宗教上の理由から食べることのできない食材などがある方のために、**食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの(103頁)**を参考に、食料の配給で個別に対応が必要な人について、居住グループごとに把握する。
- 避難所利用者が個人で使う薬（医師から処方された薬など）に関する要望は、保健・衛生班で対応する。

(4) 避難所以外の場所に滞在する人への配給方法

- 区災害対策本部と連携して、避難所以外の場所に滞在する人への食料や物資の配給方法を検討する。

(5) 備蓄物資の確認

- **避難所の標準的な備蓄物資(様式集40頁)**を参考に、備蓄してある食料や水、物資の保管場所や状態、数などを確認する。
- 今後調達する物資なども含め、在庫数などは常に把握・管理できるよう整理整頓に心掛ける。
- 新物資システム(B-PLo)での物資の在庫管理が望ましいが、避難所で入力が難しい場合は、区災害対策本部へ入力を依頼する。

⑤食料・物資班の業務2

調達・配給に必要な場所などの確保

実施
時期

展開期～

(1) 保管場所の確保

- 備蓄倉庫などがある場合は、そのまま利用する。ない場合は、食料や水、物資を一時的に保管する場所を決める。
- 保管場所の鍵は食料・物資班の班長が管理・保管する。

＜保管場所＞

- ・保管場所は、避難所利用者の居住スペースとは別とする。
- ・風雨や高温・多湿を避け、できるだけ鍵がかかる場所に保管する。
- ・物資の荷下ろしをする場所や、避難所利用者に配給する場所などの位置や動線も考慮する。

(2) 荷下ろしをする場所の確保

- 車両による物資輸送を想定し、道路から行き来がしやすく、保管場所とも近い場所を荷下ろし場とする。
- 雨天時の荷下ろし作業も考慮して、屋根のある場所に設定する。
- 事故などを防ぐため、避難所利用者の動線（人が利用する出入口）となるべく交わらないよう注意する。
- 体育館などに荷物を下ろす場合、水などの重たい物資を1か所にまとめて置くと、床がたわむ恐れがあるので分散して置く。

(3) 配給に必要な資機材の確保

- 運搬用の台車や、湯沸かしなどに必要な機器、道具の有無を確認する。ない場合は、必要に応じて区災害対策本部に依頼し調達する。

(4) 物資の保管場所の配置図を作成

- 物資の保管場所が複数ある場合は、避難所内の見取り図などに保管場所と保管している物資の内容がわかる配置図を作成する。
- 配置を変更した場合や、保管している物資の内容が変わった場合は、配置図を修正する。

⑤食料・物資班の業務3

調達

実施
時期

展開期～

(1) 水の確保 (⑤食料・物資班の業務8「給水車」 参照)

- 水は飲料水を優先的に確保する。
- 飲料水は、衛生面を重視し、ペットボトルや瓶などの未開封のものを優先し、これらが確保できないときは、区災害対策本部にペットボトル入りの水などの飲料水や給水車を要請する。
- 飲料水が安定的に確保できるようになったら、洗顔、洗髪、洗濯などの生活用水への利用について、保健・衛生班と調整する。

(2) 不足分の調達

- 水や食料、物資が不足する場合は**食料・物資要請伝票(様式集 30 頁)**に記入し、情報班 (または指定職員) を通じて区災害対策本部に F A X またはメールにて要請する。これらの通信機器が使えない場合は、電話で要請内容を本部に伝える。
- 併せて新物資システム (B-PLo) へ入力し、物資を要請・管理することが望ましいが、避難所で入力が難しい場合は区災害対策本部へ入力を依頼する。
- 要請伝票はファイルにとじて保管する。
- 発災直後は、避難所利用者全員に食料・物資が行き渡らない可能性もあることから、避難所運営本部で配布基準や優先順位などの対策を協議しておき、その時点での最善の方法をとるべく臨機応変に対応する。
- 道路の寸断などによる避難所の孤立化により、食料・物資が届かない場合は、自宅で生活している人に協力を仰いだり、自分たちで買い出しに行くなどして、物資の調達を図る。なお、かかった費用については必ず領収書やレシートを取っておく。

(3) 避難所利用者のニーズへの対応

- 避難所利用者のニーズに対応するため、食料や物資に関する要望を取りまとめ、区災害対策本部に要請する。
- 高齢者や乳幼児のほか、要配慮者のニーズには、**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(96 頁～)**を参考に、食料などの要請を行う。

⑤食料・物資班の業務4

受取り

実施
時期

展開期～

(1) 区災害対策本部に要請したもの

- 水や食料、物資が届いたら、食料・物資班の班長が、保管していた要請伝票により内容と数を確認し、受領サイン欄に押印又は署名をする。
- 水や食料、物資を適切に管理するため、水や食料は**食料・物資受入簿**（様式集 31 頁）と**食料・物資管理簿（その 1：食料）**（様式集 32 頁）、**食料・物資管理簿（その 2：生活用品・医薬品）**（様式集 33 頁）、**食料・物資管理簿（その 3：衣類他）**（様式集 34 頁）に、届いたものの内容や数を記入する。
- 食料・物資班の班長は、区災害対策本部に、受領した旨を連絡する。

(2) 物資の受け入れ態勢の確保

- トラックからの荷下ろしや保管場所への搬送、物資の分別は、非常に重労働であることから、不特定多数の避難所利用者に任意協力を要請する。それでも困難な場合は、ボランティア班を通じて区災害対策本部にボランティアの派遣を要請する。
- 昼夜を問わず 24 時間対応することもあるため、当番制で対応する。

(3) 寄付や支援物資

- 個人や団体などから直接、寄付や物資など支援の申出があった場合は、区災害対策本部を通すよう伝える。ただし物資のうち、イベント主催者が持参したものや少量の場合などは、避難所運営本部で協議し、直接受入れるかどうかを決める（詳しくは**総務班の業務 1－7「総合受付（支援の受入れ）」**（42 頁）参照）。
- 区災害対策本部を経由して受けた支援物資は、**食料・物資受入簿**（様式集 31 頁）の「送付元」欄に「寄付（本部経由）」と記入し、出所を明示する。また、支援を受けた物資が届いた旨を総務班に連絡する。（**支援受け入れ一覧表**（様式集 22 頁）は総務班が記入する。**総務班の業務 1－7「総合受付（支援の受入れ）」**（42 頁）参照）
- 不要な救援物資がきた場合は、区災害対策本部へ連絡の上、受取りを拒否する。

⑤食料・物資班の業務5

保管	実施時期	展開期～
<p>□ 食料、物資は保管場所に運搬し、用途や種類ごとに分けて保管する。</p> <p>□ 受け入れた物資は食料・物資管理簿(その1:食料)(様式集32頁)、食料・物資管理簿(その2:生活用品・医薬品)(様式集33頁)、食料・物資管理簿(その3:衣類他)(様式集34頁)により在庫を管理する。</p> <p>□ 避難所利用者や外部の人が勝手に食料や物資をもっていかないよう、保管場所の見やすい所に表示しておく。</p> <p><保管のしかた></p> <p>【水・食料】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・気温が高い時期は、水や食料が腐敗しないよう、直射日光を避け、土間ではない冷暗所に保管し、開封したものは長く保存しないなど衛生管理に注意する。 ・消費期限を確認し、段ボール箱の見える位置に記入しておく。 ・調理済み食料など日持ちのしないものは、保存せず、なるべくすみやかに配布する。 ・消費期限の切れた（または不明な）食品はすべて廃棄するが、廃棄の際には食料が余っているなどの誤解が生じないように適切に処分する。 ・<u>アレルギー対応食品は、他の食品と必ず分けて保管する。</u> <p>【物資】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・物資は、避難所利用者に配布するものと、運営で使用するものに分け、さらに種類やサイズごとに分類し、数量を確認する。 ・常に在庫数が把握できるよう、整理整頓を心がける。 ・包丁、ガスボンベなどの危険物の取扱いに厳重に注意する。 		

⑤食料・物資班の業務6

配給

実施
時期

展開期～

(1) 配給時間と場所を知らせる

- 水や食料、物資を配給する時間と場所を決める。
- 情報班、要配慮者班と協力し、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に確実に伝わるようにする。

(2) 配給のしかたと注意事項

- 配給は、公平性の確保に最大限配慮し、避難所以外の場所に滞在する被災者にも等しく配給し、**物資の配給状況（まとめ表）（様式集 35 頁）**に配給状況をまとめておく。
- 公平性が確保できない場合は、現状を避難所利用者全員に説明し理解を求めた上で、病人やけが人、高齢者、乳幼児、妊産婦、障がい者などに加え、健康状態や、本人・家族・周囲の状況など、避難所利用者が抱える様々な事情を考慮し優先順位をつけ、個別に対応する。
- 居住グループごとに配給し、グループの代表者を通じてグループ内で分配してもらう。
- 要配慮者班と連携し、**食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの（103 頁）**も参考に、食物アレルギーや文化・宗教上の理由から食べられない食材がある人、離乳食ややわらかい食事が必要な人、その他食事で配慮が必要な人について事前に必ず確認する。
- 大量の不用物資がある場合は、その取扱いを区災害対策本部へ委ね、その指示のもと、近隣の避難所に渡すなど有効に活用する。

(3) 個別対応が必要な物資などの配給

- 生理用品、下着などの配布に際しては、性的少数者へも配慮し、その人が配給を受けやすい場所や方法などを要配慮者班、施設管理班と連携して決める。
- 個別対応する物資の配給場所や方法が決まったら、情報掲示板への掲示や、各居住グループの代表者に連絡するなどして避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に確実に伝わるようにする。

⑤食料・物資班の業務7

炊き出し

実施時期

展開期～

- 原則、施設内での調理は行わず、やむを得ない場合は、防疫の観点から衛生に十分注意する。また、火を扱う場合は防火にも十分注意する。
- 施設の備品や設備を使う際は、事前に施設管理者の了解を得て、調理者の責任で調理を行う。調理には避難所利用者の中から調理師、栄養士などの有資格者を募り、事故を起こしにくい人員の確保に努める。
- 要配慮者班と連携し、食物アレルギーや文化・宗教上の理由から食べることでできない食材がある方のために、**食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの (103 頁)**を参考に献立をつくり、調理の際も工夫する。また、避難所で提供する食料の原材料表示や、使用した食材がわかる献立表を掲示する(加工食品、調味料、出汁などにも注意)。
- 一部の人に負担が集中しないように配慮し、必要に応じてボランティアや民間企業などによる炊き出しや調理師等の人材派遣、キッチンカーの派遣などについて、区災害対策本部に要請する。
 ※一般的に災害時の炊き出しは食品衛生法の営業許可の対象外
 ※岡山市では災害時におけるキッチンカーの派遣において、(一社)岡山まちの賑わい創出協会と協定を締結
- 保健・衛生班と連携し、炊き出しの残飯や排水を適切に処理する。
 - ・残飯等のごみ：**保健・衛生班の業務2「清掃・ごみ処理」(65 頁)**参照
 - ・雑排水：**保健・衛生班の業務3「生活用水」(66 頁)**参照

⑤食料・物資班の業務8

給水車(小・中学校)

実施
時期

展開期～

- 市立小中学校は災害時の応急給水場所になっているため、水が不足し、区災害対策本部へ要請した時には、給水車による水の運搬がある。
- 給水車が来る日時は、情報班と連携し、避難所利用者(避難所以外の場所に滞在する人も含む。)に確実に伝わるようにする。
- 給水時に多くの人が並んでいる場合は、混乱を防ぐため列を整理する。
- 水を貯めておくポリタンク等についても、必要に応じて調達しておく。

⑤食料・物資班の業務9

避難生活の長期化に伴う必要物資の確保

実施
時期

安定期～

- 避難生活の長期化に伴って必要となる物資について各活動班から情報を集め、避難所運営本部と調整する。
- 近隣の商業施設などが営業を再開し、ほとんどの食料・物品が購入できる状態となった場合は、避難所利用者からの要望にどこまで対応するか、避難所運営本部や区災害対策本部と検討する。
- 状況に応じて、避難所に備蓄しているパーティションやベッド以外の様々な種類のパーティションやベッドについて、設置の容易さや耐久性などを考慮し、区災害対策本部を通じて調達を要請する。
- 災害時に必要な物資は、区災害対策本部へ要請する。

<避難生活の長期化に伴って必要となる物資の例>

敷物	発泡スチロールベッド、畳、マット、カーペット、コッド・エアーベッド等簡易ベッドなど
暑さ、寒さ対策	扇風機、スポットクーラー、ストーブ、使い捨てカイロ、毛布、アルミブランケットなど
プライバシー確保のための資材	パーティション、テント、間仕切り用段ボールなど
衛生対策	仮設トイレ、オストメイト専用トイレ、トイレカー、浄水器、簡易シャワーなど
共同使用する電化製品	洗濯機、乾燥機、冷蔵庫、テレビ、ラジオ、インターネットが利用可能な機器、発電機、延長コード、携帯電話の充電器など
食料提供に必要なもの	簡易台所、キッチンカー、ガス調理器・ガスボンベ、調理用品、調味料、食器類、食器洗い洗剤・スポンジ、ラップフィルム、キッチンペーパーなど

※避難所の標準的な備蓄物資(様式集 40 頁)記載以外の物資も含む。

⑥保健・衛生班の業務1

トイレ

実施
時期

展開期～

(1) トイレの確保、設置

- **災害時のトイレ対策 (104 頁～)**を参考にトイレを確認する。
→確認の結果、使用しないと決めたトイレは、貼り紙などで使用禁止を表示する。
- トイレは、スフィア基準に示されている発災後初期段階は50人に1個、中期段階は20人に1個を参考に、災害用トイレ（仮設トイレ、簡易トイレ、携帯トイレ、トイレカー、トイレトレーラーなど）を食料・物資班に依頼する。
- **避難所運営のために必要な部屋・場所(91 頁～)**や**災害時のトイレ対策(104 頁～)**を参考に、総務班、要配慮者班、施設管理班と連携し、災害用トイレの数や設置場所を決める。
- 災害用トイレが搬送されたら、所定の場所に設置する。
- 下痢など体調不良の人のための専用トイレを感染症の観点からできるだけ別に用意する。

(2) トイレの防疫、衛生、清掃

- **災害時のトイレ対策 (104 頁～)**を参考に、トイレットペーパーや消毒液など、トイレの消毒、殺菌対策に必要な物資を把握し、足りない分は食料・物資班に依頼する。
- **トイレを使うときの注意(107、108 頁)**を、施設内すべてのトイレに掲示するなどして、避難所を利用する人に知らせる。
- 避難所利用者によるトイレの清掃が定着するまで、1日に数回見回りを行い、必要に応じて清掃を行う。

(3) トイレの清掃

- 避難所利用者の居住グループごとに当番を決め、毎日交替で行う。
- 清掃の時間は予め決めておき、時間になったら放送などで伝える。
- 清掃当番となった居住グループに、**トイレの清掃当番がやること(109 頁)**を渡し、毎回清掃の際に一通り実施してもらう。
- 仮設トイレを使用する場合は、できるだけ早めに区災害対策本部に汲み取りを要請する。

⑥保健・衛生班の業務2

清掃・ごみ処理

実施
時期

展開期～

(1) 避難所内の清掃

- 避難所利用者の居住グループ単位で当番制を作り、交代で避難所内の清掃をする。
- 各居室ごとに毎日1回の清掃時間を設け、換気をしながら清掃する。
- 曜日に応じて時間を変えるなどして、一部の人が常に清掃に参加できない状態を避けるよう工夫する。

(2) ごみ集積所の設置

- 総務班、施設管理班と連携し、施設の敷地内にごみ集積所を決める。
- ごみ集積所では、市の規定に従い、分別の種類ごとに置き場を決めて表示する。
- 危険物（カセットボンベなど）やトイレから出たごみ（衛生上注意）などは他のごみと分けるなど取り扱いに注意する。
- ごみ集積所の場所やごみの分別方法は、情報掲示板に掲示するなどして避難所利用者全員に確実に伝わるようにする。

<ごみ集積所の選定>

- ・避難所利用者が生活する場所から離れた場所（ににおいに注意）
- ・直射日光が当たりにくく、屋根があり、カラスなどによる散乱被害に遭わないような場所
- ・ごみ収集車が出入りしやすい場所

(3) ごみの分別、収集

- 避難所利用者の居住グループごとにごみ袋を配布し、市のごみ処理のルールに合わせて分別してもらう。
- 各世帯から出たごみは、避難所利用者の居住グループごとにごみ集積場に運んでもらい、分別して所定の場所に置いてもらう。
- ごみ袋などが不足したら、食料・物資班に依頼する。
- ごみの収集は、区災害対策本部に要請する。
- 可燃ごみは、原則として避難所内では燃やさない。

⑥保健・衛生班の業務3

生活用水

実施
時期

展開期～

(1) 生活用水の確保 (⑤食料・物資班の業務「調達」「給水車」参照)

- 避難所で使う水は、用途に応じて明確に区分する。
- 飲料水が安定的に供給できるようになったら、手洗い、洗顔、洗髪、洗濯などに使う生活用水やトイレ用の水を確保するため、区災害対策本部に給水車などを要請する。
- 用途に応じて継続的に取水可能な生活用水の確保できるよう検討を行い、不足する場合は、区災害対策本部へ要請する。

<水の用途別区分>

用途	飲料水	給水車の水	ろ水器などでろ過した水	プールや河川の水
飲料、調理	○	○	×	×
手洗い、洗顔、 歯磨き、食器洗い	○	○	×	×
風呂、洗濯	使用しない	○	○	×
トイレ	使用しない	○	○	○

(2) 生活用水の管理

- 水はふた付きの清潔なポリ容器に入れるか、ポリ容器に清潔なビニール袋を入れて入口を閉じるなど、清潔に保管するよう注意する。
- 給水車からの給水を受けた場合、飲料水用のポリ容器等には「飲用」と「給水日」を表示し、当日または翌日中に使用する。
- 飲用できない水を入れたポリ容器等には「飲用不可」と表示する。



(3) 排水の処理

- 炊き出し、洗濯、風呂、シャワーなどで使用した水は、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、これらの設備は浄化槽や下水道など排水処理設備に排水を流せる場所に設置できるよう施設管理者や区災害対策本部へ相談する。

⑥保健・衛生班の業務4-1

衛生管理（手洗い）

実施
時期

展開期～

（1）手洗いの徹底

- 感染症対策や衛生確保のため、流水と石鹼での手洗いの徹底を呼びかける。
- 食品を取り扱う人は、取り扱う前に必ず手を洗った上で、手指消毒用アルコールで消毒する。

＜手洗い・アルコール消毒のタイミングの例＞

- ・マスク着脱の前後
- ・嘔吐物、便、鼻汁など体から出てきたものを片付けた後
- ・食事準備や飲食の前
- ・トイレの後
- ・ドアノブ、机、椅子、スイッチなどの共用部分に触れる前後
- ・病人の世話や、けが人の手当ての前後
- ・清掃やごみを取り扱った後

（2）手洗いのための水が確保できない場合

- 手指消毒用アルコールなどの消毒液や除菌ウェットティッシュを活用する。
- 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などの消毒液を設置する。
- 消毒液は定期的に取り替え、不足したら、食料・物資班に依頼する。

（3）手洗い場の設置

- 生活用水が確保できたら、蛇口のあるタンクに水を入れた簡易の手洗い場を設置する。
- 浄化槽や下水管が使用できる場合は、排水を浄化槽や下水に流す。
- 感染症予防のため、タオルの共用は禁止する。



⑥保健・衛生班の業務4-2

衛生管理（食器・洗面道具）

実施
時期

展開期～

- 食器はできるだけ使い捨てとし、共有しない。
- 使い捨ての食器が十分に調達できない場合は、ラップをかぶせて使用するなど工夫する。
- 食器を再利用するときは、各人の責任で行う。
- 洗面道具（くし、剃刀、歯ブラシ、タオルなど）は共有しない。
- 不足するものがあれば、食料・物資班に依頼する。

⑥保健・衛生班の業務4-3

衛生管理（洗濯）

実施
時期

展開期～

- 生活用水が確保できるようになったら、総務班、施設管理班と連携し、洗濯場・物干し場を決める。洗濯場・物干し場は、必要に応じて男女別に分けるなど配慮する。
- 食料・物資班に洗濯洗剤などの洗濯キット、洗濯機や物干し場で使う資材を調達するよう依頼する。
- 洗濯場、物干し場の利用のルールを決め、避難所利用者全員に確実に伝わるようにする。
- 洗濯に使用した水は、手洗いの水と同様、排水を適切に浄化槽や下水に流す。
- 必要に応じて、コインランドリーへの巡回バスやランドリーカー、クリーニング事業者によるクリーニングサービスの提供を区災害対策本部へ要請する。



⑥保健・衛生班の業務4-4

衛生管理（風呂）

実施
時期

展開期～

（1）周辺施設の情報収集・提供

- 情報班と連携して、公衆浴場や宿泊施設、ゴルフ場などの入浴可能な施設の営業情報などを入手し、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に伝わるようにする。
- 入浴可能な施設については、市と協定を締結しているものもあるので、区災害対策本部に調整を要請する。

（2）仮設風呂、仮設シャワー

- 仮設風呂や仮設シャワーが利用できる場合は、浴槽水の交換や消毒方法について区災害対策本部や保健所と協議する。
- スフィア基準においては、入浴施設を50人に1つとすることが示されており、それに準じた入浴環境を確保することが望ましいため、基準を大きく超過する利用者となる場合には、外部入浴施設の利用やさらなる仮設風呂の増設を区災害対策本部へ要請する。
- 仮設風呂や仮設シャワーは、少なくとも一週間に2回は入浴できるよう、利用計画を作成する。

＜風呂・シャワーの利用計画＞

- ・利用時間は男女別に、居住グループ単位で決める。入り口に「入浴中」の看板を掲げ、人を配置するなど、トラブル防止策をとる。
- ・性的少数者が利用しやすいように、男女別の仮設シャワーに加えて、一人ずつ利用できる男女共用のシャワーを設けることを検討する。
- ・利用時間の一覧表を作成して情報掲示板に掲示するとともに、総務班と連携し、利用時間ごとの入浴券を発行するなどスムーズな入浴のしかたを検討する。
- ・利用希望者が多い時期は1人あたりの利用時間を15分から20分程度、利用希望者が落ち着いてきたら30分程度に延長するなど対応する。
- ・アトピー性皮膚炎など、入浴やシャワーで清潔に保つことが必要な人の利用方法（利用時間や回数など）は、個別に検討する。
- 仮設風呂や仮設シャワーを利用できる日や使用方法について、情報掲示板に掲示するなどして避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に確実に伝わるようにする。
- 清掃は、居住グループごとに当番を決めて毎日交代で行う。
- 入浴施設が避難所から離れている場合は、送迎のための移動手段を確保するよう区災害対策本部に要請する。

⑥保健・衛生班の業務5

医療救護

実施
時期

展開期～

(1) 情報収集・提供

- 情報班と連携し、以下の情報を入手する。入手した情報は、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に伝わるようにする。

<主な情報>

- ・救護所の設置状況や医療対応のできる避難所の状況
- ・災害派遣医療チーム(DMAT)や保健師など医療や保健の専門家の巡回状況
- ・近くの病院など医療機関の開業状況 など

(2) 救護室の管理・運用

- 施設の保健室や医務室を、避難所の救護室として利用する。
- 医薬品や衛生用品の種類や数を把握する。不足する場合は、食料・物資班に調達を依頼する。
- 慢性疾患等で医師から処方された薬が不足する場合は、かかりつけの医療機関や薬局（かかりつけ医療機関等と連絡がつかない場合は近隣の医療機関等）に相談するように伝える。相談が困難な場合や緊急の場合は、必要に応じて区災害対策本部に対し、医師や薬剤師などの派遣を要請する。

(3) けが人、体調不良の人の把握、対応

- けがをしたり、熱や咳、嘔吐や下痢などで体調を崩したりしたら、すみやかに救護室を利用するよう、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む。）に伝える。
- インフルエンザや感染性胃腸炎など感染症が疑われる場合は、感染拡大防止のため、発症者を可能な限り他者と区分したスペースに移動させ、安静にさせる。（介護ベッドや冷暖房などの設備があれば、利用する。）また、すみやかに区災害対策本部に連絡し医師などの派遣を要請する。
- 救護室で対応できない場合は、本人の希望を聞いて、医療対応のできる近隣の避難所や医療機関などへ移送する。

⑥保健・衛生班の業務6

健康管理

実施
時期

展開期～

(1) 感染症の予防

- 食中毒や感染症が流行しないように、注意対策を呼びかける。
- 季節性インフルエンザなど感染症が流行する可能性がある場合、症状のある方や、呼吸器疾患などのある方、高齢者など重症化のリスクのある方に対してマスクを着用するよう呼びかける。マスクがない場合は、鼻と口を覆える大きさのタオルや手拭いなども代わりに使える。
- 咳エチケット、手洗いの徹底を呼びかける。
- マスクや除菌用アルコールティッシュを用いた衛生環境対策の他、適切な消毒液（次亜塩素酸ナトリウム（ハイター等））によるモノに対する消毒・除菌を実施する。

(2) エコノミークラス症候群などの予防

- 車中泊や建物の外でテント生活している人がいたら、エコノミークラス症候群や車の排ガスによる健康被害防止のため、避難所（屋内）へ移動するよう勧める。車中泊を継続する場合は、エコノミークラス症候群を予防するため定期的な運動、水分摂取等の予防策の案内や排ガスによる健康被害への注意を呼びかける。
- 床に直接寝ることによるアレルギーや喘息等の悪化、エコノミークラス症候群の発症の危険性もあるため、避難者用ベッドの使用を勧める。

(3) 健康維持のための活動（食生活改善や口腔ケア、体操など）

- 避難所利用者の健康維持のため、食生活改善や口腔ケアの指導、避難所内でできる簡単な体操や運動を推奨する。また、必要に応じて体操時間を設ける。

(4) 避難所を運営する側の健康管理

- 避難所利用者だけでなく、自分自身も含めた避難所の運営側も、交代制を原則とし、長時間連続勤務を避け、食事や睡眠がしっかりとれるようにするなど、健康管理にも気を配る。

⑥保健・衛生班の業務7

こころのケア対策

実施
時期

展開期～

(1) こころのケアが必要な人の把握、注意呼びかけ

- 要配慮者班と連携し、**こころの健康(110～頁)**を参考に、不眠など、こころのケアが必要と思われる人を把握する。

(2) 保健師やこころのケアの専門家など派遣要請

- 避難者の精神的ストレスが顕著に見られるときなど、必要に応じて区災害対策本部に保健師など専門家の派遣を要請するなど、適切に対処する。

(3) 避難所を運営する側のこころのケア

- 避難所利用者だけでなく、自分自身も含めた避難所の運営側も、**こころの健康(110～頁)**を参考に、時間を決めて業務をローテーションするなど、ひとりに過重な負担がかからないような運営体制を構築する。



⑥保健・衛生班の業務8

ペット

実施
時期

展開期～

(1) 登録情報の確認

- 総務班から**避難所ペット登録台帳(様式集15頁)**の情報を共有してもらい、ペットの情報を把握する(登録漏れがないよう注意)。
- **避難所ペット登録台帳(様式集15頁)**をもとに、避難所に受入れたペットの状態を確認するとともに、明らかに負傷していると思われるペットについては、獣医師の診断を受け、必要な措置を講じるよう飼い主に助言する。
- ペットの飼い主に**ペットの飼育について(様式集16頁)**を手渡して、飼い主自身が責任をもって飼育するよう徹底する。

(2) ペットの受入れ場所の確保

- 総務班、施設管理班と連携し、ペットの受入れ場所を確保する。小中学校の各避難所にはペットを受け入れる場所を決めてあり、リード固定用ロープも用意しているのでこれらを活用する。

<ペットの受入れ場所>

- ・ペットは、アレルギーや感染症予防のため、避難所利用者が生活する場所とは別の場所に受入れ、動線が交わらないよう注意する(施設に余裕がある場合は、ペットと飼い主がともに生活できる部屋を別に設けることも検討する。)
- ・ペットは必要に応じてケージに入れるなどして、犬、猫など動物の種類ごとに区分しての飼育や、できるだけ雌雄を分けて飼育できる環境となるよう努める。

(3) ペットの飼育

- 避難所のペットの管理責任は、飼い主にあることを原則とする。
- ペット受入れ場所の清掃は、飼い主間で当番を決めて、交代で行う。
- 総務班、施設管理班と連携し、避難所でのペットの飼育ルールや衛生管理方法を決定する。追加した項目は、**ペットの飼育について(様式集16頁)**にも記入・配布するなどして、飼い主に指導する。
- 特に夏場は、「ノミ」、「ダニ」が繁殖しやすくなったり、臭いがきつくなるため注意を促す。

- ペットフードなどのペットの飼養のために必要な物資は、原則飼い主自身が調達するが、それが難しい場合は食料・物資班を通じて区災害対策本部に要請する。
- 動物愛護団体や獣医師などの支援が必要な場合は、区災害対策本部に支援を要請する。

(4) 「飼い主（飼養者）の会」の設立・運営

- ペットを適正に飼育管理するため、ペットの数が多くなった場合には、避難所に受入れたペットの飼い主全員と、ペットを飼っていない人の代表者などを会員とする「飼い主の会」を設立し、飼い主としてペットの管理飼育についてのルールや管理方法を定めてもらう。

<「飼い主（飼養者）の会」の主な活動>

- ・飼い主に対し、避難所でのペット飼育のルールや衛生管理方法を指導し、ペットの適正な管理に努める。
- ・ペットを飼っていない人に対して、避難所でペットとともに生活することについて理解を求める。
- ・県や関係機関（岡山県獣医師会など）からの情報を、ペットの飼い主に提供する。
- ・避難所でのペットの飼養について不都合が生じた場合は、会員が保健・衛生班と協議して対応する。



⑦要配慮者班の業務1

配慮が必要な人の情報把握

実施
時期

展開期～

(1) 情報把握

- 被災者管理班と連携し、避難所利用者のうち、配慮が必要な人を、居住グループごとに把握する。
- 避難支援のための個別避難計画などがある場合は、内容を確認する。

(2) 聞き取り

- 居住グループの代表者や、民生委員などの協力を得て、本人や家族などから支援に必要な情報を詳しく聞き取る。
- 聞き取った事項はメモしておき、被災者管理班が管理・保管している **避難所利用者登録票 裏面(様式集 12 頁)** に追記する。
- 聞き取った情報は避難所運営のために、最低限必要な範囲で避難所運営本部や各活動班、各居住グループの代表者と共有することについて、本人や家族の同意を取る。

<聞き取り内容の例>

- ・避難所利用者登録票に書かれた「特に配慮が必要なこと」欄の確認
- ・持病や障がい、アレルギーなど、身体やこころの状態
(同じ病気や障がいでも人によって症状や注意する点は違うので、どんな配慮が必要か、本人や家族から具体的に聞き取る。)
- ・疾病によって電源(給電・充電)が優先的に必要かどうか(ヘルプマークを持っていなければ配付する)
- ・家族や親せきなど日常生活を支援してくれる人の有無
- ・かかりつけの病院、医師の名前
- ・通常使用している薬の種類と所持している数
- ・本人や家族が避けたい状況、パニックになりやすい環境の例など
- ・各障がい者団体などの組織に所属している場合は組織名
- ・要望や意見など

→要配慮者本人や家族に必ず確認!

- 必要に応じて、医師や保健師、民生委員など外部の支援者とも共有する可能性があることも確認する。
- 個人のプライバシーに関わる内容は口外しない。

⑦要配慮者班の業務2

相談コーナーの設置

実施
時期

展開期～

- 総務班、施設管理班と連携し、総合窓口の一角に、利用者からの苦情・相談・要望などを聞く「相談コーナー」を設置する。
- 設置場所がわかるよう「相談コーナー」と表示する。

<相談対応>

- ・受付時間中は2名以上（総務班：1名、要配慮者班：1名）で対応する（途中で交替してもよい）。
- ・個別相談が必要な場合は、プライバシーに配慮した相談室などを利用する。
- ・窓口には女性も配置し、女性が相談しやすい環境をつくる。
- ・苦情、相談、要望への対応後の事務処理は、総務班が行う。
- ・聴覚障がい者や外国人に対しては、ボランティア班と連携し、手話、要約筆記や外国語通訳のボランティアに協力を仰ぐ。
- ・性的少数者への相談対応として、総務班と連携し、区災害対策本部にアライ*研修受講済みの職員の派遣を要請する。

*アライ：自分自身は性的少数者ではないが、性的少数者の人たちの活動を支持し、支援している人のこと

⑦要配慮者班の業務3

定期巡回

実施
時期

展開期～

- 保健・衛生班と連携し、民生委員や保健師等の協力を得て、配慮が必要な人を定期的に巡回し、状況や意見、要望、必要な物資などを聞き取る。
- 巡回の際、**こころの健康（110～頁）**を参考に、具合の悪そうな人がいたら声をかけ、救護室の利用や保健師等の面談、こころのケアの専門家の相談などを紹介する。

⑦要配慮者班の業務4

配慮が必要な人などへの情報提供

実施
時期

展開期～

(1) 配慮が必要な人のための情報収集

- 情報班と連携し、以下の情報など配慮が必要な人が必要とする情報を収集する。

＜配慮が必要な人に関する支援情報＞

- ・ 救護所の設置状況や医療対応できる避難所の状況
- ・ 近くの病院など医療機関の開業状況
- ・ 災害派遣医療チーム(DMAT)や保健師など医療や福祉の専門家の巡回状況
- ・ 行政や保健所、医療機関などからの支援情報
- ・ 障がい者団体などが設置する支援本部からの情報

(2) 配慮が必要な人への情報提供

- 入手した情報は、**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(96頁～)**や**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(101頁)**を参考に、配慮が必要な人やその家族などに知らせる。
- 各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、本人の同意に基づき、できる限り協力する。

(3) 配慮が必要な人やその支援についての周知

- 病気やアレルギー、障がいなどがあるため、食事や物資、衛生環境(トイレや風呂、シャワーなど)を利用する際に特別な配慮が必要な人がいることを理解し、接し方の注意や生活上の支援などで協力してもらうため、必要に応じて、近隣の保健所などからパンフレットなどを入手し、避難所利用者へ配布する。
- 外国人に対し、災害時に岡山市災害時多言語支援センター(国際課内)が立ち上げられている場合には、情報を共有すると共に、必要に応じて通訳等の依頼を行う。

⑦要配慮者班の業務5

要配慮者が使用する場所などの運用

実施
時期

展開期～

(1) 要配慮者の適切な配置、専用スペースの検討

- 総務班や施設管理班と連携し、**避難所運営のために必要な部屋・場所(91頁～)**や**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(96頁～)**、配慮が必要な人から聞き取った情報などをもとに、配置の見直しや個室への移動、要配慮者が使用する専用スペースの設置などを検討し、総務班が作成する配置計画に反映させる。
- 設置に関してはバリアフリーを考慮する。
- 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。なお、発達障がい（自閉症など）のある人は、個室や専用スペースなどの使用を基本とした配置を行う。

(2) 要配慮者が使用する場所の運用

- 保健・衛生班、施設管理班と連携し、**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(96頁～)**を参考に、**4 避難所運営のための管理施設等の指定制(23頁)**のうち、要配慮者が使用する場所を管理する。

<要配慮者が使用する場所>

避難所運営のために必要な部屋・場所(91頁～)のうち、

介護室（ベッドルーム）、要配慮者用トイレ、更衣室、授乳室、おむつ交換場所、子ども部屋、相談室（兼静養室）など

(3) 必要な資機材の確保

- 要配慮者が使用する場所で使う資機材や物資の調達は、総務班や施設管理班と連携し、**避難所運営のために必要な部屋・場所(91頁～)**を参考に、内容や数、設置場所などを決めた上で、食料・物資班に依頼する。

⑦要配慮者班の業務6

食料・物資の配給時の個別対応

実施
時期

展開期～

(1) 物資の調達と配給

- 要配慮者が個別に必要な食料や物資について、**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(96頁～)**や、本人や家族からの要望をもとに、内容や数をまとめ、食料・物資班に調達を依頼する。
- 食料・物資班や施設管理班と連携し、要配慮者用の物資の受け渡し方法や場所などについて検討する。

<要配慮者用物資の受け渡し>

- ・ 紙おむつ（大人用、子ども用）や粉ミルク、乳児用のおしりふき、生理用品など利用者が多く、頻繁に配布する必要のある物資は、あらかじめ受け渡し場所と方法を決めておき、避難所利用者全員に伝える。
- ・ 酸素ボンベやストーマ装具など、利用者が限られているものや高価なものは、要配慮者本人又はその家族に個別に受け渡しする。
- ・ 女性用の衣類や下着、生理用品など女性用の物資は、女性専用の部屋(更衣室など)に置くなど、女性が受取りやすいよう配慮する。

(2) 食料の配給

- 食料・物資班と連携し、**食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの(103頁)**や**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(96頁～)**を参考に、本人や家族からの意見を踏まえ、避難所での食料の提供方法や、原材料表示の仕方、使用した食材がわかる献立表の作り方などのより良い方法を検討する。

<食事に配慮が必要な方>

- ・ 食物アレルギーのある人
- ・ 文化・宗教上の理由で食べられないものがある人
- ・ 離乳食ややわらかい食事、ペースト食などが必要な人
- ・ 慢性疾患などで食事制限がある人
- ・ その他、感覚過敏で特定のものしか食べられない人 など

⑦要配慮者班の業務8

福祉避難所や医療機関との連携

実施
時期

展開期～

- 本人や家族の希望、本人の状況を区災害対策本部に伝え、近隣の適切な福祉避難所を照会する。
- 区災害対策本部より、受入れ可能な福祉施設が決定した旨の連絡を受けた場合は、総務班に連絡する（総務班は要配慮者の移送手段も含め、退所に必要な手続きを行う。）。

⑦要配慮者班の業務9

専門家の把握、派遣

実施
時期

展開期～

- 避難所利用者名簿などから避難所利用者の中に、要配慮者の支援が可能な人（看護師、介護福祉士などの専門職や、手話、要約筆記や外国語ができる人など）がいないか確認し、協力を依頼する。
- 看護師、介護福祉士など専門職員の派遣が必要な場合は、総務班と連携して区災害対策本部に要請する。
- 手話通訳者、要約筆記者、外国語の通訳ボランティアの派遣が必要な場合は、総務班と連携して区災害対策本部や岡山市災害時多言語支援センター（国際課内）などに要請する。



⑧施設管理班の業務1

施設・設備の点検、対応

実施
時期

展開期～

(1) 施設の安全点検

- 避難所となった建物の応急危険度判定を実施していない場合は、応急危険度判定士による応急危険度判定を行う。応急危険度判定士がいない場合は、すみやかに区災害対策本部に派遣を要請する。
- 応急危険度判定や設備点検の結果、危険と判定した場所への立ち入りを禁止し、出入口をロープで封鎖し、「立入禁止」の張り紙などで表示して進入できないようにする。

(2) 設備の確認、修繕依頼

- **2 避難所となる施設の建物や設備の安全確認(3)(18 頁)**を参考に、ガス、電気、水道、通信、放送、トイレなど設備の状況について点検する。
- 修繕が必要な場合は、施設管理者と相談した上で、総務班を通じて区災害対策本部に修繕を依頼する。
- 発電機や照明機器、通信手段など資機材の調達が必要な場合は、食料・物資班に依頼する。

⑧施設管理班の業務2

運営で使う部屋などの指定、表示

実施
時期

展開期～

- 総務班や要配慮者班、食料・物資班と連携し、**3 避難所立ち上げ当初の対応(20～22 頁)**や**避難所運営のために必要な部屋・場所(91 頁～)**を参考に、施設管理者と協議の上、立入禁止にすべき場所、避難所運営で使う場所などを指定する。
- 立入禁止とした場所や避難所運営のために使用する場所は、出入口に張り紙などして明確に表示する。

⑧施設管理班の業務3

生活場所の整理、プライバシー確保

実施
時期

展開期～

(1) 通路の確保

- 避難所利用者が生活する場所には、通路を設ける。

＜通路を設ける際の注意＞

- ・主な通路は、車いすも通行できるよう幅2m程度を目安に確保する。
- ・各世帯の区画が必ず1箇所は通路に面するようにする。

(2) プライバシーの確保

- 避難所利用者が生活する場所には、原則、避難所利用者以外立ち入らないようにする。
- 世帯同士の区画境界は、敷物で区別するほか、ビニールテープなどで分かりやすく表示する。
- 避難所利用者のプライバシーの確保については、備蓄物資の災害用テントやパーティションのほか、支援物資の間仕切りなどで仕切れるよう、食料・物資班と連携し必要な物資を調達する。

⑧施設管理班の業務4

照明(消灯)

実施
時期

展開期～

- 避難所利用者の生活場所などの消灯時間を決め、**避難所でのルール(様式集7～9頁)**に記載し、情報掲示板へ掲示する。
- 消灯時間になったら、避難所利用者が生活する場所は照明をおとす。
- 安全や防犯対策のため、廊下やトイレ、避難所運営に必要な部屋などは消灯時間後も点灯したままとする。
- 屋外に設置した災害用トイレなど、夜間照明が必要な場所に非常用電源などによる照明を設置する。

⑧施設管理班の業務5

飲酒・喫煙

実施
時期

展開期～

- 避難所での飲酒や喫煙のルールを決め、**避難所でのルール(様式集 7～9 頁)**に記載し、情報掲示板へ掲示するなど避難所利用者に徹底する。

(1) 喫煙

- 施設管理者と協議の上、屋外に喫煙場所を設置する（避難所内は防火対策のため火気厳禁）。なお学校施設などの場合、敷地内が禁煙になっている場合もあるので、施設管理者に確認する。※加熱式タバコも同様
- 受動喫煙を防ぐため、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。※加熱式タバコも同様
- 喫煙場所には、灰皿、消火用水バケツを設置し、吸い殻の処理や清掃は、喫煙者自身に行ってもらおう。

(2) 飲酒

- トラブル防止のため、避難所内での飲酒を控えるよう呼びかける。

⑧施設管理班の業務6

防火対策

実施
時期

展開期～

- 建物内は原則、火気厳禁・禁煙とする。
- 火気を取り扱う場所には、必ず消火器と消火用水バケツを設置する。
- 部屋ごとに火元責任者を定める。
- 冬季の暖房は、館内暖房設備を優先して使用する。
- 電力が復旧していない場合などに、建物内で石油ストーブなどの暖房器具を使用する場合は、火災防止のため十分注意を払うよう、**避難所でのルール(様式集 7～9 頁)**などを用いて、避難所利用者全員に伝える。

⑧施設管理班の業務7

見回り・夜間の当直

実施
時期

展開期～

(1) 見回り

- 避難所敷地内にある危険な場所や死角になる場所などを確認しておく。
- 女性や子どもに対する暴力防止や、避難所内の不審者排除のため、昼間・夜間に複数名の大人（女性を含む）で避難所内外の見回りを行う。とくに、危険な場所や死角になる場所は定期的に見回りを行う。
- 見回りの際は、腕章やビブス（ゼッケン）などを着用する。
- 避難所利用者の配置の変更などに合わせて、見回り場所の見直しを行う。

(2) 夜間の当直

- 各活動班と協力し、2人1組で夜間当直体制を組む。
- 当直者は、各活動班の班員による交代制とし、避難所運営本部室などで仮眠をとる。

⑧施設管理班の業務8

防犯対策

実施
時期

展開期～

- 多くの人が入り出る避難所の出入口付近に総合受付を設け、総務班などの受付担当者が外来者を確認できる体制をとる。
- 夜間、避難所の出入口となる扉や1階部分の窓は原則施錠する。ただし、避難所運営本部室に近い扉を1箇所だけ開けておき、当直者が、夜間に入り出る人を確認できる体制をとる。
- 避難所内でトラブルが発生したときは、避難所利用者の居住グループの代表者など避難所施設で周囲から信頼のおかれている人物の助けを借り、速やかに対応するとともに、避難所運営本部で情報共有をし、区災害対策本部へ報告する。

＜トラブル発生時の注意＞

- ・自分から声をかける。
 - ・相手の言い分をよく聞く。
 - ・あくまでも冷静、論理的に説明する。
 - ・できること、できないことを明確にする。
 - ・納得するまで説明する。
- 避難所内での盗難や、女性や子どもなどへの暴力、性的暴力などの犯罪防止のため、避難所利用者全員に注意喚起を行う。とくに、女性や子どもへの暴力・性的暴力防止については、要配慮者班と連携して取り組む。

＜犯罪防止のための注意喚起＞

- ・人目のないところやトイレには一人で行かない。
 - ・明るい時間帯に行動する。
 - ・移動する際はまわりの人に声を掛け合う。 など
- 必要に応じて、近隣の警察署に巡回や女性警察官の派遣を依頼する。
- 警察署から不審者情報を入手したら、情報班と連携し、避難所利用者全員に知らせる。



⑨ボランティア班の業務1

受入れの検討

実施
時期

展開期～

(1) ボランティアに分担する仕事の検討

- 避難所の運営状況に応じて、各活動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内容や必要な人数を決める。
- ボランティアは通訳、手話・要約筆記、介護、医療救護といった**専門ボランティア**とその他の清掃、物資の搬出入・仕分け、炊き出しなどを行う**一般ボランティア**に分かれる。

＜ボランティアなどに分担する仕事（例）＞

主な仕事の例	関係する運営班
<ul style="list-style-type: none"> ・被災者の憩いの場づくり ・各種イベントの企画・実施 	総務班
<ul style="list-style-type: none"> ・各種情報の収集、発信 ・手話・要約筆記・外国語など情報伝達での支援 	情報班
<ul style="list-style-type: none"> ・水や食料、物資などの仕分け、運搬、配給 	食料・物資班
<ul style="list-style-type: none"> ・介護や看護の補助 ・清掃や防疫活動 ・ペットの世話 	保健・衛生班
<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの世話や居場所づくり、学習支援 ・被災者の話し相手 	要配慮者班
<ul style="list-style-type: none"> ・その他、危険を伴わない軽作業への協力 	全般

(2) 避難所利用者から運営協力者を募る

- ボランティアの派遣要請をする前に、活動内容に応じて避難所利用者から希望者を募る。その際は、年齢や性別に関わりなく、子どもから大人まで幅広く声をかけ、本人の希望にそって役割を分担する。

(3) ボランティアの受入れ検討

- 避難所内で対応できない仕事や特に労力が必要なものについて、ボランティアを受け入れるかどうかを、避難所運営本部において協議する。

⑨ボランティア班の業務2

ボランティアの受入れ

実施
時期

展開期～

(1) ボランティア派遣の依頼

- ボランティアの派遣を希望する場合は、**派遣職員依頼書(様式集 37 頁)**を作成し、総務班を通じて区災害対策本部に依頼する。
- ボランティアにお願いしたい仕事の内容や派遣希望時期を明確にする。

(2) ボランティア受入れ

- 総合受付の一角に、ボランティアの受入窓口を設置する。
- **避難所ボランティア登録票(様式集 38 頁)**に必要事項を記入してもらう。
- **ボランティアの皆様へ(様式集 39 頁)**について説明する。
- ボランティアの目印となるものを必ず着用してもらう。
例：腕章、ビブス（ゼッケン）、
ガムテープにマジックで目印を書いたものを衣類に貼る など
- 避難所に直接ボランティアの申入れがあった場合は、必ず市や県の災害ボランティアセンターで登録したうえで、センターの指示に従うよう伝える。

(3) ボランティアの安全管理

- ボランティアの安全面には十分に配慮し、長時間に及ぶ作業や危険な作業は行わせないように注意する。
- ボランティアがボランティア活動保険に加入していなければ、市や県の災害ボランティアセンターで手続きをするよう伝える。
- ボランティアも避難所利用者と同様に、感染症対策など必要な健康管理を行ってもらう。
- ボランティアが怪我をしたり事故が発生した場合は、区災害対策本部か岡山市社会福祉協議会災害ボランティアセンターに連絡する。

⑨ボランティア班の業務3

ボランティアの活動内容

実施
時期

展開期～

- ボランティアにどの仕事をしてもらうかは、所持している資格等の特性や活動期間などに応じて、避難所運営本部で協議し決定する。
- 組織化されたボランティアの場合には、そのリーダーとの話し合いを行って決定する。
- ボランティアへの具体的な作業指示は、各活動班ごとに行う。
- ボランティアの活動中は必要に応じて、活動の内容に関わる活動班の班員が立ち会うようにする。活動の内容がどの活動班にも属さない場合は、できる限りボランティア班の班員が立ち会う。

⑨ボランティア班の業務3

ボランティア受入れの終了

実施
時期

展開期～

- ボランティアの作業が終了したら、ボランティア受入れ窓口で**避難所ボランティア登録票(様式集 38 頁)**に終了日時を記入してもらう。



第3章 資料編

保健福祉的視点での振り分け(判断基準の例)

判断基準は災害規模や被災地の状況で異なるため、参考とする。

ステージ	区分		対象者の具体例
I	医療機関や福祉施設で常に専門的なケアが必要	医療機関へ 医療依存度が高く医療機関への保護が必要	人工呼吸器を装着している人 気管切開等があり吸引等の医療行為が常時必要な人
		福祉施設へ 福祉施設での介護が常に必要	重度の障がい者のうち医療ケアが必要でない人 寝たきりで介護が常時必要な人
II	他の被災者と区別して、専門的な対応が必要 (福祉避難所や、環境・体制を整えることで生活可能だが、対応できない場合は専門家の支援やライフラインが整った環境での生活を検討する。)	福祉的な対応が必要 福祉的なニーズが高く介護援助等の継続が必要	日常動作や生活面での一部介助や見守りが必要な要介護高齢者(軽中程度の要介護高齢者など)
			精神障がい・発達障がい等で個別の対応が必要な人
			日常動作や生活面で一部介助や見守りが必要な視力障がい者、聴力障がい者、身体障がい者(軽中等度の障がい者など)
		医療的な対応が必要 医療的なニーズが高く医療やケアが必要な人	医療的なケアの継続が必要な人 (在宅酸素、人工透析、インシュリン注射など)
			感染症で集団生活場面からの隔離が必要な人 (インフルエンザ、ノロウイルスなど)
乳幼児、妊産婦など感染症の防御が特に必要な人			
III	定期的な専門家の見守りや支援があれば、避難所や在宅生活が可能	医療的なニーズ	慢性的な疾患があるが、内服薬の確保ができれば生活可能な人
			精神的に不安定さや不眠などの症状はあり、見守りや傾聴などの支援が必要な人
		福祉的なニーズ	見守りレベルの介護が必要でヘルパーや家族などの支援の確保ができれば、避難所や在宅生活が可能なる人
			高齢者のみ世帯など、ライフラインの途絶により、在宅生活継続のために生活物資の確保に支援が必要な人
保健的なニーズ	骨関節系疾患や立ち座りに支障がある高齢者など生活不活発病予防のために、椅子の配置や運動の促しなどの支援が必要な人		
IV	現状では生活は自立して、避難所や在宅での生活が可能なる人		

大規模災害における保健師の活動マニュアル(日本公衆衛生協会・全国保健師長会 2013)を参考に作成

避難所運営のために必要な部屋・場所

レイアウト例(94頁)も参考にすること。

必要な部屋・場所	用途や設置のポイント	必要な設備	
医療・介護	救護室 応急の医療活動を行う。 <input type="checkbox"/> 保健室や医務室があれば利用	<input type="checkbox"/> 簡易ベッド <input type="checkbox"/> 応急救護用の用具	
	介護室 (ベッドルーム) 介護が必要な人などが利用 <input type="checkbox"/> 運営側の目の届きやすい場所にある部屋を確保 (なければ、間仕切りやテントを利用) <input type="checkbox"/> 室内に車いすで相互通行できる通路を確保 <input type="checkbox"/> 簡易トイレ(洋式)を設置し、まわりを仕切る。 <input type="checkbox"/> 移動可能な間仕切りはおむつ換え時に利用	<input type="checkbox"/> 簡易ベッド <input type="checkbox"/> いす <input type="checkbox"/> 簡易トイレ(洋式) <input type="checkbox"/> 車いす <input type="checkbox"/> おむつ <input type="checkbox"/> ふた付ごみ箱 (<input type="checkbox"/> 間仕切り) (<input type="checkbox"/> テント)	
	要配慮者 用トイレ トイレ使用時に配慮が必要な人が優先的に利用 <input type="checkbox"/> 配慮が必要な人の優先的使用を表示 <input type="checkbox"/> 段差なく移動できる場所に、洋式トイレを設置 (段差がある場合はスロープなどを設置して工夫する。) <input type="checkbox"/> 介助者同伴や性同一性障がいの人などが気兼ねなく利用できるよう「男女共用」も設置 <input type="checkbox"/> その他、 災害時のトイレ対策(104頁～) も参照	<input type="checkbox"/> 仮設トイレ(洋式) <input type="checkbox"/> 簡易トイレ(洋式) <input type="checkbox"/> テント <input type="checkbox"/> 間仕切り <input type="checkbox"/> 照明(投光機) <input type="checkbox"/> トイレトペーパー <input type="checkbox"/> 消毒用アルコール <input type="checkbox"/> ふた付ごみ箱 <input type="checkbox"/> 手すり <input type="checkbox"/> 蛇口のあるタンク <input type="checkbox"/> 流し台 <input type="checkbox"/> 手荷物置き場 <input type="checkbox"/> 鏡 <input type="checkbox"/> 消臭剤	
	自力での歩行 が困難な人	<ul style="list-style-type: none"> ・出入口の幅は90cm以上とる。 ・車いすで使える広さの確保 ・手すりがあるとよい。 	
	目の見えない 人(見えにくい 人)	<ul style="list-style-type: none"> ・壁伝いに移動できる場所や点字ブロックで誘導できる場所に設置 ・補助犬と利用できる広さの確保 ・音声案内があるとよい。 	
	オストメイト(人 工肛門・人工 膀胱保有者)	<ul style="list-style-type: none"> ・ストーマ部位用の流し場 ・補装具・付属品を置く棚 ・下腹部を映す鏡などを設置 	
	発達障がい者 (自閉症など) の人	<ul style="list-style-type: none"> ・感覚の鈍さなどからトイレをがまんし、順番を守ることができない場合がある。トラブル防止策の検討が必要 ・嗅覚が過敏で、においのきついトイレを使用できない場合は、簡易トイレ(ポータブルトイレ)の活用を検討 	
身体障がい 者補助犬同 伴者用の場 所	身体障がい者補助犬(盲導犬、介助犬、聴導犬)同伴者が、補助犬とともに過ごすための部屋や場所 動物アレルギーのある人などに配慮し、できれば個室を用意する。	<input type="checkbox"/> 毛布や敷物 <input type="checkbox"/> ペット用シート	

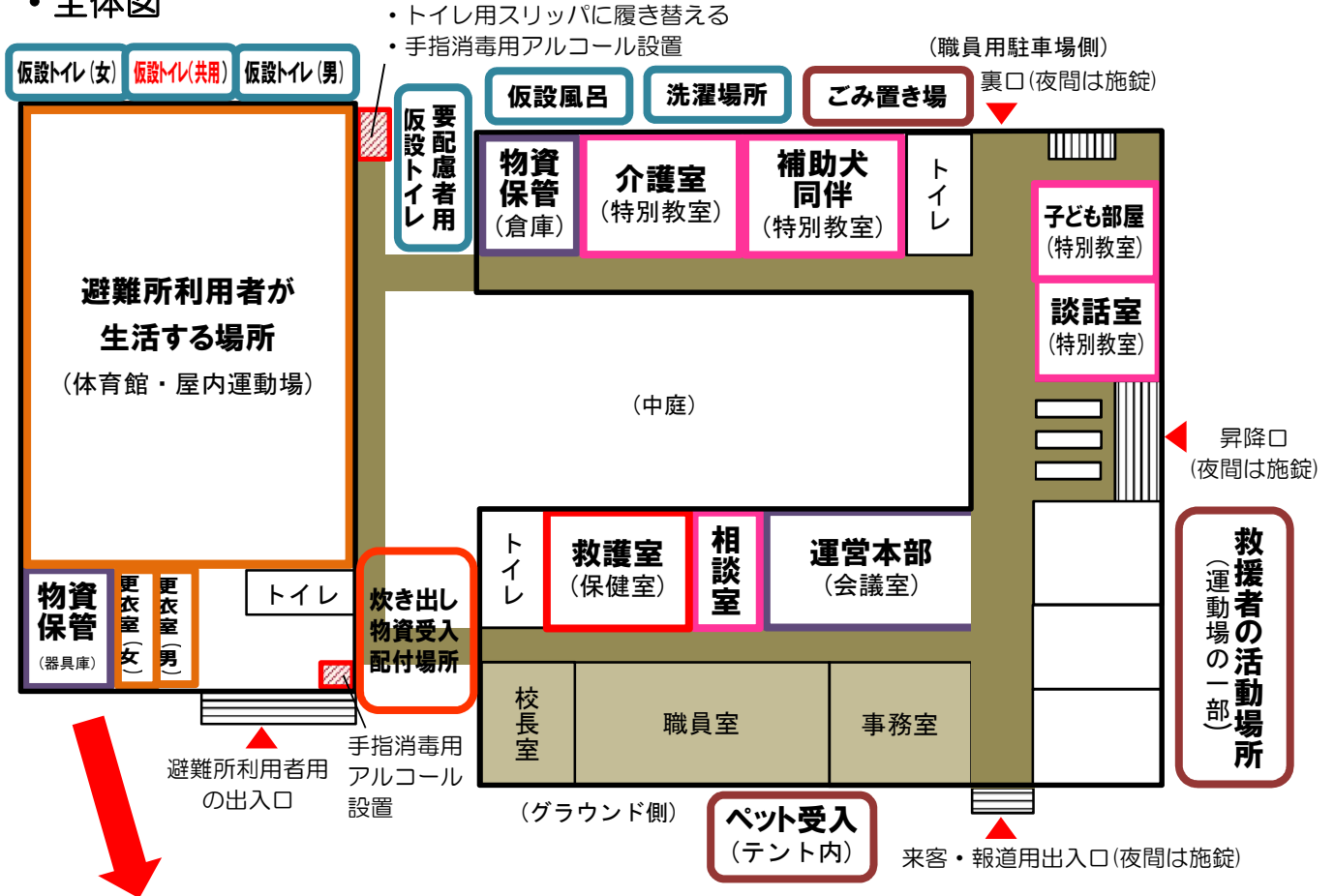
必要な部屋・場所	用途や設置のポイント	必要な設備
災害用トイレ (仮設トイレ、簡易トイレなど)	施設のトイレが使えない場合などに簡易トイレを設置 <input type="checkbox"/> 男女別(できれば離れた場所)に設置(スフィア基準) <input type="checkbox"/> 男女共用のトイレも設置する。 <input type="checkbox"/> 夜も安全に使うことができるよう照明をつける。 <input type="checkbox"/> できれば足腰が弱い人も使えるよう洋式トイレを設置 <input type="checkbox"/> 仮設トイレ・トイレカー・トイレトレーラーの要請、マンホールトイレの利用を検討する。 <input type="checkbox"/> その他、 災害時のトイレ対策(104頁～) を参照	<input type="checkbox"/> 災害用トイレ <input type="checkbox"/> 照明(投光機) <input type="checkbox"/> トイレトーパー <input type="checkbox"/> 消毒用アルコール <input type="checkbox"/> ふた付ごみ箱
更衣室	着替えなどで利用(テントや間仕切りでの設置も可)。 <input type="checkbox"/> 男女別(できれば離れた場所)に設置 <input type="checkbox"/> 一人ずつ利用する男女共用の更衣室も設置する。	<input type="checkbox"/> テント) <input type="checkbox"/> 間仕切り)
手洗い場	避難所内の衛生環境の維持、防疫対策のため設置 <input type="checkbox"/> 手指消毒用アルコールを設置 <input type="checkbox"/> 生活用水が確保後は、蛇口のあるタンクを設置し、流水とせっけんで手洗いできるようにする。 ・使用後の水は、できれば浄化槽や下水管に流す ・感染症予防のためタオルの共用は禁止 	<input type="checkbox"/> 消毒用アルコール <input type="checkbox"/> 蛇口のあるタンク <input type="checkbox"/> 流し台 <input type="checkbox"/> せっけん
風呂、洗濯場	仮設風呂(スフィア基準)や洗濯機を設置 ・使用後の水は、できれば浄化槽や下水管に流す。 ・プライバシーに配慮した洗濯物干し場も決めておく。	<input type="checkbox"/> 仮設風呂) <input type="checkbox"/> 洗濯機) <input type="checkbox"/> 物干し用の道具)
ごみ置き場	避難所で出たごみを一時的に保管する場所。 <input type="checkbox"/> 生活場所から離れた場所(臭いに注意) <input type="checkbox"/> 直射日光が当たりにくく、屋根のある場所 <input type="checkbox"/> 清掃車が出入りしやすい場所	<input type="checkbox"/> ごみ袋
ペットの受入れ場所	飼い主とともに避難したペットのための場所 <input type="checkbox"/> アレルギーや感染症予防のため、避難所利用者の生活場所とは別の場所に受入れる(動線も交わらないよう注意)。 →施設に余裕があれば、ペットと飼い主がともに生活できる部屋を別に設けてもよい。 <input type="checkbox"/> 敷地内で屋根のある場所を確保(テントも可) <input type="checkbox"/> ペットは必要に応じてケージに入れ、犬、猫など種類ごとに区分して飼育できるとよい。	<input type="checkbox"/> ペット用ケージ <input type="checkbox"/> ペットのリードを繋ぐロープ <input type="checkbox"/> ペット用シート <input type="checkbox"/> テント)

生活環境

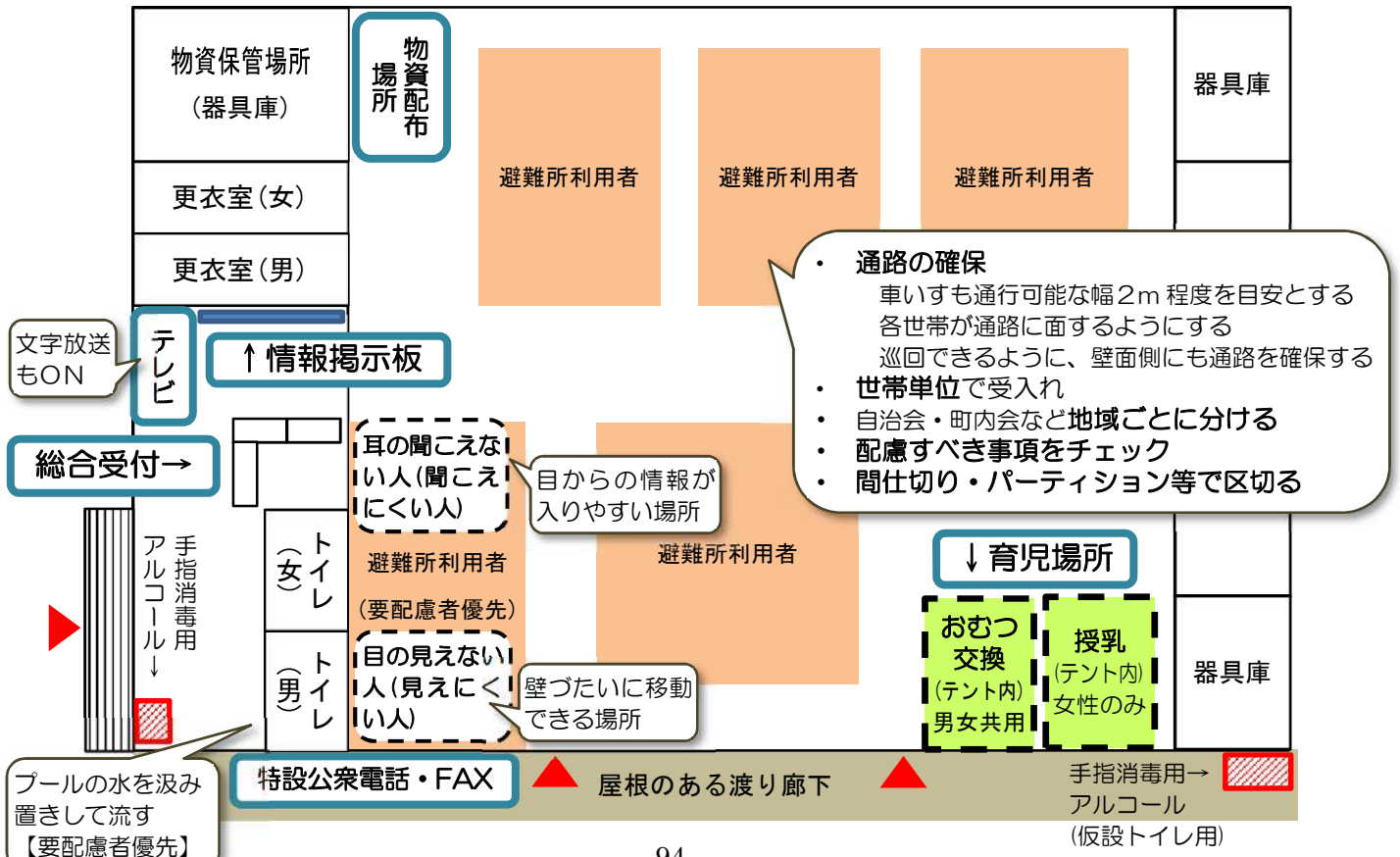
必要な部屋・場所		用途や設置のポイント	必要な設備
食料・物資	荷下ろし・荷捌き場所	運搬された物資などを荷下ろし・荷捌きする場所 <input type="checkbox"/> トラックなどによる物資の運搬がしやすい場所 <input type="checkbox"/> 風雨を防げるような屋根がある場所 <input type="checkbox"/> 物資の保管場所との動線も考慮 <input type="checkbox"/> 土間に置かない	<input type="checkbox"/> 台車 <input type="checkbox"/> パレット <input type="checkbox"/> ハンドリフト
	保管場所	食料や物資を保管する場所 <input type="checkbox"/> 高温・多湿となる場所は避ける。 <input type="checkbox"/> 風雨を防げるよう壁や屋根がある場所 <input type="checkbox"/> 土足の地面に置かない <input type="checkbox"/> 物資の運搬や配給がしやすい場所 <input type="checkbox"/> 水などの重い物資の場合、体育館では一か所にまとめて置かない。 <input type="checkbox"/> できれば施錠可能な場所	<input type="checkbox"/> 台車 <input type="checkbox"/> パレット
育児・保育ほか	授乳室	女性用の更衣室を兼ねる場合は、移動できる間仕切りを設置	<input type="checkbox"/> いす <input type="checkbox"/> 間仕切り
	おむつ交換場所	乳幼児のおむつ交換のための場所。男女共用 (大人のおむつ交換は、介護室で実施)	<input type="checkbox"/> 机(おむつ交換台) <input type="checkbox"/> おしりふき
	子ども部屋	育児や保育(遊び場、勉強部屋)、被災後の子どものこころのケア対策のために利用 <input type="checkbox"/> 生活場所とは少し離れた場所に設置 <input type="checkbox"/> テレビを設置 <input type="checkbox"/> 絵本やマンガ、おもちゃなども可能なら配置	<input type="checkbox"/> 机 <input type="checkbox"/> いす <input type="checkbox"/> テレビ <input type="checkbox"/> 絵本・マンガ <input type="checkbox"/> おもちゃ
	談話室	人々が集まり交流するための場所 <input type="checkbox"/> 生活場所とは少し離れた場所に設置 <input type="checkbox"/> テレビや、給湯設備があるとよい。	<input type="checkbox"/> 机 <input type="checkbox"/> いす <input type="checkbox"/> テレビ <input type="checkbox"/> 湯沸し用ポット
運管用	避難所運営本部	避難所運営本部の会議などで利用する。 運営側(当直者など)の休憩・仮眠室としても利用 <input type="checkbox"/> 生活場所とは別室に設置	<input type="checkbox"/> 机 <input type="checkbox"/> いす <input type="checkbox"/> パソコン
	総合受付	避難所利用者の受付や相談窓口などを設置する。 <input type="checkbox"/> 避難所となる施設の入口や生活場所の近くに設置 (生活場所とは扉などで仕切れる場所がよい。)	<input type="checkbox"/> 机 <input type="checkbox"/> いす <input type="checkbox"/> 筆記用具
	相談室(兼静養室)	相談対応や、パニックを起こした人が一時的に落ち着くために利用(パニック対策には本人や家族の同意を得て、個室利用や福祉避難所への移送も検討) <input type="checkbox"/> 個室に机、いすを設置(テントも可)	<input type="checkbox"/> 机 <input type="checkbox"/> いす <input type="checkbox"/> テント
	外部からの救援者用の場所	自衛隊や他の自治体からの派遣職員、ボランティアなど外部からの救援者が利用 <input type="checkbox"/> 外から出入りしやすい屋外の一部を確保(車両用) <input type="checkbox"/> 必要に応じて、拠点となる部屋の確保	

レイアウト例(学校などの場合)

・全体図



・避難所利用者が生活する場所(体育館・屋内運動場)



東日本大震災で避難所となった 宮城県多賀城市の総合体育館の例



居住場所(体育館)

↑ 体育館を被災者の生活場所として使用
プライバシーに配慮し、腰までの高さの段ボールで仕切りが設けられた。立ち上がると、内部を見渡すことができる。



総合受付(正面入口付近)

↑ 正面入口付近に設けられた総合受付
本日の予定やイベントなどの情報が掲示されているほか、簡易郵便箱も設置されている。



医務室

↑ 総合受付の隣に設けられた医務室
室内はテントで仕切られている。



キッズスペース(体育館ロビー)

↑ 体育館のロビーに設けられたキッズ
スペース



炊き出し場所(屋外)

↑ 炊き出しは屋外のテント内で行われた。



洗濯場(屋外)

↑ 屋外の軒下に設置された洗濯機と乾燥機。
「ペットの衣類を入れないで」など、使用時の注意が書かれている。

避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法

区分	特徴	避難所での主な配慮事項				
		配置、設備	食料・物資	情報伝達	人的支援	その他
要介護度の高い人 寝たきりの人など	食事、排せつ、衣服の着脱、入浴など、生活上の介助が必要	簡易ベッドやトイレを備えた介護室など	介護用品(紙おむつなど)、衛生用品、毛布、やわらかく暖かい食事など	本人の状態に合わせてゆっくり伝える、筆談など	ホームヘルパー、介護福祉士など	・感染症対策 ・医療機関への連絡、福祉避難所の検討→必要に応じて移送
自力での歩行が困難な人 体幹障がい、足が不自由な人など	移動が困難なため、補助器具や歩行補助などが必要	段差がなく、車いすなどで行き来しやすい場所	杖、歩行器、車いすなどの補助器具、介護ベッド、洋式のトイレなど	車いすからも見やすい位置に情報を掲示	ホームヘルパー、介護福祉士など	・車いすで使用できる洋式トイレの優先使用
内部障がいのある人 内部障がい：心臓、呼吸器、じん臓、ぼうこう、直腸、小腸、免疫機能などの障がい、種別により様々な器具や薬を使用	補助器具や薬の投与、通院などが必要。 見た目ではわかりにくい場合もあるので、配慮の方法を本人に確認する。(定期的な通院、透析の必要性など)	衛生的な場所	日ごろ服用している薬、使用している装具など <u>オストメイト</u> ストーマ用装具など <u>咽頭摘出者</u> 気管孔エプロン、人工喉頭、携帯用会話補助装置など <u>呼吸器機能障がい</u> <u>酸素ボンベなど</u> <u>腎臓機能障がい</u> 食事への配慮(タンパク質、塩分、カリウムを控える)		医療機関関係者、保健師、関係支援団体など	・感染症対策 ・医療機関や医療機器メーカーへの連絡(器具や薬の確保) →必要に応じて医療機関に移送 <u>オストメイト</u> 装具の洗浄場所を設置したトイレの優先使用
難病の人 治療方法が未確立で、生活面で長期にわたり支障が生じる疾病をもつ人。さまざまな疾患があり、人それぞれ状態が異なる。	ストレスや疲労での症状悪化や、定期的な通院が必要な点など共通する。 見た目ではわかりにくい場合もあるので、配慮の方法を本人に確認する。	衛生的で段差などのない場所、防寒・避暑対策をするなど	日ごろ服用している薬、使用している支援機器など(本人や家族に確認)	本人の状態に合わせて(ゆっくり伝える、筆談など)。	医療機関関係者、保健師、関係支援団体など	・感染症対策 ・医療機関や医療機器メーカーへの連絡(器具や薬の確保) →必要に応じて医療機関に移送

区分	特徴	避難所での主な配慮事項				
		配置、設備	食料・物資	情報伝達	人的支援	その他
アレルギーのある人 ぜんそく アトピー性皮膚炎 食物アレルギー	環境の変化で悪化する人もいる。生命に関わる重症発作に注意が必要 見た目ではわかりにくい場合もある。	アレルギー発作の引き金になるものを避けた、衛生的な場所	日頃服用している薬、使用している補助具など 食物アレルギー アレルギー対応の食品や、原因となる食物をのぞいた食事(調味料などにも注意。炊き出しでは個別に調理)	食物アレルギー 食事の材料や調味料などの原材料を表示した献立表の掲示	医療関係者、保健師など	必要に応じて医療機関に移送、周囲の理解 ぜんそく ほこり、煙、強いにおいなどが発作の引き金 アトピー シャワーや入浴で清潔を保つ
目の見えない人 (見えにくい人)	視覚による情報収集や状況把握が困難なので、音声による情報伝達が必要	壁際(位置が把握しやすく、壁伝いに移動可能)で、段差のない場所	白杖、点字器、携帯ラジオ、携帯型の音声時計、携帯電話、音声出力装置、文字の拡大装置、ルーペや拡大鏡など	音声、点字、指点字、音声出力装置、音声変換可能なメールなど	ガイドヘルパー、視覚障がい者団体など	視覚障がい者団体への連絡 必要に応じて医療機関などに連絡
耳の聞こえない人 (聞こえにくい人)	音による情報収集や状況把握が困難なので、視覚による情報伝達が必要 見た目ではわかりにくい場合もある。	情報掲示板や本部付近など、目から情報が入りやすい場所	補聴器・補聴器用の電池、筆談用のメモ用紙・筆記用具、携帯電話、ファックス、テレビ(文字放送・字幕放送)、救助用の笛やブザー、暗い場所でも対応できるようライトなど	情報掲示板、手話、筆談、要約筆記、メール、文字放送など	手話通訳者、要約筆記者、聴覚障がい者団体など	聴覚障がい者団体への連絡 本人の希望に応じて「支援が必要」である旨を表示(シールやビブスの着用など)
身体障がい者補助犬を連れてきた人 補助犬とは盲導犬、介助犬、聴導犬のこと	補助犬同伴の受入れは身体障がい者補助犬法で義務付けられている。	補助犬同伴で受入れられる。ただしアレルギーなどに配慮し別室にするなど工夫する。	補助犬用には、ドッグフード、ペットシートなど飼育管理のために必要なもの (本人については別の該当する項目を参照)	本人については別の項目を参照	補助犬関係団体など(本人については別の項目を参照)	補助犬関係団体へ連絡(本人については別の項目を参照)

区分	特徴	避難所での主な配慮事項				
		配置、設備	食料・物資	情報伝達	人的支援	その他
知的障がいのある人	環境の変化が苦手なこともある。自分の状況を説明できない人が多い。個人差が大きく、見た目ではわからないため、家族や介助者に配慮方法などを確認する。	パニックになったら落ち着ける場所(静養室など)へ移動	携帯電話、自宅住所や連絡先の書かれた身分証など	絵や図、メモなど使い、具体的、ゆっくり、やさしく、なるべく肯定的な表現*で伝える。	知的障がい施設や特別支援学校関係者、保健師など	本人が通う施設や特別支援学校へ連絡 トイレ利用時に介助者をつけるなど配慮が必要な場合もある。
発達障がいのある人	環境の変化で不安になりやすい。困っていることをうまく説明できない。集団行動が苦手な人が多い。個人差が大きく、見た目ではわからないため、本人・家族や介助者に配慮方法などを確認する。	居場所を示し、間仕切りなどを設置 パニックになったら落ち着ける場所(静養室など)へ移動	感覚過敏で特定のものしか食べられない人、食べ物の温度にこだわりのある人、重度の嚥下障がいやペースト食が必要な人もいる。配給の列に並べないことがある。個別対応が必要。	*例:「あっちへ行ってはだめ」ではなく「ここに居よう」と場所を示す。	保健師、 精神保健福祉士 など	けがや病気に注意(痛みがわからない) 必要に応じて医療機関などに連絡(薬の確保など) トイレ混雑時の利用方法(割り込みの許可など)を検討(116頁 要配慮者用トイレを参照)
精神疾患のある人	環境の変化が苦手な人や、継続的な服薬が必要な人もいる。見た目では困り感が分かりにくいこともあるため、本人や家族、介助者等に配慮方法などを確認する。	不調になったら落ち着ける場所(静養室など)へ移動	日頃服用している薬など	本人の状態に合わせてゆっくり伝える。	保健師、 精神保健福祉士 など	必要に応じて医療機関などに連絡(薬の確保など)

区分	特徴	避難所での主な配慮事項				
		配置、設備	食料・物資	情報伝達	人的支援	その他
妊産婦	自力で行動できる人が多いが、出産まで心身の変化が大きく安静が必要	衛生的で段差などのない場所、防寒・避暑対策をする	日頃服用している薬、妊婦用の衣類・下着、毛布、妊婦向け食料、衛生用品など	-	助産師、医療機関関係者、保健師など	洋式トイレの優先使用、感染症対策必要に応じて医療機関に連絡
乳幼児・子ども	災害時には、風邪などの疾患にかかりやすい子や、赤ちゃんがえりする子も多い。	衛生的な場所で防寒・避暑対策をし、子どもが騒いでもよい環境	紙おむつ、粉ミルク(アレルギー対応含む。)、ミルク調整用の水、哺乳瓶、人工乳首(ニップル)、消毒用器具、離乳食、おしりふきなどの衛生用品、日ごろ服用している薬など	絵や図、実物を示し、わかりやすい言葉で具体的に、ゆっくり、やさしく、伝える。	保育士、保健師など	授乳室や子どもが遊べる部屋の確保、感染症対策、子どもの特性に応じたメンタルケア
女性	避難所利用者の約半数を占めるが、運営への意見が反映されないこともある。	-	女性用の衣類・下着、生理用品、暴力から身を守るための防犯ブザーやホイッスルなど	-	-	運営への参画 暴力防止対策 トイレや更衣室などを男女別にする
外国人	日本語の理解力により、情報収集が困難な場合には、多言語などによる情報支援が必要 災害時の対応についての知識が少ない。	宗教によっては礼拝する場所が必要	災害や緊急時の専門用語の対訳されたカード、翻訳アプリ 文化や宗教のちがいにより食べられないものがある人もいるので注意	絵や図・実物を示し、わかりやすく短い言葉で、ゆっくり伝える。 翻訳アプリを使う。	通訳者など	運営に協力してもらう。 文化や風習、宗教による生活習慣のちがいもある。
文化・宗教上の理由で食べられないものがある人	見た目ではわからない場合もあるので、事前に食べられないものの確認が必要	-	認証を受けた食品や、特定の食物をのぞいた食事(調味料などにも注意)	食事の材料や調味料などの原材料を表示した献立表を多言語で掲示	通訳者など	-

区分	対応など
けがや病気の人	<ul style="list-style-type: none"> ・ 衛生的な場所で安静に過ごせるよう配慮し、防寒・避暑対策をする。 ・ 慢性疾患の方には内服薬の不足がないか確認する。 ・ 病気が感染症の場合は、個室に移動させ、医師などの派遣を依頼する。 ・ 必要に応じて近隣の医療機関に移送する。
車やテントでの生活を希望する人	<ul style="list-style-type: none"> ・ 目が届きにくく、情報伝達にも工夫が必要 ・ エコノミークラス症候群などの心配もあるため、なるべく避難所の建物内へ移動するようすすめる。 ・ やむをえず車内などのせまい場所で寝泊まりしなければならない人がいる場合は、エコノミークラス症候群の防止や排気ガスによる一酸化炭素中毒などを防ぐため、注意を呼びかける。
避難所以外の場所に滞在する被災者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報や支援物資が行き届かないことがあるため、個別訪問などで状況を把握する必要がある。 ・ 特に家族などの支援者がおらず、避難所などに自力で避難することができない人の情報を把握し、食料や物資の配布方法、情報の提供方法を検討する。
帰宅困難者	<p>自宅までの距離が遠く帰宅を断念した人や、帰宅経路の安全が確認されるまでの間一時的に滞在する場所を必要とする帰宅困難者などの受入れについては、施設内に地域住民とは別のスペース(できれば別室)に受入れるなど配慮する。</p>
性的少数者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 間仕切りなどを活用して、プライバシーが守られる環境を用意する。 ・ 男女別のトイレのほか、男女共用のトイレを設置する。更衣室や入浴施設は、一人ずつ使える時間帯を設ける。 ・ 周囲に人がいる中で物資を受け取りにくい人に配慮して、配布方法を検討する。

避難所利用者の事情に配慮にした広報の例

避難所利用者全員に伝える必要がある情報は、できるかぎり簡潔にまとめ、難しい表現や用語をさげ、漢字にはふりがなをつけたり、絵や図を利用したりしてわかりやすい表現となるよう工夫する。

さらに、複数の手段を組み合わせて伝える。

<配慮の例>

<p>目の見えない人 (見えにくい人)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・音声による広報 ・点字の活用 ・サインペンなどで大きくはっきり書く ・トイレまでの案内用のロープの設置 ・トイレの構造や使い方を音声で案内する など
<p>耳の聞こえない人 (聞こえにくい人)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・掲示物、個別配布による広報 ・筆談 ・メールやFAXの活用 ・手話通訳者の派遣依頼 ・要約筆記者の派遣依頼 ・光による伝達(呼び出しの際ランプを点滅させる。) ・テレビ(文字放送・字幕放送が可能なもの)など ・災害用コミュニケーションボードの活用 (※災害用コミュニケーションボードの活用(102頁)参照 など)
<p>外国人</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・通訳、翻訳 ・避難所利用者から通訳者を募る。 ・絵や図、やさしい日本語の使用 ・翻訳ソフトの活用 ・通訳者の派遣依頼 ・災害用コミュニケーションボードの活用 (※災害用コミュニケーションボードの活用(102頁)参照 など)

<様々な広報手段>

<p>音声による広報</p>	<p>館内放送、屋外スピーカー、拡声器・メガホンなど</p>
<p>掲示による広報</p>	<p>情報掲示板への掲示、避難所の前や町内の掲示板への掲示など</p>
<p>個別配布</p>	<p>ちらしなどを作成し、各居住グループや各世帯に配布するなど</p>
<p>個別に声をかける</p>	<p>情報伝達の支援者を募り伝えてもらう。自宅への個別訪問など</p>
<p>メールなどを活用</p>	<p>メール、SNS、インターネットを活用するなど</p>
<p>翻訳・通訳</p>	<p>外国語、手話、要約筆記、点字などへの変換、筆談、絵や図の活用など</p>

災害用コミュニケーションボードの活用

岡山県がホームページ (<https://www.pref.okayama.jp/page/993178.html>) で提供している「岡山県災害用コミュニケーションボード」を活用し、配慮が必要な方への聞き取りなどを行う。英語、中国語（簡体字・繁体字）、ベトナム語、韓国語がある。

参考例

「ゆっくり」「短く」「具体的に」話してください。

おか やま けん さい がい よう
**岡山県災害用
 コミュニケーションボード**
 Communication Board

©岡山県「ももちっ・うらっち」

助けてほしいことはありますか？ May I help you?

たいちよう わる
 体調が悪いです
 I'm not feeling well.

ねが
 お願いがあります
 I have a request.

しえん ねが
 コミュニケーション支援をお願いします
 Please support for communication.

しゅわつうやく
 手話通訳
 Sign Language

ようやくひつき
 要約筆記
 Summary Scribe

しつごしょうしえん
 失語症支援
 Aphasia Support

あなたについて教えてください。 Tell me about yourself.

みみ き
 耳が聞こえません
 I can not hear.

か
 書いてください
 Please write it.

ことば りかい にがて
 言葉の理解が苦手です
 I'm not good at understanding words.

はな にがて
 話すことが苦手です
 I'm not good at speaking.

にほんご か
 日本語が書けます
 I can write Japanese.

つか
 スマートフォンを使えます
 I can use my smartphone.

今の気分はどうですか？ How are you feeling now?

い
 良い
 Good

ふつう
 普通
 Normal

ふあん
 不安
 Anxiety

わる
 悪い
 Bad

みぶんしょうめいしよ も
身分証明書は持っていますか？ Do you have any ID?

しょうがいしゃてちよう
 障害者手帳
 Disability Certificate

めんきょしょう
 免許証
 Driver's License

マイナンバー
 カード
 Individual Number Card

はい Yes ○

いいえ No ✕

わかりません I'm not sure. ?

食物アレルギーや宗教上の理由などで食べられないもの

1 原材料の表示

(1) 表示するもの

・食物アレルギー（食品衛生法関連法令より）

必ず表示	卵、乳、小麦、落花生、えび、そば、かに、くるみ
なるべく表示	いくら、キウイフルーツ、大豆、バナナ、やまいも、カシューナッツ、もも、ごま、さば、さけ、いか、鶏肉、りんご、あわび、オレンジ、牛肉、ゼラチン、豚肉、アーモンド、マカダミアナッツ

・宗教上の理由などへの対応

宗教上の理由による食べ物の禁忌は、アレルギーと同様の取扱いが必要

（飲食事業者のためのインバウンド対応ガイドブック（農林水産省）より）

ベジタリアン・ヴィーガン	肉や魚などの動物性食品を食べない。乳製品やはちみつ、卵を食べない人もいる。
イスラム教徒	豚肉やアルコールを口にしない。豚肉を使用した加工食品、ゼラチンなど豚由来成分にも注意が必要。みりんや酒の入った料理も注意が必要。断食月（ラマダーン）には、夜明けから日の入りまで断食を行う。イスラム教徒であっても、宗派や人によって厳格さが異なる。 <ハラール(HALAL)> ハラールとは、イスラムの教えで許された健全な商品や活動(サービス)全般のこと。ハラール認証を受けた食品もある。

※この他にも、宗教によって肉やネギ、ニンニクなどを避ける人もいます。

(2) 表示のしかた

- ・ 加工食品、調味料、出汁などの原材料にも注意
- ・ 各食材の原材料表示部分を切り取り掲示する。切り取りづらい場合はコピーする。

2 調理時の工夫や注意点

個別に対応が必要な人の家族に調理場の一部を開放し、自分たちで作ってもらう。

家族以外の人がつくる場合は……

- ・ 調理の手順を決め、複数人で確認をする。
- ・ 調理台、食器を分ける（食器は色で分けておく）。
- ・ 鍋やまな板などの調理器具や食器、エプロンを使い回さない。
- ・ 和え物などはアレルギーン抜きのを先に作り、取り分けておく。

災害時のトイレ対策

1 施設のトイレをチェック

- 室内が安全ではない。
(落下物など危険個所がある。)
- 便器が使用可能な状態ではない。
(便座やタンクなどが破損している。)

1つでもがあれば、**施設のトイレは使用しない!**
→災害用トイレ*を設置
(*仮設トイレ、簡易トイレなど)

- 下水が流れない。
 - ・排水管から漏水する。
 - ・汚水マスやマンホールからあふれる。
 - ・上階から水を流すと下の階のトイレからあふれる。

でも、簡易トイレ(便器に排便収納袋を付け、使用の度に取り換える。)として対応することも可能

- 水(上水)が出ない、又は周辺が断水している。

なら、2へ

すべての項目でチェックがなければ(安全で、上下水も使用可能)、施設のトイレを使用する。

2 水の確保

- 近くにプールや河川があり、トイレの水(流し用*)として使用できる。
*手洗いには使わない

水が確保できなくても、簡易トイレ(便器に排便収納袋を付け、使用の度に取り換える。)として対応することも可能

水が確保できれば、バケツなどに汲み置きして施設のトイレを使用する(使用の際は、「トイレを使うときの注意」を掲示)。

3 トイレの設置

(1) トイレの数

以下のスフィア基準を参考に、トイレの数の確保に努めるが、不足するようであれば、区災害対策本部へ要請する。

スフィア基準	発災後初期段階：50 人に 1 個
	中期段階：20 人に 1 個
	※女性用と男性用の割合は 3：1 が適当。

(2) 男女別（できれば離れた場所に設置）に分ける。

- ・ 男女別に区分けし、男性、女性のマークをつけて表示する。
- ・ 女性用にはサニタリーボックス(ふた付きごみ箱)を設置する。
- ・ できれば使用時間を考慮し、女性用のトイレの数を多めに設置する。
- ・ 性的少数者に配慮して、男女共用のトイレを設置する。

(3) 要配慮者用トイレの設置

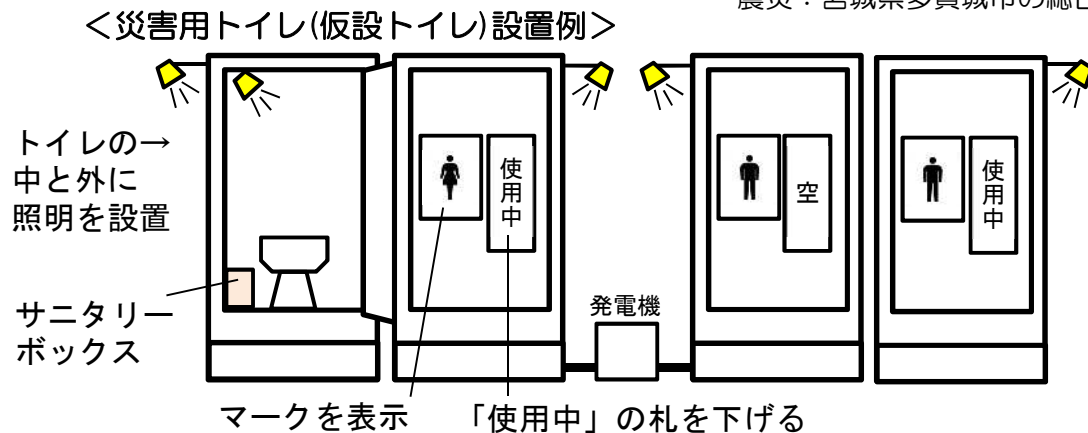
- ・ **避難所運営のために必要な部屋・場所(91 頁～)**の「要配慮者用トイレ」欄を参考に、トイレの使用で配慮が必要な人専用のトイレを設置する。
- ・ マークなどを活用し、要配慮者が優先使用することを明確に表示する。

(4) その他

- ・ 安全面を考慮し、人目につきやすい場所に設置する。
- ・ 夜間でも使用できるようにトイレの内外に照明を設置する。
- ・ 屋外なら、トイレを待つ人のための屋根や椅子を設置
- ・ 「使用中」の札を下げる。



避難所に設置された仮設トイレ(東日本大震災：宮城県多賀城市の総合体育館)



4 トイレの衛生対策

↓ふた付き

- (1) トイレトーパーや生理用品、おむつ、排便収納袋の捨て方
し尿処理量を減らし、流す水を節約するため、使用済みのトイレトーパーや生理用品、おむつや排便収納袋は、専用のふた付きごみ箱（足踏み開閉式がのぞましい。）に入れる。
ごみ箱からののにおいに注意し、ごみは定期的に処分する。



(2) トイレ後の手洗い

避難所内で感染症を広げないように、トイレ使用後の石鹸による手洗いを徹底する。

生活用水として使用できる水がある場合は、蛇口つきタンクを活用し、簡易手洗い場を設置する。

水がない場合は、ウェットティッシュや消毒用アルコールを使用する。

(3) トイレ用の履物

トイレの汚染を避難所利用者の生活場所に持ち込まないように、「トイレ用スリッパ」などを使用し、トイレの内外で履物を分ける。

(4) トイレの清掃

トイレの清掃は、避難所利用者自身が交替で毎日実施する。

(5) し尿の保管、管理

仮設トイレがし尿で満杯になった場合は、行政によるし尿の回収が始まるまでの間は使用しない。また、使用済の簡易トイレの処理については、避難所利用者の生活場所から離れた場所で、できるだけ密閉した状態で保管し、各自治体で定めた処理方法で処分を行う。

5 マンホールトイレ*の使用

一部の避難所となる小中学校にはマンホールトイレを設置している。避難所でマンホールトイレを使用することができるかを施設管理者又は区災害対策本部に確認する。

*マンホールトイレ

災害時に下水道管路にあるマンホールの上に簡易なトイレ設備を設け、使用するもの。

トイレつかを使うときの注意ちゅうい

既存トイレが使用可能で水が確保できた場合

- トイレットペーパーは便器べんきに流ながさず、備え付けのゴミ箱ばこに捨すててください。トイレに流ながすと詰つまる原因げんいんになります。
捨すてた後あとは、ゴミ箱ばこのふたを必かならず閉しめてください。
- トイレを使つかったら、バケツの水みず（流ながし用よう）で流ながしてください。みんなが使つかう水みずなので、節水せつすいを心こころがけましょう。
- バケツの水みず（流ながし用よう）がなくなりそうなときは、気付きづいた人たちが協きょうりよく力ちからして、水みずをくんできましょう。
- バケツの水みず（流ながし用よう）は手洗てあらいには使つかわないでください。
手洗てあらいは、手洗てあらい場ばに備え付そなけた水みず（手洗てあらい用よう）を使つかってください。
- みんなが使つかうトイレなので、きれいに使つかいましょう。
- トイレの掃除そうじは、避難所ひなんじょを利用りようする人全ひとぜんいん員いんが、当番とうばんで行おこないます。当番表とうばんひょうを確認かくにんし、協きょうりよく力ちからして行おこないましょう。

トイレつかを使うちゅういときの注意

災害用トイレを使う場合

- トイレつかを使うまえ前に、ノックこえや声なかをかけるなどして、中に人がいないかたし確かめてから入りましょう。トイレには、入口いりぐちにある札ふだを「使用中しょうちゅう」にしてから入りましょう。
- トイレつかを使ったら、便器べんきのそばにあるレバーばあをまわして、排せつ物はいぶつを流ながしてください（レバーばあつきの場合のみ）。
- 和式わしきトイレの上板うわいた（便器べんきにまたがるところ）には、2人以上いじょうで乗らないでください。
介護かいごが必要な方は、洋式ようしきトイレつかを使ってください。
- 洋式ようしきトイレは、足あしの不自由ふじゆうな方かたや介添えかいぞが必要な方かたなどが優先ゆうせんてき的に使えるよう、なるべく和式わしきトイレつかを使ってください。
- みんながつか使うトイレなので、きれいつかに使いましょう。
- 排せつ物はいぶつがたまってきたら、気付きづいた人ひとが総合受付そうごううけつけに連絡れんらくしてください（業者ぎょうしゃに汲み取りくを依頼とするため）。

トイレの清掃当番がやること

装備

マスク、手袋、前掛けなど（使い捨てできるものを利用）

掃除 道具

ぞうきん、バケツ、洗剤、ビニル袋、ゴミ袋、新聞紙などのいらぬ紙
消毒液（消毒の場合は、水1Lに次亜塩素酸ナトリウム（ハイター等）
24ml（キャップ1杯）を混ぜる）など

- ① 入口のドアや窓を開けて、換気する。
- ② 汚物をとる。
 - ・ 汚物は新聞紙などで包んで取り、ビニル袋に入れる。
 - ・ 汚物を入れたビニル袋に消毒液を入れて密封し、ゴミ袋に入れる。
- ③ 高いところから順番に、一方向に拭き掃除をする。
- ④ 床掃除をする。
- ⑤ 個室や便器の掃除をする。
 - ・ 消毒液で濡らしたぞうきんなどで、汚れの少ない場所から順に拭く。
（例：便座→ふた→タンク→便器の外側）
 - ・ 詰まり以外の原因で流れていない汚物があればバケツなどの水で流す。（例：和式では2～3Lの水を上から勢いよく流し込む。）
 - ・ 水が流れる場合は塩素系洗剤を便器内にかけて、数分後に水で流す。
- ⑥ 人の手が触れる部分の掃除する。
 - ・ ドアノブ、手すり、水洗レバーなど人の手が触れる部分を、これまでの手順で使用していない消毒液で濡らしたぞうきんなどで拭く。
 - ・ 手洗い場の水アカなどをふき取る。
- ⑦ 消耗品の補充・設置
 - ・ 掃除用の手袋を外側が内側になるように外し、ゴミ袋を入れる。
 - ・ トイレトーパー、消臭剤、手洗い用の消毒液などを補充・設置する。

後片付け

- ① マスク、手袋、前掛けなど着用していたものをごみ袋に入れ、トイレから出たごみと同じ場所に置く。
- ② 泥落としマットなどで靴の汚れを落とし、消毒液をしみこませたマットで靴の裏を消毒する。
- ③ 石けんで1分間、よく手を洗う。（指先、指の間、親指のまわり、手首などを念入りに！）水がない場合は手指消毒用アルコールを使う。
- ④ うがいをする。

トイレから出たごみの処理

衛生・安全のため、袋を二重にして持ち運び、他のごみと混ざらないように注意する（トイレ用のごみ置き場は予め決め、わかるようにしておく。）。

こころの健康

悲惨な体験の後には、心身に思いがけない様々な変化が起こる。このような変化の全てを病的なものとして捉える必要はなく、身体的な健康管理と同時に、安全、安心、安眠と栄養が確保されるよう、支援を行うことが望ましい。

1 被災者のこころのケア

(1) 災害時の心的反応プロセス

被災者に起こる変化は、態度、しぐさ、表情、口調などからわかるものや、実際に面談して明らかになるものまで多様であること、また、災害によって引き起こされた様々な被害や影響がもたらすものには個人差があることに注意する。

初期 (発災後 一ヶ月まで)	不安	態度が落ち着かない、じっとできない、怖がる、おびえる、ふるえ、動悸
	取り乱し	話がまとまらない、行動がちぐはぐ、興奮している、涙もろい
	茫然自失	ぼんやりしている、無反応、記憶があいまい
	その他	睡眠障がい
中長期 (発災後 一ヶ月以降)	緊張状態が続く(過覚醒)	常に警戒した態度をとる。 些細な物音や気配にハッとす。
	過去に経験したことを思い出す(想起)	悲惨な情景をたびたびありありと思い出す。 悲惨な情景を夢に見る。
	回避、麻痺	災害を連想させる場所・もの・人・話題を避けようとする。 感情がわからず何事にも興味が持てない。
	気分の落ち込み(抑うつ)	憂鬱な気分、絶望感、無力感、孤独感、自分を責める
	その他	睡眠障がい、アルコール摂取量が増える、他者を責めるなど

(2) 対応

- ・被災者が自発的に支援を求めることは少ない。
- ・話したい人がいれば共感をもって聴くが、無理やり話をさせることはしない(話を聴く場所は、プライバシーを配慮した部屋(相談室など)とする。)
- ・被災体験を聴くよりも、日常生活での支障や困っていることを聴き、支援することが望ましい。
- ・医師や保健師、精神保健福祉士に相談し、声かけをする。

大規模災害における保健師の活動マニュアル(日本公衆衛生協会・全国保健師長会 2013)を参考に愛知県が作成

2 支援者（避難所運営側）のこころのケア

被災者を支援する人は、自分自身の健康問題を自覚しにくい上、その使命感のために休息や治療が後手に回りやすい。支援者には、被災者とは違うストレスが生じていることを認識し、十分な健康管理を行う必要がある。

（１）支援者のストレスの要因

- ・ 自分自身や家族、知人など身近な人も被災者である場合、特に身近な人よりも他者の支援を優先することが、心理的な緊張や疲労感をもたらす。
- ・ 不眠不休で活動するなど、災害直後の業務形態が慢性化してしまう。
- ・ 自身の使命感と、物資や資機材の不足など現実の制約との間で葛藤を生じやすい。
- ・ 被災者から、怒りや不安などの感情を向けられることがある。
- ・ 被害現場を目撃することでトラウマ反応を生じる。

（２）支援者のストレス症状のチェック

下記のいくつか当てはまると、大きなストレスを抱えている可能性がある。

<input type="checkbox"/> 疲れているのに、夜よく眠れない。	<input type="checkbox"/> いつもより食欲がない。
<input type="checkbox"/> 動悸、胸痛、胸苦しさを感ずる。	<input type="checkbox"/> 物事に集中できない。
<input type="checkbox"/> 涙もろくなる。	<input type="checkbox"/> 身体が動かない。
<input type="checkbox"/> イライラする。	<input type="checkbox"/> 朝起きるのがつらい。
<input type="checkbox"/> 酒の量が増えた。	<input type="checkbox"/> 無力感を感じる。
<input type="checkbox"/> 強い罪悪感を持つ。	<input type="checkbox"/> 自分の身だしなみに関心が持てない。
<input type="checkbox"/> 人と口論することが多くなった。	

（３）支援者のセルフケアのための留意点

活動しすぎない。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自分の限度をわきまえて、活動のペースを調整する。 ・ 現場に長時間留まったり、1日にあまりに多くの被災者と関わったりしないよう「仕事を人に任せる」「断る」などする。
ストレスに気付く。	「（２）支援者のストレス症状チェック」などを実施して自分の健康を管理し、ストレスの兆候に早めに気づくようにする。
ストレス解消に努める。	<ul style="list-style-type: none"> ・ リラクゼーションや身体的ケア、気分転換、仕事以外の仲間（家族、友人など）との交流などでストレスの解消に努める。 ・ ストレスや疲労解消のための食物や医薬品の過剰摂取は避ける。（カフェインもかえって不安を増強させることがあるので注意。）
孤立を防ぐ。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 活動はペア（2人1組）で行う。（1人で活動しない。） ・ 自分の体験を仲間と話し合い、先輩からアドバイスを受ける機会を定期的に設ける。
考え方を工夫する。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自分の行動をポジティブに評価しネガティブな考えは避ける。 ・ セルフケアを阻害する態度（休憩を取るなんて自分勝手だ、みんな一日中働いているから私もしなければいけないなど）を避ける。

災害時の心のケア活動の手引き（愛知県健康福祉部障がい福祉課こころの健康推進室 H25.3）を参考に愛知県が作成