

岡山市避難所運営マニュアル

平成25年5月

岡 山 市

目次

第1	はじめに	- 1 -
第2	避難所の状況想定	- 2 -
第3	避難所における基本的事項	- 4 -
1	避難所の開設・点検	- 4 -
2	避難所運営組織の立ち上げ	- 5 -
3	居住グループの編成	- 5 -
4	部屋（区画）割り	- 6 -
5	避難者名簿の作成	- 6 -
第4	避難所の運営体系	- 7 -
1	避難所の運営主体	- 7 -
2	運営本部会議	- 8 -
3	運営役割分担	- 9 -
第5	避難所内の仕事	- 11 -
	【総務班の仕事】	- 11 -
1	運営本部会議の事務局	- 11 -
2	避難所運営情報の記録	- 11 -
3	生活ルール作成	- 12 -
4	地域との連携	- 12 -
5	その他	- 13 -
	【被災者管理班の仕事】	- 13 -
1	避難者名簿の管理	- 13 -
2	問い合わせへの対応	- 15 -
3	取材への対応	- 16 -
4	郵便物・宅急便の取次ぎ	- 16 -
	【情報班の仕事】	- 16 -
1	避難所内外情報収集	- 16 -
2	避難所外向け情報発信	- 18 -
3	避難所内向け情報伝達	- 19 -
	【食料・物資班の仕事】	- 21 -
1	食料・物資の調達、受入、管理、配給	- 21 -
2	炊き出し	- 24 -
	【施設管理班の仕事】	- 25 -
1	危険箇所への対応	- 25 -
2	防火・防犯	- 25 -

【保健・衛生班の仕事】	- 26 -
1 衛生管理.....	- 26 -
2 ごみ対策.....	- 26 -
3 風呂.....	- 27 -
4 トイレ	- 28 -
5 清掃.....	- 29 -
6 ペット	- 29 -
7 医療・介護活動.....	- 30 -
8 水の管理.....	- 32 -
【災害時要援護者班の仕事】	- 33 -
1 災害時要援護者の支援	- 33 -
【ボランティア班の仕事】	- 34 -
1 ボランティアの受入・活動調整.....	- 34 -
【女性班の仕事】	- 35 -
1 避難所運営に女性のニーズ反映.....	- 35 -
第6 空間配置	- 36 -
1 居住空間の管理.....	- 36 -
2 共有空間の管理.....	- 36 -
3 生活ルール	- 39 -
第7 災害時要援護者への配慮	- 41 -
1 災害時要援護者への配慮の必要性	- 41 -
2 災害時要援護者への配慮.....	- 42 -
第8 女性への配慮	- 47 -
1 女性への配慮の必要性	- 47 -
2 避難所運営上の女性への配慮	- 47 -
【参考】	-48-
●避難所関連の防災協定	-48-
●緊急連絡先一覧	-49-
●情報取得、災害用伝言ダイヤル説明書.....	-50-

第1 はじめに

平成7年1月に発生した阪神・淡路大震災では、多くの家屋が倒壊し、その後発生した火災により、多くの家屋が焼失した。そのため、ピーク時は約31万人を超える被災者が避難し、かつ、その避難期間が中長期にわたったこともあり、様々な課題が指摘された。

平成16年10月に発生した新潟県中越地震においても約7万人を超える被災者が避難し、そして平成23年3月発生 of 東日本大震災においては大地震に加え、大津波、原子力発電所事故という三重の連鎖の中で家屋の倒壊、流出、退去命令等で、約39万人の被災者が避難した。しかし、これらの災害にあっても従前からの課題は改善されておらず、避難所のあり方について整理する必要性が生じている。

また、平成23年3月11日14時46分に発生した東北地方太平洋沖地震は、震度6強を観測するとともに、場所によっては波高10m以上、最大遡上高40.1mにも上る大津波が発生し、東北地方と関東地方の太平洋沿岸部に壊滅的な被害をもたらした。

また、大津波以外にも、地震の揺れや液状化現象、地盤沈下、ダムの決壊などによって、北海道南岸から東北を経て東京湾を含む関東南部に至る広大な範囲で被害が発生し、各種ライフラインが寸断された。

さらに、昨今においては、大地震に加え頻繁に発生している集中豪雨等異常気象による風水害により避難が余儀なくされる災害が多発している。

特に、平成23年9月3日の台風12号では、避難所運営について、多くの課題が明らかになったところである。

岡山市においては、「市町村避難所運営マニュアル作成モデル」を参考に「岡山市避難所運営マニュアル」を策定するが、今後も災害の種別規模に沿ってスムーズに避難所を運営するためには、このマニュアルを自治会・施設管理者・市職員が理解し、個別の事情がある場合は、それに沿って再編する必要がある。

これらをもとに、実際に訓練等を実施し、検証・見直しを今後も継続していく必要がある。

岡山市は平常時においては、自主防災組織などとの調整、避難所運営訓練等に協力し、緊急時は災害対策本部に全ての情報を収集、避難所からの要請を迅速に判断・決定し、『防災協定締結団体』の協力などにより、全力で避難所運営をバックアップする。

第2 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、こ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
【初動期】 災害発生直後 ～3日程度	<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、精神的にも不安定な状況。 ・ 市は、指定避難所以外への避難状況も含め、避難所全体の把握が困難。 ・ 余震による二次災害のおそれ、火災の延焼拡大、危険物漏洩等により、避難者が混乱 ・ 食料や物資の不足による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。 ・ 災害時要援護者の状況把握が困難。 ・ 安否確認の問い合わせが殺到。
【展開期】 3日～1週間 程度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 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等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の被災者も含めて、拡大することが予想される。 ・ ボランティアの人数や物資等については、避難所間で格差が生じる場合がある。
【安定期】 1～2週間 程度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 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。 ・ 臨時開設や民間施設を利用した避難所は、統廃合の検討を開始。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 避難生活の中長期化に伴い、プライバシーの確保等対策が必要となる。 ・ 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。 ・ 学校が避難所となっている場合、教職員が本来業務へシフトする。 ・ 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。
--	---

<p>【撤収期】 2週間～ 3ヶ月程度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 避難所の状況はおおむね落ち着いた状態。 ・ 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。 ・ 避難者に対するところのケア等の保健・医療サービスの一層の充実が求められる。 ・ ボランティアも減少し、運営体制の維持が困難となる。 ・ 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。（※下記参照） ・ 仮設住宅の提供等により、市町村は避難所の撤収に向けての調整等を開始。
--	---

※季節を考慮しての対策

○冷暖房設備の整備

避難所内の温度環境に配慮するため、冷暖房機器等の整備を検討する。

○生鮮食料品等の保管設備の整備

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・機器の整備を検討する。

○簡易入浴施設の確保

避難者の衛生・健康保持のため、簡易入浴施設の整備を検討する。

第3 避難所における基本的事項

1 避難所の開設・点検

(1) 避難所の開設

避難所は、市があらかじめ指定している避難施設で、災害発生時等において開設し、避難してきた地域住民等が使用する。

(2) 町内会、自主防災組織等でもカギを保管

夜間や休日に、南海トラフ巨大地震等の大規模な災害が発生した場合は、カギを所有する市職員や施設管理者の被災も懸念され、避難所の開設がスムーズに行われないことも想定される。

このような場合に備えて、施設管理者は特別な場合を除き、地域住民（町内会長等）もカギを保管できるよう、一定のルールを定める。

一刻を争う緊急時（津波などに限定）は、施設を壊すこともやむを得ない場合も想定する。

(3) 建物内への立ち入りには注意

建物内への立ち入りについては、倒壊等による二次災害の危険があるため、可能であれば、有資格者による被災建築物応急危険度判定を実施する。

それができない場合は、施設管理者と避難者の代表が、目視による点検（災害時避難所緊急チェックシート参照）を行い、明らかに使用できると判断できる部分のみ応急的に使用する。

市職員や施設管理者が到着しない場合を想定し、あらかじめ、当該避難所の使用範囲や使用方法について、当該施設の所有者（管理者）と協議しておく。

(4) 帰宅困難者への支援

災害発生直後には、交通機関の麻痺によって帰宅困難者が多く発生することが想定される。これらの帰宅困難者に対し、避難所では休憩等の支援を行なう必要がある。具体的な支援内容として以下のものが挙げられる。

- ・食料や物資の提供
- ・トイレや休憩場所の提供
- ・情報の提供（交通状況等）

2 避難所運営組織の立ち上げ

(1) 避難所運営の中心人物を選出

避難所運営の中心となる人物については、自主防災組織などを中心に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こと。

なお、人選にあたっては、女性等さまざまな避難者の意見が反映できるよう配慮すること。

(避難所運営の中心となる人物像)

- ・ 町内会等の会長、副会長、防火・防災委員
- ・ 避難住民の意見で推薦された人など

(2) 立ち上げ当初の避難所運営

本格的な避難所運営組織が形成されるまでは、これらの人達、選出された人達、施設管理者もしくは市職員が陣頭指揮をとり、避難所の運営にあたる。

※当初は施設管理者もしくは市職員も『運営主体』とし、自治会の負担を減らす。

3 居住グループの編成

(1) 世帯を基本単位に居住グループを編成

居住グループのリーダーの目の行き届く範囲を考慮すると、1つの居住グループの構成人数は、おおよそ40名程度が適当。

(2) 居住グループ編成への配慮

世帯の異なる家族、親戚なども必要に応じて同じ居住グループの中に編成する。

その他、従前住んでいた地区を考慮して、できるかぎり顔見知り同士で安心できる環境を作ること。

(3) 観光客や滞在者等への対応

観光地や商業地域では、地域住民以外も避難所に避難してくる可能性がある。

これらの避難者は、中長期に渡って避難所に留まらないと考えられるため、地域の避難者とは分けて居住グループを編成する。

4 部屋（区画）割り

（1）施設の利用方法の明確化

避難所として指定された施設の全てを避難所として利用できるとは限らないことから、事前に施設管理者と協議し、利用する部分を明確にしておき、避難所として利用する部分以外の施設（敷地）へは、避難者の立ち入り禁止を前提とする。

（2）避難者の居住空間確保

避難者の居住する空間については、可能な限り屋内使用とする。

特に、学校施設が避難所になっている場合は、体育館、教室、廊下などの利用が考えられるが、教育活動の再開を考慮しながら設定すること。

また、校長室、事務室、職員室、保健室などは学校及び避難所運営上必要となるため、居住空間としては使用を控える。

（3）災害時要援護者の優先

発災直後は、多数の避難者による混乱が予想されるが、高齢者、障害者、乳幼児、妊婦、難病患者等災害時要援護者を優先して室内に避難させる。

その際、和室や空調設備がある部屋などを一般の居住エリアと隔離した福祉避難室として設置し、災害時要援護者のニーズに応じて割り当てる。

別に市が福祉避難所を設置した場合は、災害時要援護者の状態などに応じ、優先順位をつけ移送する。

5 避難者名簿の作成

（1）避難者に記入してもらう事項

市は、避難者に記入してもらう避難者登録カード（世帯ごと）【様式1】をあらかじめ準備しておき、それを基に避難者名簿【様式2】を作成する。

（避難者登録カード（世帯ごと）記入項目）

①氏名（ふりがな）
②性別
③年齢
④住所（小字・〇丁目程度）
⑤緊急時の連絡先（例：親戚、知人、担当民生委員・・・）

- ⑥世帯情報、この場所への避難の有無、続柄（例：妻・息子など）、
⑦特に申告しておく必要があると思われること（例：持病、障害、必要薬、
食物アレルギー・・・）

*その他必要と思われる事項は独自に付け加える。

例：介護保険の要介護認定者の場合、担当ケアマネージャーの連絡先など

（２）緊急を要する要望を同時に調査

病院・社会福祉施設などへの搬送希望など、緊急を要する要望については、名簿記入時に同時に調査を実施のこと。

（３）世帯ごとに記入

居住グループのグループリーダーが中心となり、各世帯ごとに記入用紙を配布し、記入してもらう。

第４ 避難所の運営体系

１ 避難所の運営主体

（１）避難所は避難者自身が運営

過去の災害時における教訓から、避難所の運営は、避難者が自ら行う方がスムーズで、立ち直りも早い傾向があるため、地域住民による自治を基本とする。

市職員や施設職員、ボランティアは、避難者が一日でも早く元の生活に戻ることができるよう、市対策本部との連絡調整など、避難所運営のサポート役に徹する。

（２）避難所運営本部を中心とした避難所運営

避難所の運営組織は、運営本部と各活動班及び居住単位ごとの居住グループで構成する。

ア 運営本部の構成

避難所運営本部は、本部長、副本部長、各活動班の班長、各居住グループのグループリーダーで構成する。

イ 運営本部の役割

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。

ウ 運営本部の活動

運営本部は、主に次のような活動を行う。

- ・避難所内のルールの決定、変更とその徹底
- ・避難者の要望、意見のとりまとめ
- ・市や関係機関との連絡

(3) 避難所運営のための活動班設置

一部の特定の人に重い負担がかからないようにするため、各活動班を設置し、協力して避難所運営を行う。

ただし、避難所の規模や作業量によっては活動班を統合するなど、避難所に最適な状態を作る。

(4) 班長職の補助者の設置

避難生活が中長期化してくると、班長職に就いていた人が自宅や仮設住宅に移り、職を離れることが想定される。

その場合に備えて、班長を補助する人を人選しておく。

【避難所の運営体系】

避難所運営本部			活動班
本部長	副本部長	① 班長	・総務班
		② 班長	・被災者管理班
		③ 班長	・情報班
		④ 班長	・食料、物資班
		⑤ 班長	・施設管理班
	副本部長	⑥ 班長	・保健、衛生班
		⑦ 班長	・災害時要援護者班
		⑧ 班長	・ボランティア班
		⑨ 班長	・女性班
		⑩ グループリーダー	・各居住グループ (A, B, C, …)

2 運営本部会議

(1) 運営本部会議の開催

避難所生活を円滑に進めるために、定期的に運営本部会議を開催する。

(2) 運営本部会議の開催頻度

発災直後の会議の開催頻度は、1日2回、朝食前及び夕食後に開催し、朝の会議は、前夜以降の伝達事項を主に行い、問題点についての協議は夕食後に行う。

時間が経過し、避難所の状態が落ち着いている場合は、朝の会議は省略することができるが、特に連絡事項がない場合でも、最低1日1回は会議を開催し、問題点の有無を確認する。

(3) 運営本部会議の参加者

この会議には、市職員や施設管理者も参加する。

また、ボランティアの中でも、一定の役割を担っている場合には、オブザーバーとして参加してもらう。

3 運営役割分担

避難所における役割分担は、避難者をいくつかに分けた《居住グループ》単位と、避難所全体で行うべき作業をその種別で分けた《活動班》の2つに分類される。

【居住グループ】

(1) 居住グループのグループリーダー、サブリーダー、各活動班員を選出

グループリーダーは、居住グループの総合的な監督を行うとともに、グループ内の意見等を取りまとめて、運営本部会議へ提出する代表者の役割を担う。

また、グループリーダーを補佐するサブリーダー、各活動班員も選出しておく。

(2) 居住グループの目安（40人程度）

グループリーダーの目の行き届く範囲を考慮すると、1居住グループの最大人数は40人程度と考えられるが、必要に応じて居住グループを細かく分けることも可能。

(3) 居住グループ単位で行う仕事

避難所全体の活動のなかで、居住グループを単位として、当番で行わなければならない仕事の凡例。

・ トイレなど公共部分の清掃

- ・炊き出しの実施
- ・生活水の確保など
- ・その他、運営本部会議で決定した当番作業などは、グループ単位で協力して行う。

【活動班】

(1) 避難所内で作業を行う活動班

避難所内で発生する様々な作業を行うために、次のとおり活動班を編成する。

- ア 総務班：運営本部会議の事務局、避難所運営情報の記録、生活ルール作成、その他調整全般
- イ 被災者管理班：避難者名簿の管理、問い合わせへの対応、取材への対応、郵便物・宅急便の取り次ぎ
- ウ 情報班：避難所内外情報収集、避難所外向け情報発信、避難所内向け情報伝達
- エ 食料・物資班：食料・物資の調達、受入、管理、配給、炊き出し
- オ 施設管理班：危険箇所への対応、防火・防犯
- カ 保健・衛生班：衛生管理、ごみ、風呂、トイレ、清掃、ペット、医療・介護活動、生活水の管理
- キ 災害時要援護者班：災害時要援護者の支援
- ク ボランティア班：ボランティアの受入・活動調整
- ケ 女性班：避難所運営に女性のニーズ反映

* 避難所の規模や作業量によって、これらの活動は統合することも可能。

(2) 活動班の構成

各活動班には班長を置き、さらに各居住グループから選出された数名の班員で構成する。

第5 避難所内の仕事

【総務班の仕事】

1 運営本部会議の事務局

(1) 事務局としての機能

会議の段取りや各種調整等、避難所運営本部会議の事務局としての機能を果たす。

(2) 市災害対策本部との調整

災害対策本部との連絡調整に関する窓口となり、連絡調整事項の把握整理を行う。

連絡調整事項については、避難所運営本部会議での決定を前提とするが、急を要する場合は、本部長や各活動班の班長と協議し、あとで運営本部会議で報告するなど臨機応変な対応をする。

2 避難所運営情報の記録

(1) 避難所記録簿の作成【様式3】

避難所内の情報を記録し、避難所での出来事を正しく残すこと。

(2) 記録する内容

(次のようなものを記録する)

- ・ 日付（曜日）
- ・ 避難者数（配給者数）
- ・ 就寝者数
- ・ 新規入所者数
- ・ 退所者数
- ・ 避難者からの意見、要望
- ・ 行政からの伝達事項
- ・ 運営本部会議での内容
- ・ 避難所内の主な出来事

* これらの他にも、被害の状況を示す写真や生活の様子を示す写真を残すようにする。

(3) パソコン等の活用

パソコンなど電子データでの記録も、後々の整理を考えると有効となる、ただし、データ等の管理には十分に注意を要す。

3 生活ルール作成

避難所生活ルールの作成

避難所運営本部会議で決定された避難所生活で必要となる基本的な心得をとりまとめ、ルール化して避難者に周知する。

4 地域との連携

(1) 避難所は地域全体の拠点

発災直後の混乱のなか、食料・物資は在宅被災者の分も一括して避難所へ送られてくると予想される。

その際、避難所は地域全体の供給拠点となり、避難所から市へ食料や物資の必要量を報告する際には、把握できた在宅被災者の分も併せて報告する。

(2) 在宅避難者の把握・管理

在宅避難者の状況や物資ニーズを把握するため、在宅避難者に在宅避難者登録票【様式4】を記入してもらい、避難所運営本部はそれを基に在宅避難者名簿【様式5】を作成する。

なお、物資配給の情報等については、在宅避難者にも分かるように掲示する必要がある。

(3) 在宅被災者の組織と連携

在宅避難者の把握が困難な場合、避難所運営本部は在宅被災者の組織化を促し、次のような情報の取りまとめを依頼する。

ア 食事の必要数

イ 必要な物資の種類と数

ウ 在宅の災害時要援護者の情報と支援が必要か否か

また、市からのお知らせ等についても、在宅被災者の組織を通じて情報伝達を行う。

* 在宅被災者のまとめ役としては、町内会や自主防災組織の役員が適役

(4) 連絡窓口の設置

避難所運営本部では、在宅被災者の組織のまとめ役と連絡をとる窓口担当者を決めておく。

5 その他

(1) 避難所内のアンケート調査

ある程度状況が落ち着いた段階で、避難者に対してアンケート調査を行い、避難所の今後の見通しなどを検討するうえでの資料とし、次のようなことを調査する。

- ア 自宅の被災状況
- イ 今後の住宅確保の見通し
- ウ 仮設住宅の応募状況・必要性など

なお、避難者の情報の取扱いには、十分注意のこと。

また、外国人に対して、コミュニケーションが取れない場合は、通訳ボランティア等の協力を検討する。

(2) 避難所外での活動

避難所の運営組織は避難所の運営のみならず、地域全体で復興に向かっていくために、地域の自主防災組織と連携しての地域活動も行う。

具体的には、次のようなものが挙げられる。

- ア 単身の高齢者・障害者の所在把握、介護の必要性調査、安否確認、情報伝達
- イ 避難者の引越しの手伝い
- ウ 地域の復興計画への参加

【被災者管理班の仕事】

1 避難者名簿の管理

(1) 避難者名簿の整理

ア 避難者名簿は居住グループ別に整理しデータベース化

避難者名簿の作成は、安否確認や物資・食料の配給に利用するなど、避難所を運営するうえで最も重要な活動の一つであるため、できるだけ迅速かつ正確に作成する。

整理方法は、避難者が記入した避難者名簿を、居住グループ別に整理し、その際パソコンなどに入力し、データベース化して管理すると効率よく活用できる。ただし、作成した名簿の取扱いには十分に注意。

※市本部より、『被災者支援システム（インターネット接続 仮称被災者の情報管理）』が提供され、入力（市職員が担う）する場
合がある。

イ 運営本部会議への報告

避難者の状況（現在人数、入所者人数、退所者人数）を整理し、運営本部会議へ報告する。

ウ 平常時に名簿を作成

事前に、自主防災組織単位や地区単位で、名簿を作成しておくことによりスムーズな名簿管理が行える。

(2) 入所者・退所者の管理

ア 新入所者への対応

新たに入所者が現れた場合は、次のとおり管理する。

- (ア) 避難者登録カードに記入してもらい、名簿に加える。
- (イ) 「居住グループ」の考え方に留意しながら、居住空間の割り振りを行う。
- (ウ) 早く避難所の生活に慣れてもらうためにも、入所の際に一通り避難所のルール説明を行う。
- (エ) 居住グループのグループリーダーは、居住グループ内の役割についての説明を行う。

イ 退所者への対応

退所者については、退所届【様式6】に、退所日・退所後の連絡先（住所、電話番号）を記入してもらい、避難者名簿により管理する。なお、退所者の情報は、削除せずに、避難所の記録として残す。

(3) 外泊者の管理

各居住グループのグループリーダーが管理

外泊者の管理は、物資や食料の配給などの関係上必要となるため、各居住グループのグループリーダーは、外泊届【様式7】を受領し外泊者を把握する、なお外泊届には、次のようなことを記入する。

- ・ 氏名（ふりがな）
- ・ 外泊期間
- ・ 外泊先（場所・連絡先等）

（４）避難者名簿の公開

避難者の同意を得て名簿公開

被災直後は安否確認に対応するため、避難者の同意を得て避難者名簿を掲示・公開する。

掲示・公開する際は、世帯の代表者の住所・氏名程度にとどめ、個人情報保護の観点から注意をはらい、落ち着いてきた場合は、掲示をとりやめ、個別に対応する。

2 問い合わせへの対応

（１）安否確認への対応

発災直後は、電話や来訪者による避難しているか等の安否確認の問い合わせが殺到することが予想される。作成した避難者名簿により迅速に対応する。

なお、緊急の状況下においては、安否確認の問い合わせに回答することについての本人の同意は不要。

また、避難者にはN T T災害伝言ダイヤル1 7 1等の利用を促す。

※利用方法参照

（２）避難者へは取り次がず伝言で対応

避難所にかかってくる電話は直接避難者へは取り次がないこととし、次のような方法で、避難者へ伝言する。

- ・ 伝令要員を置く
- ・ 伝言ボックスを利用
- ・ 掲示板を利用
- ・ 館内放送を利用（この場合、時間的な配慮が必要。） など

*また障害のある人には、それぞれに対応した連絡方法で対応する。

（３）来客がきた場合の対応

避難所の居住者以外は、原則として居住空間には立ち入り禁止とする。
面会場所として施設の入口近くに確保したり、施設の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 取材への対応

(1) 運営本部会議で取材等への方針決定

取材を受けるかどうか、取材者に対してどのような対応をするかについては、運営本部会議で決定する。

また、取材及び調査に対しては、避難所の代表（運営本部長など）が対応するか専門のマスコミ担当者を配置する。

(2) 取材者への対応

避難所で取材・調査などを行う人には、必ず受付への立ち寄りを求め、氏名・所属・連絡先・取材目的などを記入してもらう。

また、容易に許可を受けた取材者と判別できるように腕章等を準備しておく。

なお、避難者への取材には、被災者管理班員が立ち会うこととする。

4 郵便物・宅急便の取次ぎ

(1) 郵便局員・宅急便業者への対応

郵便物や宅急便が迅速・確実に受取人に届けられるよう、郵便局員、宅急便業者は、避難所内への立ち入りは可能とする。

(2) その他受け取りのシステムづくり

避難所の規模によっては、受付で一括して受け取り、居住グループごとに用意した伝言ボックスなどで伝えるなど、避難所に見合った体制づくりもおこなう。

この場合、受け取り管理簿を作成するなど、紛失には十分注意する。

【情報班の仕事】

1 避難所内外情報収集

(1) 行政からの情報収集

ア 行政機関から必要な情報を得る

災害発生当初に、通信手段が絶たれた場合には、行政機関へ出向いたり、他の避難所と連絡をとるなど情報収集に努める。

なお、災害発生時においては、情報も錯綜することから、デマなどの予防のため、当該避難所の担当となっている市職員からの情報を第一に取り入れる。

災害状況にもよるが、市対策本部との連絡用にMCA無線（携帯型の無線）が配備される場合がある。

イ 各種機関から情報を収集

各種連絡先を一覧表にし、運営本部に備える。

（必要な連絡先）

- ・ 市災害対策本部（区災害対策本部）
- ・ 警察・消防
- ・ 病院・医院
- ・ ライフライン（電気・ガス・水道など）関連機関
- ・ 郵便局
- ・ 地元マスコミ（新聞社、ラジオ局、テレビ局）
- ・ 近隣の避難所
- ・ 町内会長
- ・ 民生委員・児童委員
- ・ ボランティア受付本部 など

（2）他の避難所との情報交換

地域内での避難所同士の情報交換

使用可能な水利の情報や開店している商店などのクチコミ情報、余った物資の情報など近隣の避難所と情報交換する。

また、情報を交換することで地域の状況を把握することができる。

ただし、いつ・どこで・だれが発した情報かを的確に把握し、デマ等には十分に注意すること。

（3）マスコミからの情報収集

ア 各メディアの情報を活用

発災直後はあらゆる情報が不足することから。避難者等が手分けして、テレビ・ラジオ・新聞などから効率よく情報を収集する。

県のホームページ『岡山県総合防災情報システム』

<http://www.bousai.pref.okayama.jp/bousai/>

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、メール配信も携帯電話で登録すれば情報が自動で取得できるので、平常時から必要な情報を選択し登録することが望ましい。

また、岡山市からは岡山シティFM（レディオMOMO）通じて割り込み放送を随時実施する。（災害FM局が立ち上がる場合もある）

イ 集まった情報を分かりやすく整理

集めた情報は、日時や発信源などを明記し、種類ごとに整理する。
（集める情報）

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・ 被害状況・ ライフラインの状況・ 道路、鉄道など交通機関の状況・ 生活関連情報（スーパーの开店情報等） など |
|---|

2 避難所外向け情報発信

（1）行政への情報発信

ア 情報発信の窓口一本化

発災直後は非常に情報が錯綜するので、情報伝達を効率よく信頼性を高めるためには、窓口を一本化し、情報担当者を設置することにより、行政とのやりとりをスムーズにする。

イ 行政への情報発信

発災直後は、定期的（2～3時間おき）に状況を報告する。

その際、地域の被害状況も併せて報告すると行政機関が被害状況を把握するうえで非常に役立つことから、行政へ次のような情報を報告する。

（発災直後の報告事項）

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・ 死者数・ 負傷者数・ 避難者数・ 食事必要数 など |
|--|

（毎日の報告事項）

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・ 避難者数・ 食事必要数・ 避難者からの要望 など |
|--|

ウ 報告は書面で

情報の錯綜を防ぐためにも、できるだけ「避難所状況報告書」【様式8-1, 8-2】を用いて報告する。

避難所に市の職員がいない場合は、巡回してきた市職員に報告する。FAX、パソコンや携帯電話のメールなどで報告する場合は、市と発受信の確認方法についての取り決めをしておくこと。

エ 避難者の要望の伝達

必要な物資・食料は運営本部会議で取りまとめ、一覧表にして行政に要望するが、その際は、優先順位をつけておく。

(2) 地域の情報拠点

ア 避難所は地域の情報拠点

発災直後の混乱状況のなかでは、各種の情報は避難所を中心として伝達されることが予想される。

避難所外の地域で、在宅被災者の組織がある場合は、そちらに情報を伝達し、地域住民全体が情報を得られるようにする。

イ 掲示板を活用した情報伝達

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、避難所の入口付近等に掲示板を設置する。

掲示板は、情報が錯綜することを防ぐために、避難所内に掲示しているものと同じ情報を掲示する。

3 避難所内向け情報伝達

(1) 避難所内への情報伝達

ア 避難所内での情報伝達は文字情報で

避難所内での情報伝達は、原則として文字情報（貼り紙等）を用いる。

施設内の入口近くなど、避難者全員が目につきやすい位置に掲示

板を設置すること。

(掲示板に掲載する情報)

- ・ 最新情報 (今日入った情報)
 - ・ 県・市からのお知らせ
(り災証明書発行、被災者生活支援制度など)
 - ・ 生活情報 (風呂、給水車、ライフライン復旧状況など)
 - ・ 復興関連情報 (求人、復興資金など)
 - ・ 使用施設関連情報 (避難所となった施設に関する情報)
 - ・ 避難所ニュース (かわら版) など
- ※ 内容別に区分すると有効

イ 情報の伝達漏れ防止

出入りの際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。

特に重要な情報については、運営本部会議でグループリーダーに連絡し、グループリーダーが居住グループの各避難者に伝達する。

また、視覚や聴覚に障害のある人や外国人など情報が伝わりにくい災害時要援護者に対しては、それぞれに対応した伝達手段をとるなど配慮すること。

ウ 掲示板に掲載する情報の管理

掲示板に掲載する情報には必ず掲載日時を記載し、いつの時点の情報であるかを明確にしておく。

また古い情報を削除するなど情報の整理や、はがした貼り紙も分類して保管しておく。

掲示板への掲載は、情報班の管理のもとに実施し、無秩序な掲載を避けること。

エ 放送設備の使用

放送設備がある場合には、発災直後には、それを利用することも有効となる。

ただし、放送は一過性のものにすぎず、居住環境の快適性を損なうこともあるので、緊急の場合以外は、極力使用を控える。

オ 個人への情報伝達

避難者個人あての伝言は、連絡用の伝言ボックスを活用する。

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くる体制を作る。

伝言の内容は個人あての情報なので、その取扱いに十分に注意し、トラブル防止を図ること。

【食料・物資班の仕事】

1 食料・物資の調達、受入、管理、配給

(1) 食料・物資の調達

ア 食料・物資の調達

食料・物資の提供を受けるために、まず避難者数を把握したうえで、市に報告する。

また、必要と思われる物資については、項目・数量を「食料・物資要請伝票」【様式9】にまとめ、情報班による連絡時に要請を行う。

イ 避難所としての対応策の検討

発災直後は、必ずしも避難者全員に行き渡るだけの食料・物資が届けられるとは限らないことから、運営本部会議で対策を協議し、配布基準や優先順位を決めるなど、その時点での最善の方法をとるなど臨機応変に対応する。

ウ 自主的な物資の調達

発災直後の混乱のなか、道路の寸断等による孤立化により、食料・物資が届かないことも想定される。

その際は、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ながら調達する。

事前の対策としては、食料や物資を各避難所に備蓄しておくことが望ましい。

エ 避難者のニーズに対応

避難所生活が落ち着いてきたら、避難者のニーズに対応するため、食料や物資に関する要望をとりまとめ、市に要請する。

また高齢者や乳児などのニーズには、特に配慮する。

(2) 食料・物資の受入

ア 食料・物資受入簿を作成して管理

食料・物資を受け入れる際に、その品目別の個数を記入する食料・物資受入簿【様式10】を作成し、その受入簿には、日時や送付元、受入時の担当者名も記入する。

イ 荷下ろし専用スペースの確保

車両の乗り入れがしやすい場所で、荷下ろしが可能な専用スペースを設けるが、雨天時の作業も考慮し、屋根のある場所に設定する。また、ここでは倉庫へ保管する際のおおまかな区別を行う。

ウ 食料・物資の受け入れには大量人員が必要

トラックからの荷下ろし、倉庫への搬送、物資の分別は非常に重労働であることから、不特定多数の避難者に任意協力を要請し、それでも困難な場合は、市にボランティアの派遣を要請することも有効。

特に発災直後は、昼夜を問わず24時間対応することもあるため、当番制で対応すること。

(3) 食料の管理・配給

ア 食料の種類と在庫数を常に把握

受入簿とは別に、食料の種類と在庫を管理するために食料・物資管理簿【様式11】を作成し、可能であればパソコンなどで管理する。

イ 食料の保管には細心の注意を払う

入庫する際に、消費期限や賞味期限を確認し、段ボール箱の見える位置に記入しておく。

保管は、低温かつ清潔な場所で、直射日光や暖房を避ける。

ウ 古くなった食品の処分

弁当など消費期限が過ぎた食品は配給せず、すべて廃棄するが、廃棄の際は、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。

なお、食料は消費期限と賞味期限には十分注意を払い、なるべく

避難者のもとに届くようにする。

エ 発災直後は備蓄食料を活用

発災直後は、市や県の備蓄食糧を有効に活用し、全員に配布することに心がける。

オ 必要数が確保できない場合の対応

発災直後は、避難者数に対応した食料が届かない場合もある。
運営本部会議で対策を協議し、配布する基準や子どもや高齢者を優先するなどの優先順位を決めて対応する。
また、居住グループ単位で配布し、各世帯に配分を委ねることも有効。

カ 食物アレルギー等の対応

避難者登録カードへの記載により、食物アレルギー等のため、食べられない食材について把握し、配布の際、注意する。

(4) 物資の管理・配給

ア 物資の種類と在庫数を常に把握

受入簿とは別に、物資の種類と在庫を管理するために物資管理簿【様式11】を作成し、可能であればパソコンなどで管理する。

イ 物資の分類方法

(物資は次の3つに分類できる)

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① 全員に平等に配給するもの(衣類、毛布など)② 必要な人が取りに来るもの(おむつ、生理用品など)③ 全員が共同で使用するもの
(トイレットペーパー、ウェットティッシュなど) |
|---|

(物資の用途別分類)

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 衛生用品(おむつ、生理用品、トイレットペーパー、石けん、シャンプーなど)② 衣類(下着など)③ 食事用品(お箸、皿など) |
|--|

ウ 物資の配給の考え方

全員が同じように必要とする物資は、平等に配給するのが原則。
しかし、不足する場合には、高齢者や子どもなどを優先して配給するなど配慮する。
配給基準は、運営本部会議において決定し、避難者の理解を得るようにすること。

エ 物資の配給方法

物資の配給は、居住グループごとに行う。
また、全員に行き渡らない場合は、グループリーダーの調整により配布する。
ただし、物資が十分に行き渡る量になった場合や一部の人に必要な物資（おむつ・生理用品など）は、各自が取りに来る方式も有効。

オ 不用物資の取扱い

大量の不用物資がある場合は、その取扱いを市に委ねるが、市の調整・指示のもとで、近隣の避難所に渡すなど有効的に活用する。

2 炊き出し

(1) 炊き出しに必要な道具を調達

市から食料が届くまでの間や心の安息を得るなどの目的で炊き出しが行われることがある。

(炊き出しに必要な道具)

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・ 薪、プロパンガス・コンロなどの調理用熱源・ なべ、フライパン、炊飯器などの調理器具・ 包丁、まな板、おたま、菜箸などの調理用具・ 皿、深皿、割り箸、スプーンなどの食器 <p>＝衛生状態が確保できない状況では、使い捨てが望ましい＝</p> |
|---|

(2) 炊き出しの人員を確保

炊き出しは多大な労力を要する。できるだけ避難者全員に呼びかけて、一部の人に負担が集中することがないように配慮する。
また、人手が足りない場合は、市にボランティアの派遣を要請する。

(3) 炊き出しを行う際の注意点

炊き出しは、必ず運営本部の了解を得たうえで実施し、炊き出しの実施、管理に際しては、避難者の中から調理師・栄養士などの有資格者を募り、事故のないよう配慮する。

(炊き出しの注意点)

- ・ 調理は衛生的な場所で行うこと
- ・ 加熱調理を原則とし、生ものは避けること
- ・ 肉、魚などの鮮度を管理すること

【施設管理班の仕事】

1 危険箇所への対応

(1) 危険箇所への立ち入りの制限

被災建築物応急危険度判定や被災宅地応急危険度判定などにより危険と判定された箇所や危険と判断した場所については、立ち入り禁止の設定を行い。貼り紙やロープを用いて対処する。

(2) 市や施設管理者へ補修を依頼

危険箇所については、直ちに市町村や施設管理者に補修などの対応を要請するが、その際は、危険度や必要度に応じて、優先順位をつけて要請すること。

2 防火・防犯

(1) 火気取扱いの制限

集団生活においては火災の危険性も増大することから、基本的に室内は火気厳禁・禁煙とする。

ストーブなど生活に必要な火気使用については、火元責任者を定め、必ず消火器や消火バケツを備えてから使用すること。

(2) 避難所内や避難所周辺の防犯対策

災害後には、被災地の治安が悪化することも懸念されることから、避難所内では当直体制をとるなど24時間対応を行う。

また警察や地域の自主防犯組織や自主防災組織と協力して、避難所周辺地域を巡回するなど、地域全体の防火・防犯対策を実施する。

(3) 避難所内への出入制限

防犯の観点から、避難者以外の者の居住空間への立ち入りを制限し、入口付近に受付を設けて担当者を配置する。

(4) 飲酒・喫煙への対応

避難所内での飲酒は、原則禁止とする。

また、喫煙は定められた場所でのみ可能とするが、学校が避難所となっている場合は、その敷地内での喫煙は禁止とする。

喫煙場所には、灰皿、消火用バケツなど消火準備し、吸い殻の処理や清掃は、喫煙者自身が責任をもって行う。

【保健・衛生班の仕事】

1 衛生管理

(1) 手洗い励行と施設の消毒

手洗い用の消毒液を調達し、トイレなどに配備してうがい・手洗いを励行する。

季節に応じては、施設内の必要箇所（特に調理スペース）などの消毒を実施する。

(2) 食品の衛生管理を徹底

衛生管理の観点から、食器類はできるだけ使い捨てを使用し、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したり、個人の名前を書いてその人が再利用するなど、工夫を凝らして対応する。

(3) 集団生活上、風邪等の感染症対策

定期的に、手を洗ったり、うがいをしたりするなど、避難者自身で十分に予防対策を講じる。

また、マスクやうがい薬など予防のために必要なものは、適宜市に要望していく。

2 ごみ対策

(1) 避難所敷地内にごみ集積場を設置

(ごみの集積場)

- ・ ゴミ収集車が出入り可能な場所
- ・ 調理場所などの衛生に注意を払わなければならない箇所から離れた場所
- ・ 居住空間からある程度離れ、臭気などが避けられる場所
- ・ 直射日光が当たりにくく、屋根のある場所

(2) ゴミは分別収集し、集積場を清潔に保つ

ゴミ袋は居住グループを単位に配布し、分別収集を徹底する。
炊き出しなど共同作業で出るゴミは、作業の担当者がまとめてゴミ集積場に捨てるとともに、ゴミ集積場は、避難者全員の力で清潔に保つよう努める。

3 風呂

(1) 仮設風呂・シャワーの設置がない場合

もらい湯を奨励し、知人や親戚宅を訪ねて入浴をさせてもらう。

(2) 地域内の公衆浴場などを利用

地域内の公衆浴場などの開店状況を把握し、避難者に利用を呼びかける。

また、ボランティアなどによる入浴ツアーの申し入れがあった場合には、必要に応じて参加者を募る。

(3) 避難所内に仮設風呂・シャワーが設置された場合

男女別に利用時間を設定し、居住グループ単位で利用をする。

ア 希望者が多い時間帯

男女別に利用時間を設定し、居住グループ単位を基本に利用するが、利用時間を1人15～20分程度に制限し、風呂の規模に応じた利用可能人数分の入浴券を発行する。

また、入浴順については、乳幼児を持つ母親からとするなど配慮すること。

イ 希望者がある程度落ち着いた時間帯

利用時間を区切った一覧表を作成し、希望者の自己申告を受け付け、利用時間は状況に応じて30分程度に延長する。

(4) 入浴施設の清掃

共同で使う入浴施設の清掃は、当番を決めて交代制で行う。

4 トイレ

(1) トイレの使用可能状況調査

施設内のトイレの排水管の状況を調べ、排水管が破損している場合はトイレの使用を禁止する。

その際、貼り紙をして使用不可を避難者に知らせるが、破損状況の判定が困難な場合は、1階のトイレのみを使用する。

(2) トイレ用水の確保と有効活用

断水等がある場合は、汚物を流すための用水を確保する。

また、トイレ用水が不足する場合は、トイレットペーパーをごみ箱に捨てるなど工夫する。

(3) 仮設トイレの設置

トイレが使用不可の場合や避難者数に対して不足する場合は、仮設トイレの設置を市に要請するが、その際女性等のニーズを把握して要請個数を調整する。

また、高齢者や障害のある人用に、近くで、バリアフリー対策をした専用のトイレを設けるなど配慮を行う。

(仮設トイレ設置時の注意)

- ・ し尿を収集運搬するし尿収集車の出入り可能な場所に設置する。
- ・ 避難者が利用しやすい場所に設置する。
- ・ 可能な限り、夜間照明があるところに設置する。
- ・ 清掃用の水を確保しやすい場所に設置する。

(4) 簡易的トイレの自主設置

発災直後で、トイレが使用不可の場合は、簡易トイレを作るなど、やむを得ない事態に対応する。

(簡易トイレの作成方法)

- ・ 汚水マンホールの蓋を開けて、足場をつくり、周囲を囲む。
- ・ 校庭や空き地に穴を掘り、ビニールシートや空き灯油缶やバケツを埋めて便槽代わりにする。

- ・ 板などで囲いをする。

(5) トイレの衛生管理

- ・ トイレの清潔な使用方法について、貼り紙などで呼びかける。
- ・ トイレの入口に、手洗い用の消毒液を設置する。
- ・ トイレは当番制で清掃を行い、皆が常に清潔に保つことを心がけて使用する。
- ・ 消毒剤や殺虫剤を散布することで害虫の発生を防ぐ。

5 清掃

(1) 共有部分の清掃

居住グループを単位に当番制を作り交代で清掃

トイレ、入浴施設その他の共有部分については、居住グループを単位とした当番制度を作り、交代で清掃を実施する。

このような場合には、当番に参加できる人とそうでない人が生じる場合があるので、掃除当番以外の様々な仕事と組み合わせながら、不公平が生じないようにする。

(2) 居室部分の清掃

時間を決めて清掃を実施

各居室ごとに毎日1回の清掃時間を設け、換気と、寝具を整えるなどの清掃を行う。

その際には、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事態を避けるような工夫を行う。

6 ペット

(1) 避難所の居室スペースへのペット持込み禁止

避難所では、さまざまな価値観を持つ人が共同生活を営むため、ペットの飼育をめぐるトラブルが発生する。

このため、居室へのペットの持ち込みは禁止する。

ただし、施設的に余裕があり、ペット同伴を望む避難者が多い場合などは、運営本部会議で決定するなどして、対応を検討する。

(2) 敷地内にペットスペースの設定

避難所の敷地内にペット専用のスペースを設ける場合、スペースを

配置する際は、鳴き声や臭気対策のため、居住空間からなるべく離れた場所を設定し、避難者に配慮する。

(3) ペットの管理は飼い主が実施

ペットの飼育については、飼い主が全責任を持って管理すると共に、飼い主に対して、次の内容を届け出るよう呼びかける、
(避難所ペット登録台帳の作成【様式12】)

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・ 飼育者の住所及び氏名・ 動物の種類と数・ 動物の特徴（性別・体格・毛色・鑑札番号など） |
|---|

7 医療・介護活動

(1) 救護所の設置・開設

災害時には、全ての避難所に救護所が設置されるとは限らない。
市があらかじめ設定した地域の拠点となる避難所や地域の被災状況などを勘案して、救護所が開設される。

(2) 救護所や医療機関の情報を把握

避難所に救護所が設置されない場合には、地域内の医療機関の開設状況や、近隣の避難所での開設状況について把握する。

(3) 避難所内に医務室を設け対応

発災直後は、地域の病院や診療所などもマヒしていることが考えられるため、避難所内に医務室を開設する。

医務室で対応できない場合は、近隣の救護所や医療機関に移送するが、避難者の中に医師や看護師がいる場合には協力を要請する。

(4) 医薬品や衛生材料を確保

発災直後は、施設にある医薬品や衛生材料、避難者が持参したもので応急対応する。

その後は避難所で必要となる医薬品や衛生材料の種類・数量をとりまとめ、市に要望していく。

(5) 避難所内の疾病者の把握

避難者のうち、持病のある人など医療を必要とする人については、

プライバシーに配慮しながら、次のことについて情報をまとめる。

- ・ 氏 名
- ・ 年 齢
- ・ 性 別
- ・ 病 名
- ・ 通常使用している薬
- ・ 通常のかかりつけの医師

(6) 避難所生活が困難な人等の対応

避難所内に寝たきりの高齢者などの災害時要援護者がいる場合は、福祉避難所（社会福祉施設など）や病院への移送など本人の希望を聞いて、市に一時入所などの手配を要請する。

(7) 健康・こころのケア対策

被災者がエコノミークラス症候群にならないよう、避難所内での簡単な体操やグラウンドを歩くことなどを推奨し、その発生を予防する。

中長期の避難所生活になる場合などは、市対策本部に柔道整復師派遣の要請を検討する。【後述協定参照】

また、心的外傷後ストレス障害（PTSD）や急性ストレス障害といった「こころのケア」対策を市に要請していく。

(8) 遺体への対応

やむを得ず避難所に、一時的に遺体を受け入れる場合は、避難者と部屋を別にするなど配慮する。

また、遺体を受け入れた場合は必ず市職員の派遣を要請し、死亡者については、次のことを記録しておく。

- ・ 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

8 水の管理

(1) 水の確保

災害時に水を確保することは非常に労力を要するため、避難者全員が協力して行う。

(2) 使用する水は用途に応じて区別

飲用水	・ 飲料
生活用水	・ 手洗い、洗顔、食器洗い ・ 入浴、洗濯用 ・ トイレ、清掃用

(3) 飲食用の水の確保

飲食用の水は、原則として避難者が持参したものや市の備蓄、給水車によるものを使用する。

また、災害用の浄水装置等でろ過した水も飲食用に利用することができる。

(4) 手洗い・洗顔・食器洗い用の水の確保

給水車からの水や、浄水装置でろ過した水を使用することを基本とする。

水の保管は、蓋付きのポリバケツなどを使用し清潔に保ち、手洗い・洗顔・食器洗いで使用した水は、トイレ用の水として再利用する。

(5) 入浴、洗濯用の水の確保

ろ過水、井戸や湧き水など比較的清潔な水を利用する。

(6) トイレ、清掃用の水の確保

井戸、湧き水、プール、河川などの水を用いることを原則とする。

トイレの前に貯水用の大型ポリバケツなどを置き、バケツリレーなどで確保する。

(7) 近隣井戸の確認

災害時には、入浴や洗濯等に利用する生活用水が不足することが予想されるため、避難所近隣で、災害時に活用できる水利などをあらかじめ確認しておく。

	飲用水	生活用水		
	飲食用	手洗い・洗顔 食器洗い・ 歯磨き用	入浴・洗 濯用	トイレ・ 清掃用
飲料水（ペットボトル）	◎	○		
給水車の水	◎	◎	△	△
ろ過水（※1）	◎	◎	○	○
井戸・湧き水	×（※2）	×（※2）	○	◎
プール・河川の水	×	×	×	◎

備考

◎：最適な使用方法

○：使用可能

△：やむを得ない場合のみ使用可能

×：使用不可能

※1＝飲料水を造る浄水装置を使用した場合に限る。

※2＝普段、飲食用に使っている井戸水でも、地震等により水質が変化する可能性があるため、飲食用の利用は控える。

【災害時要援護者班の仕事】

1 災害時要援護者の支援

（1）災害時要援護者用相談窓口の設置

災害時要援護者からの相談に対応する相談窓口を設置する。

また、女性や乳幼児のニーズを把握するため、窓口には女性も配置するなど配慮し、外国人に対しては、通訳ボランティア等の協力を仰ぐ。

（2）災害時要援護者の避難状況把握

町内会や民生委員が作成した災害時要援護者台帳や市が作成する災害時要援護者避難支援計画（避難支援プラン）と避難者名簿とを照合し、確認ができない災害時要援護者がいる場合は、市や在宅被災者組織と連携して、所在を確認する。

（3）災害時要援護者の状況・ニーズの把握・支援の要請

災害時要援護者は、支援を要する内容が一人ひとり異なることから、

それぞれの状況やニーズを把握し、避難所で対応できないニーズについては、必要な支援を市に報告するなど、対応を要請する。

(4) 福祉避難室の設置・運営

災害時要援護者の心身の状態を考慮し、医務室の近くなどに、必要な支援を行う福祉避難室を設置する。

設置に際しては、バリアフリーを考慮し、一般の居住エリアと区別する仕切りを設けるなど、必要な環境を整える。

福祉避難室の運営については、災害時要援護者のニーズに対応するため保健師、看護師、介助ボランティア等の派遣を市に要請し、協力して行う。また、おむつ等介助に必要な物資についても市に要請する。

(5) 福祉避難所等への移送

市が福祉避難所（中長期避難所生活において特別な配慮を要する要援護者のための避難所。2次的に開設される。）を設置した場合は、災害時要援護者の状態などに応じて優先順位をつけ、市に受入を要請する。移送については、支援者ができない場合、市対策本部に依頼する。

【ボランティア班の仕事】

1 ボランティアの受入・活動調整

(1) ボランティア支援の要請

避難所の運営は、あくまで避難者による自主運営が基本だが、必要な作業の中で特に労力が必要な部分については、必要に応じてボランティアの支援を要請する。

(2) ボランティアは県・市の窓口を通じて

ボランティアは、県や市のボランティア窓口を通ったボランティアを受け入れる。

避難所を直接訪れたボランティアについては、窓口を紹介し、登録したのち活動を行う。

(3) ボランティア登録票の記入

ボランティア本人がボランティア登録票【様式13】に記入後、活動する。

(ボランティア登録票の主な項目)

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・ ボランティアの氏名、性別、住所、電話番号・ 過去のボランティア経験の有無とその活動内容(専門性) |
|---|

(4) ボランティアの活動内容

ボランティアにどの仕事をしてもらうかは、運営本部会議で協議し決定する。

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決定する。

ボランティアへの具体的な作業指示は、運営組織の各班ごとに行う。

(5) ボランティアの明示

ボランティアであることが一目で分かるように、名札や腕章で明示し、活動してもらう

【女性班の仕事】

1 避難所運営に女性のニーズ反映

(1) 女性ならではの「視点」で避難所運営に参画

避難所の運営に積極的に参画し、男女のニーズの違い、子ども等に配慮した運営を推進する。

(2) 避難所における女性・子どもの安全・安心対策

過去の災害では、女性への暴力等が問題になっており、トイレ付近等の人目につかない場所に1人で行かないよう、女性・子どもなどに対して要所に注意書きなどを設置するなどし、徹底する。洗濯物の干し場等も安全対策とともに女性専用の場所を確保する。

生活スペースの安全にも留意する。

(3) 物資配布時の配慮

女性が必要とする物資で男性からの配布に抵抗のあるものを女性の担当からの配布を促す。

(4) 女性相談窓口の設置

避難所での女性の不安や悩み等は、男性に配慮がしづらいと考えられるため、地域の婦人会等の協力を仰ぎ、女性相談窓口を設置する。相談しやすい環境づくり、需要の掘り起こしも重要である。

第6 空間配置

1 居住空間の管理

(1) 居住空間の区画整理

居室内の世帯同士の区画境界は、床に敷く敷物で区別するなどして分かりやすくする。

また、居室内の通路は、各世帯の区画の一边が必ず面するような形で設定すること。

(2) 落ち着いてきたらプライバシーの確保

避難所内の様々なルールが軌道に乗るようになったら、仕切壁を設置し、空間を確保する。

空間の確保にあたっては、災害時要援護者、男女のニーズの違いなど男女双方の視点から、プライバシーの確保に配慮すること。

(3) 居室の再編

避難者の減少に伴って、居室の移動、居住グループの再編などを行い、その実施については、運営本部会議で決定する。

また、居室の移動に伴う混乱を防ぐため、あらかじめ避難者に周知を図るとともに、決定から実行まで十分な期間をおくこととする。

また、学校が避難所となっている場合は、学校の教育活動の早期再開のため、避難者全員が協力していく。

2 共有空間の管理

(1) 避難所には居住空間の他、避難者が共同で使用する様々な空間が必要となる。

ア 運営本部室

発災直後は避難所となる施設の一部を避難所運営本部とし、施設職員と連絡を密にとりながら対応策を講じていく。

- イ 情報掲示板
避難所内の人々に伝えるべき情報の貼り紙などを行い、より多くの避難者の目にふれるよう、施設の入口付近に設置する。
- ウ 受付
避難所の入口近くに設ける。
- エ 仮設電話
NTTでは、災害時には避難所に特設公衆電話を設置するが、長電話や夜間の通話の自粛などルールを設定して、避難者に周知徹底する。
- オ 食料・物資置場
救援物資などを収納、管理するための場所が必要となる。
特に食料の保管場所については、生鮮食料品が届く可能性もあることから冷蔵庫を準備する。
- カ 食料・物資の配給所
食料や物資を配給するための場所を設置する。
天候に左右されないためにも、屋根のある場所、もしくは屋外の場合にはテントを張って対応すること。
- キ 調理室
調理室（給食室）などがある場合は、炊き出しなどのために利用できるか施設管理者と協議し、使用できない場合は、屋外に調理場を設置する。
- ク 医務室
すべての避難所に救護所は設置されないため、施設の医務室等を利用するなどして、応急の医療活動ができる場所を設置する。
- ケ 福祉避難室
一般居住エリアでの生活が困難な災害時要援護者のために居室を設ける。
医務室の近くなど、支援を行いやすく、室内のバリアフリー化を図ることができる場所に設置する。
また、授乳や赤ちゃんの夜泣き対策のため、一般居住エリアと隔離した場所に妊産婦用の部屋を設ける。
- コ 更衣室
プライバシーを保護することが困難な避難所生活においては、男女別に更衣のための空間を確保する。
- サ 給水場
設置場所は、水の運搬や漏水を考慮し、かつ清潔さを保つために、

屋根のあるコンクリート部分とする。

シ ペット飼育場

ペットがいる場合には、鳴き声や臭気が避難者の迷惑にならないよう、敷地の隅など屋外に飼育場を確保する。

ス 洗濯場・洗濯物乾し場

生活用水が確保しやすい場所を選んで、共同の洗濯場を確保し、共同で洗濯物を干すことができる場所も確保する。

セ 仮設トイレ

屋外に設置し、設置場所は居住空間から距離をあげ、臭いなどの問題が起こらないよう注意する。

また、高齢者や障害のある人専用で、近くで、バリアフリー対策をしたトイレを設ける。

ソ 風呂

原則として屋外に設置し、場所については施設管理者と十分に協議する。

タ ごみ置き場

ごみ収集車が近づきやすい位置に、ごみ置き場を設置する。

分別収集を徹底し、種類別に集積場を区分する。

チ 喫煙場所

非喫煙者への配慮や火の元の管理という意味で、屋内は禁煙とし、屋外に喫煙場所を設けるとともに、灰皿を設置する。

なお、学校が避難所となっている場合は、その敷地内での喫煙は禁止する。

ツ 駐車場

原則として避難所内敷地への自家用車の乗り入れを禁止する。

但し、発災直後の避難スペースが不足する場合に、一時的に車内に寝泊まりをする場合などは認めることとし、その際も緊急車両や救援物資運搬車両の乗り入れに支障がない場所に限定すること。

(2) 避難者が減少し、余裕スペースができれば、運営本部会議や施設管理者と協議して避難者の要望に応じて、次の共有空間を設置する。

ア 食堂

衛生面を考慮し、居住空間と食事するための空間を分別する。

空間に余裕ができたなら、食事専用の空間を設置する。

イ 子ども部屋・勉強部屋

昼間は子どもの遊び場として、夜間は中高生の勉強のために使用

する部屋を設置する。

ウ 娯楽室

消灯時間の制限をはずした比較的自由に使用できるスペースを設ける。

3 生活ルール

多くの避難者が避難所で共同生活してくための、様々なルールを設定する。

(1) 生活時間

- ・ 起床時間：○時○分
- ・ 食事時間：朝食○時○分
 昼食○時○分
 夕食○時○分
- ・ 運営本部会議：○時○分
- ・ 消灯時間：○時○分
- ・ 娯楽時間：○時○分 など

(2) 生活空間の利用方法

- ・ 居住空間は、基本的には屋内とし、室内をほぼ世帯単位で区画を区切って使用し、その区画は世帯のスペースとして使用する。
- ・ 居住空間は、土足厳禁とし、脱いだ靴は各自が保管する。
- ・ 共有空間は、使用する用途によって屋内外に確保する。
- ・ 来訪者の面会は共有空間や屋外とする。
- ・ 屋内は禁煙とする。
- ・ ペットは居住空間に持ち込まない。

(3) 食事

- ・ 食事の配給は、居住グループ単位で行う。

(4) 清掃

- ・ 世帯の居住空間は、各世帯で清掃を行う。
- ・ 共通の通路などは居住グループ内で話し合い、協力して清掃する。
- ・ 避難者全員で使用する共用部分については、活動班の指示に従って、全員が協力して清掃する。

(5) 洗濯

- ・ 洗濯は世帯や個人で行い、運営組織の活動としては行わない。
- ・ 洗濯機や物干し場など、避難者全員で使用するものについては、各人の良識で使用し、独占しないこと。

(6) ごみ処理

- ・ 世帯ごとに発生するごみは、それぞれの世帯の責任で、共有のごみ置き場に捨てる。
- ・ 共同作業で発生したごみは、その作業を担当した人が責任をもって捨てる。
- ・ ごみは、必ず分別して捨てること。

(7) プライバシーの確保

- ・ 世帯の居住空間は、平常時の「家」同様で、その占有する場所と考え、みだりに立ち入らないこと。
- ・ 居住空間でのテレビやラジオは周囲の迷惑になる可能性があるため、使用する場合は、音量を小さくするかイヤホンを使用する。

(8) 携帯電話の使用

- ・ 居室での携帯電話での通話は禁止する。
- ・ 通話は屋外や定められたスペースでのみ可能とする。
- ・ 居室ではマナーモードに設定し他の避難者へ迷惑にならないようにする。

(9) 火災予防

- ・ 屋内での喫煙は厳禁とし、喫煙は定められたスペースでのみ可能とする。
- ・ 屋内でストーブなどを使用する場合は、使用箇所と時間などを取り決め、責任者を決めて火の元の管理を行うこと。

(10) その他

- ・ 新しい生活ルールが必要となった場合や、ルール変更が必要となった場合は、適宜運営本部会議で検討し、定めることとする。

第7 災害時要援護者への配慮

1 災害時要援護者への配慮の必要性

内閣府の「災害時要援護者の避難支援ガイドライン」において、災害時要援護者について、以下のように記述している。

いわゆる「災害時要援護者」とは、必要な情報を迅速かつ的確に把握し、災害から自らを守るために安全な場所に避難するなどの災害時の一連の行動をとるのに支援を要する人々をいい、一般的に高齢者、障害者、外国人、乳幼児、妊婦等があげられている。

要援護者は新しい環境への適応能力が不十分であるため、災害による住環境の変化への対応や、避難行動、避難所での生活に困難を来すが、必要なときに必要な支援が適切に受けられれば自立した生活を送ることが可能である。

災害時要援護者の例として、具体的には以下が挙げられる。

- ・ 高齢者
- ・ 障害者…視覚, 聴覚・言語, 肢体不自由, 内部障害(心臓, 内臓, 呼吸器, 免疫機能等), 知的障害, 発達障害, 精神障害等
- ・ 難病患者
- ・ 乳幼児
- ・ 妊産婦
- ・ 外国人
- ・ 災害時負傷者
- ・ 災害孤児

避難所生活は一般避難者にとっても不便で制約の多い側面があるが、移動や情報の受発信に制約のある要援護者にとってはさらに問題は重大である。避難所において要援護者が必要とする支援を遅滞なく享受し、心身の健康に影響を及ぼさずに自宅に戻ることができるよう、避難所運営を行う必要がある。

2 災害時要援護者への配慮

(1) 避難所運営上の災害時要援護者への配慮

避難所運営上における各災害時要援護者に対する配慮事項として、下記のような事項がある。しかし、これらはいくまで一例であり、各要援護者と密なコミュニケーションを取り、個別ニーズに応じた対応を行うことが重要である。

- ・ 高齢者…居住スペースの配慮(日当たりのよい場所、トイレに行きやすい場所、畳の用意等)が必要である。他の避難住民に気兼ねしてトイレの移動回数を減らそうとし、水分補給を減らしてしまった高齢者が脱水症状を起こすケースがあるため、特にトイレへの動線確保が重要である。
- ・ 障害者…外見からは障害を判断しにくいことも考えられるため、白い杖を保持してもらい、周囲の人への理解を求める内容や必要な支援の内容を記載したカード(「SOSカード」)を身につけてもらい、名札に障害内容を示すマークをつけてもらうといった対応が必要である。
- ・ 妊産婦…一般的に、妊娠している女性は貧血や栄養失調になりやすく、また病気にも感染しやすい。加えて、衛生面や環境面で不十分な生活は、胎児にも悪影響をもたらすことが懸念されるため、リラックスして休めるような場所を優先的に確保する等、できる限りの生活面での配慮が必要である。
- ・ 乳幼児…同じような家族が集まって過ごすスペースの確保や、夜泣きの際に外へ出るための動線の配慮を検討する。また、乳幼児のストレスを軽減するため、可能な範囲での子どもたちの活動スペースの設置や、お菓子の準備等について検討する。なお、過去の災害においては、子どもの保育が女性に集中したためにストレスやパニック等があったとの報告もあるため、乳幼児のいる母親への配慮やサポートも重要である。
- ・ 外国人…避難所における各部屋や窓口の案内等の掲示を、外国語あるいはイラスト等でわかりやすく伝える他、日本語の表記をひらがななどで平易にするよう心がける。また、避難所での生活や物資配給において、外国人への差別的対応が行われないように徹底する必要がある。

(2) 情報提供における留意点

避難所では、被災者の今後の生活再建上も重要な情報提供が数多く為される。さまざまな情報伝達手段を用いることで、これらの情報が要援護者にも確実に伝わるよう、注意する必要がある。以下に対応例を示す。

- ・ 高齢者…文書や看板等は大きな字で記載。音声での伝達は、ゆっくりとわかりやすく発声する。
- ・ 聴覚障害者…放送等により重要な情報を伝達する際には併せて掲示・配布用のチラシなどで情報伝達を実施する。また、手話通訳者の協力を得て手話や筆談等で情報提供をフォローする。
- ・ 視覚障害者…定期的な放送による情報の周知が必要。また、周囲の避難者等に対し、配布資料を読み上げる等の支援を依頼する。
- ・ 知的障害・発達障害者…抽象的な表現を用いると理解が困難となるため、具体的な情報提供を努める。また、文書で情報提供する際は、平仮名や平易な表現での情報提供やイラスト・図解を伴った情報提供に努める。
- ・ 乳幼児…保護者を通じて、避難所生活での注意点（就寝場所では騒がないなど）をよく指導するほか、避難所内で近づいてはいけない場所（物資置き場等で遊ばないようにしたり、仮設トイレの使用時は大人と同伴するなど）について教えるなどし、常に大人の目の届く範囲で活動するように注意する。
- ・ 外国人…意志疎通が困難な場合も考えられるため、自動通訳付の電子媒体の活用なども事前に検討しておく。

(3) 物資ニーズへの対応

災害時要援護者には、日常生活を送る上で特に必要とする様々な物資があり、避難所においてこうした物資を確保し、速やかに提供する必要がある。そのためにもまずは避難後のニーズ調査を迅速に行うことが大事である。

なお、物資や食料等の配布に際しては、高齢者や障害者等が自ら受け取りに来ることは配布漏れにつながる他、移動中の危険も伴うこと

から、支援者が個別に配布することを原則とする。

以下に、各要援護者が必要とする物資の例を示す。

対象	必要とする物資の例
高齢者や障害者	車イス、簡易トイレ、紙おむつ、おしりふき、テレビ（文字放送対応）、ファクシミリ、ラジオ、掲示用ボード、筆記用具、補装具、ベッド、折たたみ椅子、災害用のオストメイトトイレ、ストマ用装具、マスク、簡易点字用筆記具、補聴器用電池 等
難病患者	<ul style="list-style-type: none">・ALS等の人工呼吸器・吸引器等・在宅酸素療法者の酸素ボンベ等・在宅中心静脈栄養治療者の点滴剤等・クローン病の成分栄養剤・クローン病・潰瘍性大腸炎の炎症性腸疾患治療薬・膠原病のステロイド系薬剤・パーキンソン病の抗パーキンソン病薬
妊産婦	生理用品、女性用の衣類、マット、エチケット袋、防寒具、毛布、高さ45センチ程度の組立式ベッド、食料（塩分の少ないもの） 等
乳幼児	哺乳びん、育児用ミルク（粉ミルク）、ポット、離乳食、紙おむつ、おしりふき、乳幼児用肌着、ベビーベッド、おもちゃ、お菓子 等

（４）ボランティアとの連携

災害時要援護者に対する各種支援については、専門的な知識、技能を持つ支援者による支援が行われることがもっとも望ましいと言える。

しかし、必ずしもこうした人材を確保することが容易ではないため、周辺の地域住民やボランティアが災害時要援護者と話し合いながら支援するしくみを考えることが望ましい。

各災害時要援護者に対し、支援が期待できる資格・職業として、以下のようなものが挙げられる。なお、専門ボランティアでなくとも、例えば、話し相手になるというボランティアも大変重要である。

対象	支援が期待できる資格・職業等
高齢者・身体障害者	ホームヘルパー、介護福祉士、介護支援専門員、社会福祉士等
視覚障害者	ガイドヘルプ、点訳等
聴覚障害者	手話通訳、要約筆記等
メンタルヘルス	精神保健福祉ボランティア、心理カウンセラー等
知的・発達障害者	社会福祉士、社会福祉主事・知的障害関係施設職員・特別支援学校教諭等
乳幼児	保育士、幼稚園教諭等
妊産婦	助産師、保健師等
外国人(※)	通訳ボランティア、翻訳ボランティア、弁護士・法律事務所関係者、国際交流団体、県内外の在日外国人協会・友好協会等
その他	精神保健福祉ボランティア、心理カウンセラー、歩行訓練士、義肢装具士、福祉機器の専門家等

※なお、「新版・災害が起こったときに外国人を助けるためのマニュアル（弘前大学人文学部社会言語学研究室／減災のための「やさしい日本語」研究会）」では、国内の通訳・翻訳が可能なボランティア団体をリストアップし、対応が可能な国籍と含めて整理している。

（参考HP：<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/newmanual/top.html>）

（5）メンタルヘルスケア

もともと日常生活上での活動範囲が健常者に比べて限定されている高齢者や障害者にとって、健常者であっても不便な避難生活は大きな精神的なストレスにつながる。

精神的なストレスは、そのまま身体の不調につながることもあり得るほか、精神状態の不安定さから転倒等、無用なケガをしたり、また精神そのものに不調を来たすことも考えられるので、こうした被災者に対するメンタルヘルスケアは大きな意味を持つ。

専門的な技能、知識等を持った方による対応がもっとも望ましいが、周囲の人が積極的に話しかけ、支援することでも十分な効果があると考えられ、また、精神的な不調を来してからでは専門的な対応でしか対処が難しくなることから、発災直後からニーズの把握も含めたコミュニケーションを密に行うことが必要である。

(6) 避難所以外の要援護者に対する支援

乳幼児の泣き声等を懸念したり、プライバシーの確保が難しい避難所での生活を懸念して、自家用車等で避難生活を送る場合が考えられる。自家用車での避難生活については、エコノミッククラス症候群（静脈血栓塞栓症）を発症する可能性があるため、運動や水分の摂取等の注意事項を伝達する。

また、避難所同様に心身の定期的なケアが望ましいため、医療・福祉関係者による診断等を受診することが望まれる。

第8 女性への配慮

1 女性への配慮の必要性

利用可能なスペースに限りのある避難所においては、ある程度男女の区分なく生活スペースを共有し、男女共同で生活を送る必要があるが、そのような場合においても女性の権利を尊重し、安心して避難所生活を送ることができる安全な環境を確保するため、できる限りの配慮を検討する。

2 避難所運営上の女性への配慮

(1) 女性相談窓口の設置

避難所における女性の不安や悩み等は、相談相手が男性である場合は相談しづらいと考えられるため、こうした女性特有の相談を受け付ける担当や窓口を設置する。担当には女性をあてることとし、地域の婦人会等が中心となることも有効と考えられる。

また、避難者の側からは遠慮等から言い出しづらい場合も考えられることから、担当者が避難所内を巡回して個別にニーズを聞きだすことも必要である。

(2) 女性専用の物資配布体制

衣類や生理用品、薬など女性が必要とする物資で男性から配布されることに抵抗のあるものは多種あると考えられるため、これらの物資を女性の担当から配布できるような体制をとる必要がある。なお、(1)の女性相談窓口との兼務も考えられる。

(3) 女性に特有の生活習慣に関する配慮

スペースに余裕があれば、化粧・授乳等の行為に利用する部屋の確保が望まれる。トイレや更衣室との兼用も考えられるが、無用な混雑を避けるため分離することが望ましい。洗濯物の干し場等もこの配慮を要する。

(4) 女性の生活スペースの安全確保

女性専用のスペースを安心して利用できるための安全確保や、女性専用、男女共同に関わらず女性の安心・安全を確保するための体制を確保する。

女性が利用するスペースの管理・監視や、避難所内における夜間パ

トロールの実施等、共同生活をする避難者同士が話し合っ必要必要な体制を組むことが必要である。

あしがき

避難所の運営はマニュアルなどを整えていても、想定外のことや、被害によつての被災者の感情などにより、不安定になり、杓子定規な運営では立ち行かなくなることも多々想定される。

災害が深刻になるにつれ、フレキシブルな対応が求められ、その全てのマニュアル化には無理が生じるが、状況を把握しながらその時点で最良に近い判断が避難所において決断できるよう、関係者が日頃から避難生活、様々な被災者を想像しながら、苦しいながらも一丸となって乗り切れる環境を考えていきたい。

【参考】

●避難所関連の防災協定

- ▼地震・風水害その他による災害時に、早期の市民生活の安定を図るため、応急生活物資等を迅速かつ円滑に運搬・供給を行う協定
 - ・岡山流通情報懇話会（天満屋ストア・仁科百貨店・岡山県生協など）
 - ・イトーヨーカ堂岡山店・イオン岡山店・コメリ・ダイキ・タイムなど
- ▼(福祉)避難所（室）における要援護者支援・相談等の協定
 - ・岡山県社会福祉士会・岡山県看護協会・岡山県介護福祉士会
- ▼避難所における柔道整復（整骨等）の施術、応急処置、対象者の入院・通院など医療の必要性の判断、アドバイスなど協定
 - ・岡山県柔道整復師会
- ▼LPガスの供給に関する協定
 - ・社団法人 岡山県エルピーガス協会
- ▼避難所に必要な備品（発電機・投光機・その他器具）レンタルの協定
- ▼医療救護活動協定（避難所内救護所）
 - ・岡山市内医師会連合会・岡山市医師会・日本赤十字社岡山県支部
- ▼福祉避難所の協定
 - ・ふれあいセンター（5ヶ所）・ウェルポートなださき・旭川荘敬老園
 - ※ 今後増加予定

【緊急時連絡先一覧】

岡山市災害対策本部 086-803-1600
災害情報全般・避難所緊急支援物資に関すること・様々な支援要請
停電・復旧作業（中国電力）などの情報

北区本部	086-803-1850
中区本部	086-901-1643
東区本部	086-944-5000
南区本部	086-362-1455
北消防署	086-226-1119
西消防署	086-256-1119
中消防署	086-275-1119
東消防署	086-942-9119
南消防署	086-262-0119
岡山中央警察署	086-270-0110
岡山東警察署	086-943-4110
岡山西警察署	086-254-0110
岡山南警察署	086-245-0110
岡山北警察署	086-724-0110
赤磐警察署	086-952-0110
岡山市内救急病院案内	086-231-0119
火災テレフォンサービス	086-226-0119
水道局	086-234-5959
岡山ガス	086-272-3111

【情報取得】

官公庁（インターネット）

岡山市防災情報（危機管理課ページ）

<http://www.city.okayama.jp/soumu/bousai/index.html>

岡山県総合防災情報システム

<http://www.bousai.pref.okayama.jp/bousai/>

岡山地方気象台

<http://www.jma-net.go.jp/okayama/>

国土交通省岡山国道事務所

<http://www.cgr.mlit.go.jp/okakoku/>

国土交通省岡山河川事務所

<http://www.cgr.mlit.go.jp/okakawa/bousai2/index.html>

内閣府防災情報

<http://www.bousai.go.jp/>

内閣官邸

<http://www.kantei.go.jp/>

消防庁

<http://www.fdma.go.jp/>

運行状況（インターネット）JR西日本 列車運行情報

<http://trafficinfo.westjr.co.jp/list.html>

災害用伝言ダイヤル説明

● 災害用伝言ダイヤル（171）

【概要】

被災地内の電話番号をキーとして、安否等の情報を音声情報として蓄積し、録音・再生できるボイスメールです。
登録できる電話番号は、被災地内の加入電話・ISDN・ひかり電話の電話番号です。

詳しくは <http://www.ntt-west.co.jp/dengon/>

【使用方法】 音声ガイダンスに従ってください

伝言を吹き込む

1 7 1 → 1

→

0 0 0 - 0 0 0 - 0 0 0 0

→ 伝言を入れる（30秒以内）

伝言を聞く

1 7 1 → 2

→

被災地の人は自宅の電話番号
被災地以外の人は被災地の人の番号を市外局番から

→ 伝言を聞く（30秒以内）

※通話料が必要です

〜〜その他のサービス〜〜

必ず『市外局番』からダイヤルしてください
ダイヤルした電話番号を知っている全ての方が聞くことができます。

● 災害用伝言板（web171）

詳しくは <https://www.web171.jp/>

被災地域（避難所等含む）の居住者がインターネットを経由して伝言板サイトにアクセスし、電話番号をキーとして伝言情報（テキスト）の登録が可能なサービスです。登録された伝言情報は、電話番号をキーとして全国（海外も含む）から閲覧、追加伝言登録が可能となります。

● 災害用伝言板サービス（携帯電話など）

携帯電話・PHSから災害用伝言板にアクセスします。
（災害時はiモード、EZweb、Yahoo!ケータイ!、EMnet、CLUB AIR-EDGEのトップ画面に災害用伝言板の案内が表示されます。体験利用の際はメニューリスト内からアクセスしてください。）

アクセス先

<http://dengon.docomo.ne.jp/top.cgi>

NTTドコモ

<http://dengon.ezweb.ne.jp/>

KDDI (au)

<http://dengon.softbank.ne.jp/>

ソフトバンクモバイル

<http://dengon.emnet.ne.jp/>

イー・モバイル

<http://dengon.willcom-inc.com/>

ウィルコム

岡山市消防局危機管理課
〒700-8546
岡山市北区鹿田町一丁目1番1号
TEL 086(803)1082
FAX 086(234)7066
平成 25 年 5 月発行