

【運営資料】『マニュアルシート集』

マニュアルシート集

避難所担当職員・施設管理者の活動

活動	開始時期の目安
避難スペースの整理	初動期（災害発生当日）
避難所トイレの確保	初動期（災害発生当日）
本部への報告等 ～避難所開設～	初動期（災害発生当日）
本部への報告等 ～災害対策本部との連携～	展開期～（2日目～）
ルールの掲示	展開期～（2日目～）
秩序の維持	展開期～（2日目～）
取材への対応	展開期～（2日目～）

初動期（災害発生当日）

活動項目：「避難スペースの整理」-1

- ★避難所を円滑に運営するためには、居住・共有スペースを決めて周知する必要があります。
- ★各スペースはそれぞれの用途を明確にするとともに、ルールを周知し、守ってもらいます。
- ★スペースは固定ではありません、時期・人数に応じた空間配置を実施してください。

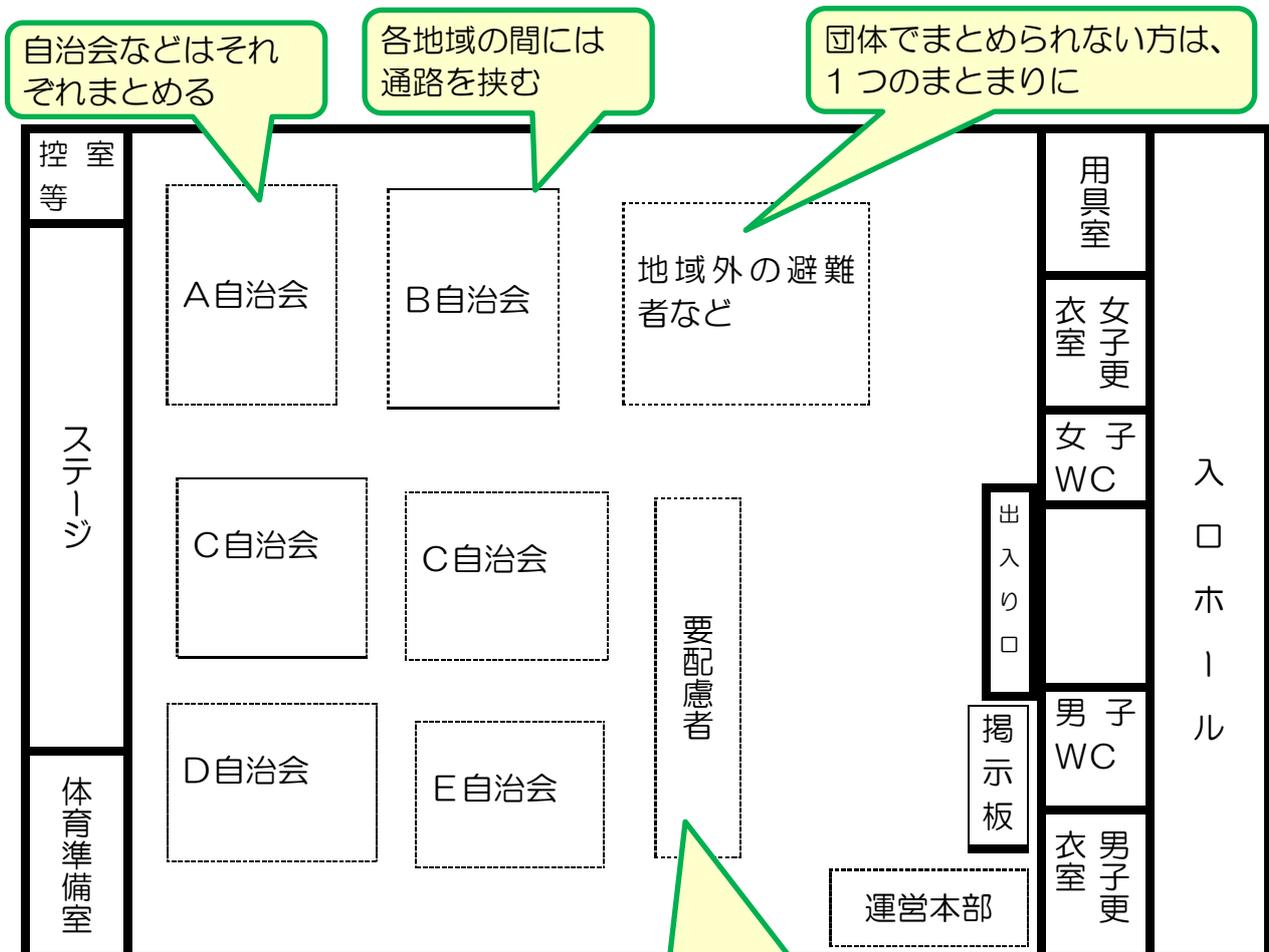
1 居住スペースの確保

チェック

避難者を収容後、地域ごとにスペースを割り振ります。

- 避難当初は、一時的に避難している方も多く含まれる時期なので、広いスペースの中で地域ごとにまとまってもらいます。

避難直後の空間配置例（体育館）



要配慮者は環境の良いスペースへ。
※身動きがとりやすい、トイレに近い、など

活動項目：「避難スペースの整理」-2

2 共有スペースの確保

チェック

避難所の共有スペースを整理します。

- 避難者の日常生活を保つために必要な機能を、共有スペースとして確保します。
（下表の項目をはじめ、対応が可能となったものから順に確保します。）
- 各共有スペースは、避難所施設が事前に定められた利用計画などを考慮して決定します。
- 各共有スペースは、事前協議に基づきそれぞれ利用のルールを決定します。
- 確保できた共有スペースとルールは、掲示などで避難者に周知します。
- 避難所以外でも、避難にかかわること（*）については、災害対策本部などからの情報を掲示して、避難者に周知します。

*入浴施設の営業開始、病院の受信再開、介護施設の受入れ開始、など

—共有空間例—

下の表を参考に、対応できるものから順に確保します

チェック	施設	設置場所	チェック	施設	設置場所
	居住スペース			風呂	
	居住スペース			更衣室(男性)	
	居住スペース			更衣室(女性)	
	居住スペース			洗濯場	
	運営本部			物干し場(男性)	
	医務室			物干し場(女性)	
	情報機器設置場所			授乳室	
	情報掲示板			介護室	
	ごみ集積所			調理室	
	仮設トイレ設置場所			給水室	
	救援物資集積場所			救急車用駐車場	
	救援物資配布場所			喫煙場所	
	仮設電話設置場所			ペットスペース	
	相談室				

活動項目：「避難スペースの整理」-3

3 共有スペースを配置するうえでの参考

プライバシーに配慮しましょう

- 集団生活を送る避難所では、個人のプライバシーへの配慮がとても重要です。
 - 以下のような、プライバシーに配慮した共有スペースの設置を心がけます。
 - 男女別の更衣室 ○ 男女別の物干し場
 - 男女別のトイレ ○ 授乳スペースの設置、など
- * 指定避難所に備蓄されている「テント式プライベートルーム」もうまく活用してください。

衛生面などに配慮しましょう

- トイレやごみ集積場所は、悪臭が居住スペースに届かない場所に設置しましょう。
- ペットスペースは、アレルギーなどを抱えた方などに配慮し、ペット連れでない避難者の居住スペースとは離れた場所に設けましょう。

設置場所とルールを明確にしましょう

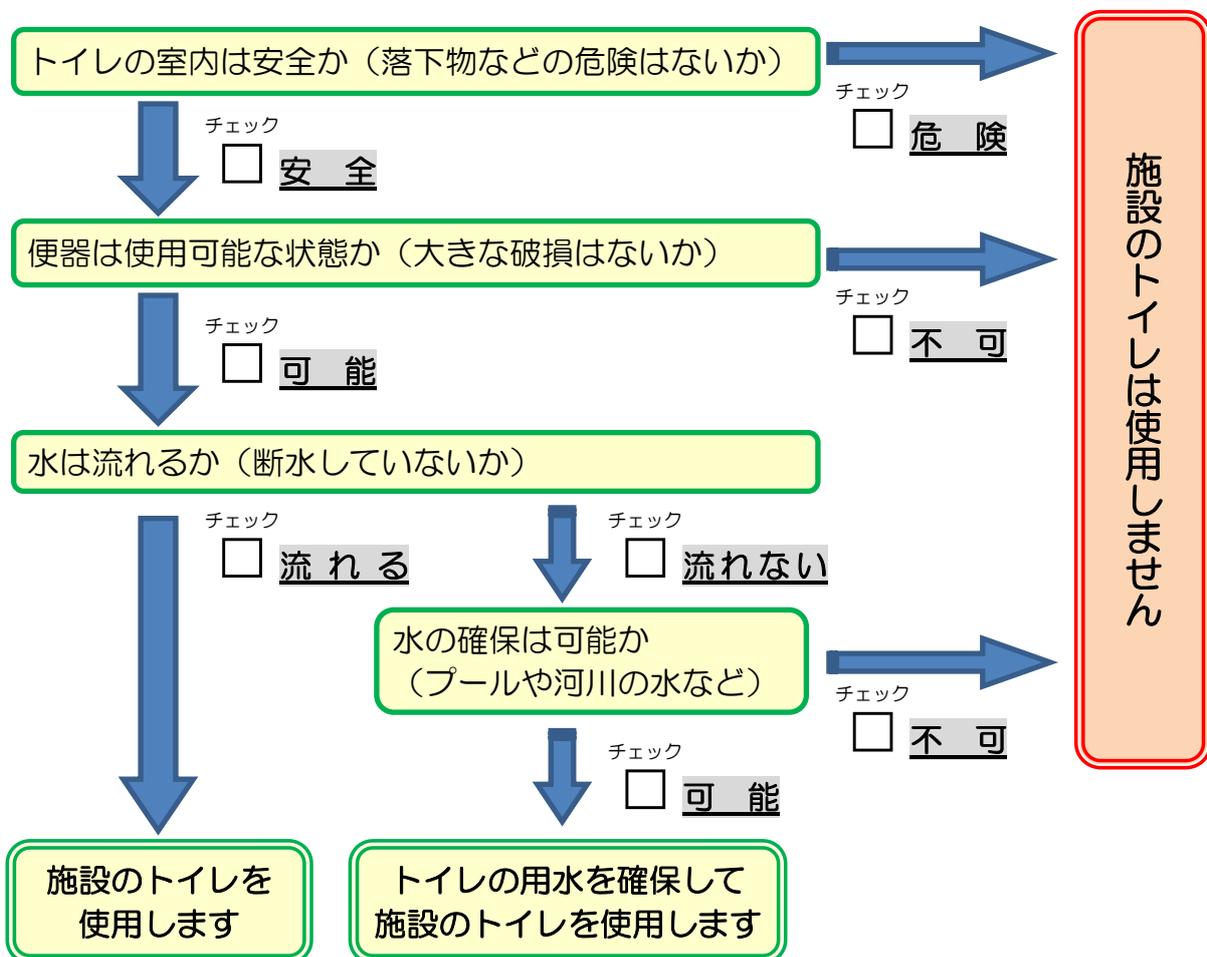
- 共有スペースの設置場所を掲示して、避難者に周知しましょう。
- 利用する際のルールを掲示して、避難者に厳守してもらいましょう。

活動項目：「避難所トイレの確保」-1

- ★避難所生活を送る上で必要となるトイレの確保や使用方法について整理します。
- ★避難所のトイレが使えるか否かの確認を早期に行う必要があります。
- ★使用できない場合は、トイレを確保する必要があります。
- ★トイレがすぐに確保できないときは、備蓄の「携帯型簡易トイレ」を活用しましょう。

1 施設のトイレが使用可能か否かを確認します。

➤ <トイレ確認のチェック項目> ※あてはまる方にチェック



初動期（災害発生当日）

活動項目：「避難所トイレの確保」-2

2 トイレの用水を確保して施設のトイレを使用する（断水時）

- 断水中であっても、施設のトイレや便器に被害や破損がなければ、以下のとおり排泄物を流す用水を確保することで使用が可能となります。

チェック

「プールの貯留水」や「河川の水」をポリバケツなどにためて、トイレの流し用水として設置します。

- トイレの流し用水は、衛生上手洗いなどには活用できませんので、はり紙等をして周知しましょう。

チェック

使用済みトイレットペーパーを捨てるごみ箱などを用意します。

- 用水で流す場合は、ペーパーが詰まるおそれがありますので、使用したペーパーは流さずにごみ箱（ダンボールなどで可）やごみ袋に捨ててもらいます。
- 匂い対策として、ダンボールでふたをするなどの工夫をしましょう。

チェック

消毒液などを確保し、衛生面に配慮します。

- 手洗い用の水が確保できない場合は、最初は、施設の消毒液などを借りて活用します。
- ペットボトルなど備蓄している飲料水は、飲料用としての活用を優先とし、避難者数から余裕がある場合は、節水して活用します。

チェック

使用できるトイレの場所や、使用方法を十分に周知して使用します。

初動期（災害発生当日）

活動項目：「本部への報告 ～避難所開設～」

- ★災害対策本部への報告の要領です。
- ★避難所の開設、避難者の状況等を、災害対策本部へ報告します。

1 避難所開設、避難者の状況の報告

チェック

避難所の被害状況や、避難者の状況などをまとめます。

- 避難所の被害や避難者の有無、概ねの人数等を分かる範囲でまとめます。

チェック

電話、FAX、無線などで災害対策本部に報告します。

- 可能であれば様式をFAXし、できない場合は、電話や無線により口頭で報告します。

展開期～（2日目～）

活動項目：「本部への報告 ～災害対策本部との連携～」

- ★災害対策本部への報告や要請の要領です。
- ★避難所への適切な支援のためには、災害対策本部への報告や要請が必要です。

1 災害対策本部との連携（電話回線が使える場合）

チェック

災害対策本部への報告や要望は、各様式等により災害対策本部へFAXします。

- 報告した様式は、種別ごとに整理しておきましょう。

チェック

その他の簡易な報告や問合せは、施設の電話を使って行います。

2 災害対策本部との連携（電話回線が使えない場合）

チェック

報告や問合せは、無線を使って口頭で行います。

- 口頭で報告する場合も、記録のため各様式は作成しましょう。

展開期～（2日目～）

活動項目：「ルールの掲示」

★避難所での共同生活は、ルールを明確にし、一定の規律のもとで行います。

1 避難所のルール

チェック

避難所の共通ルールを掲示し、避難者に周知します。

- 事前に作成している避難所では、目立つ場所に速やかに掲示します。
- 作成していない避難所では、「避難所生活のルール集」を参考に作成して掲示します。
- 掲示とあわせ、地域ごとに代表者から周知するなど、避難者に周知徹底します。

チェック

トイレなどの共通スペースは、それぞれにルールを決めて周知します。

- 共通ルールとは別に、共有スペースごとにルールを張り出すなどし、周知徹底します。

チェック

避難所のルールは、避難所の状況に合わせて変更します。

- ライフラインが回復するなど、避難所の生活に変化があるときは、避難所運営委員会の中で、変化に合わせてルールを決定・変更しましょう。

チェック

変更されたルールは、その都度避難者に周知徹底します。

展開期～（2日目～）

活動項目：「秩序の維持」

★避難所担当職員は、避難所運営委員会と連携し避難所内での迷惑行為の防止や共同生活秩序を守るために、問題の解決にあたります。

1 トラブル等の対応

チェック

避難所内でのトラブルが発生したときは、必要に応じて災害対策本部に連絡し指導を仰ぐとともに、毅然とした態度で速やかに対応します。

- 必要に応じて警察署又は交番に警察官のパトロール立ち寄りを依頼します。

活動項目：「取材への対応」

- ★マスコミなどの取材対応は、原則として避難所担当職員が対応します。
- ★避難者のプライバシー確保に十分留意し、避難所内で取材を行うときは、必ず総務班員が立ち会います。

1 対応方針の決定

チェック

- マスコミや調査団などから、取材や調査の申し出があった場合は、避難所運営委員会と協議し、承諾を得ます。

チェック

- 運営会議において、取材や調査団の受け入れを可能とする時間や区域などの方針を決めます。

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、総務班の立ち合いのもとで受け入れ可能とする。
- インタビューをする場合は必ず総務班の担当者に許可を取ること。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

チェック

- 取材者には、取材・調査受付票に記入してもらいます。また、バッジや腕章などで身分を明らかにしてもらいます。

- 取材中は、必ず総務班が必ず立ち会います。

自主防災組織の活動

活動	開始時期の目安
避難者の把握	初動期（災害発生当日）
けが人等への対応	初動期（災害発生当日）
要配慮者への対応	初動期（災害発生当日）
ペット連れ避難者への対応	初動期（災害発生当日）

活動項目：「避難者の把握」

★避難所に誰が避難しているかを把握します。以下の目的があります。

○安否の確認（家族などの安否確認に訪れた方へ対応する）

○食料の確保（必要な物や、必要な量を適正に把握する）

○避難者支援（全ての避難者に行政などの支援を行き届ける）…など

★最終的には名簿を作成して避難者の入退所を管理します。

1 避難者数の把握（概数）

チェック

人数を集計しやすいよう、避難所内では自治会単位などにまとまってもらいます。

チェック

避難者の人数の確認を行います。

- 最初はおおむねの人数でもかまいません。
避難者の詳しい情報は落ち着いてから調査します。
- 人数の確認方法の例（できる方法でかまいません。）
 - ・ 各自治会の代表者などに避難者の人数を報告してもらう。など

チェック

人数の確認にあわせて、けが人や病人などの情報を確認します。

- けが人などは早急に対応が必要な場合もありますので、呼びかけにより把握します。

チェック

地域で逃げ遅れた方や、避難できない方などがいるか情報を確認します。

- 避難できない方などの情報については、各自治会長などからの報告により把握し、必要に応じて災害対策本部へ連絡します。

チェック

避難者数は、「避難者名簿」にまとめ、災害対策本部へ報告します。

- 「避難者名簿」の作成前は、把握したおおむねの人数と、記載可能な内容を報告します。
- 病人や逃げ遅れなどの情報は、必要に応じてその都度報告します。

活動項目：「けが人等への対応」

★避難所へは、災害で負傷した方や、病気を抱えた方も避難しますので、状況に応じて適切な対応を行う必要があります。

★また、避難所内での緊急事態に備え、あらかじめ対応を決めておく必要があります。

1 避難直後の救護活動（まず行うこと）

チェック

呼びかけで、けが人、病人、妊婦など早急に対応が必要な方を把握します。

➤ 避難者数の確認をする際などに、呼びかけて早期に把握しましょう。

チェック

避難所にある「救急セット」を活用し、けが人などへ応急的な手当を行います。

➤ 避難者の中に医療従事者がいないか確認し、いる場合は協力を要請します。

➤ 手当てを行った方は、その後の状態を随時確認しましょう。

チェック

対応が困難なけがや病気は、救急車の手配を行います。

➤ 「119」番通報を行います。

➤ 避難所の施設名や住所、けが人や病人の様態を伝えてください。

チェック

避難時の対応が落ち着いたら、救急セットの中身を確認し、足りないものは、物資の調達に併せて避難所担当職員へ報告します。（災害対策本部へ要請）

活動項目：「要配慮者への対応」

★避難者の中に要配慮者（体力・障害・症状などから、ケアが必要な方）がいる場合は、要配慮者専用の避難スペースを確保するなど、その時点でできる限りの支援を行います。

1 専用スペースの確保

チェック

体育館での避難生活が可能の場合は、その中で環境のよい避難スペースを確保します。

- 足腰が悪い、支援が必要など、良い環境を提供する必要がある場合。

チェック

体育館での避難生活が難しい場合は、施設管理者との協議により別の部屋などを使用します。

- 介護が必要、歩行が困難など、大勢の人の中で生活が困難な場合。

2 要配慮者への対応

★ 他の避難者と同じ場所で支援が可能な場合

- 足腰が悪い
- 目が見えない
- 支援が必要、など



- 《優先的に環境の良いスペースへ》
- 身動きが楽、トイレに行きやすい
- 運営者がすぐに支援できる、など

★ 他の避難者と同じ場所で支援が難しい場合

- 介護が必要
- 歩行困難
- 共同生活ができない、など



- 《特別教室など、別の部屋を配慮》
- 過ごしやすい 家族が介護しやすい
- 注）施設管理者との協議が必要
- 注）建物の安全確認が必要

※ 避難所の状況が落ち着いてきたら、福祉避難所への移送を含め、より良い環境が提供できるよう検討しましょう。

活動項目：「ペット連れ避難者への対応」

★避難者の中にペット連れ避難者がいる場合、敷地内にペットの受け入れ場所を確保します。原則として建物内にはペットを入れないようにします。

1 ペットの受け入れ場所の確保

チェック

避難所担当職員、施設管理者と連携し、ペットの受け入れ場所を確保します。

- 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け入れ、動線が交わらないよう注意します。
- 施設に余裕がある場合は、避難時の混乱が落ち着いた後、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します。
- ペットの受け入れ場所は、避難所敷地内で屋根のある場所を確保します。ない場合はテントを設営するなどして対応します。
- 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飼育できることが望ましい。

総務班の活動

活動	開始時期の目安
委員会の事務	展開期～（2日目～）
総合相談窓口の設置	展開期～（2日目～）
避難者名簿の作成・管理	展開期～（2日目～）
来客者への対応	展開期～（2日目～）

活動項目：「委員会の事務」

★避難所運営委員会の事務を担当し、運営委員会の会議準備や記録の作成、各班との連絡調整を行います。

1 避難所運営委員会の事務局

チェック

避難所運営委員会の事務局として、会議の準備や記録を作成します。

- 避難所内の状況を把握し、各班と相互に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、定例会議を開催します。（朝夕1日2回程度）
- 会議の結果、各運営班の要望、連絡事項など、災害対策本部へ報告する内容をまとめます。

チェック

「避難所運営記録」を作成します。

- 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します。

2 委員会決定事項等の伝達

チェック

避難所運営委員会の決定事項を情報掲示板に掲示します。

- 居住グループの代表者や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）にも確実に伝達します。

活動項目：「総合相談窓口の設置」

★避難所に避難した方の相談全般を行います。

1 相談コーナーの設置

チェック

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」と表示するなどします。

2 相談対応

チェック

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、避難所運営委員会の場で相談する。

<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け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。

3 相談対応後の処理

チェック

相談コーナーで聞き取った内容は受付メモに記録する。

- 対応が必要な場合は、内容に応じて関係者（避難所運営委員会や各運営班の班長、行政担当者、施設管理者など）に申し伝える。

チェック

受付メモ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。
- 避難所運営日誌にも概要を記載する。

活動項目：「避難者名簿の作成・管理」-1

★避難所に誰が避難しているかを把握します。以下の目的があります。

- 安否の確認（家族などの安否確認に訪れた方へ対応する）
- 食料の確保（必要な物や、必要な量を適正に把握する）
- 避難者支援（全ての避難者に行政などの支援を行き届ける）…など

1 避難者カードの配布・回収

チェック

避難時の混乱が落ち着いたら、避難者に「避難者カード」を記入してもらいます。

- 避難所にとどまる人には、記入してもらいます（避難者）。
- 帰宅する方が食料などの支援を申し出た場合も、記入してもらいます。（在宅被災者）
自助を基本としますが、申し出があった場合には可能な範囲で対応します。
- 避難者カードは1家族で1枚記入してもらいます。
- ペット同伴の場合は「ペット登録台帳」にも記入してもらいます。

チェック

記入された「避難者カード」を回収します。

- 避難者と在宅被災者のカードは分けて整理します。
- 避難者の分については、回収する段階で、居住グループ単位や自治会単位などでまとめると、取り扱いがしやすくなります。名簿も同様です。

2 避難者名簿への記入

チェック

避難者は「避難者名簿」に記載します。

- カード回収と同様に、地域ごとにまとめて記載すると、確認しやすくなります。

チェック

在宅避難者は「在宅被災者名簿」に記載します。

- カード回収と同様に、地域ごとにまとめて記載すると、確認しやすくなります。

チェック

避難者数は、避難所状況報告書にまとめ、災害対策本部へ報告します。

- 名簿作成中も、把握している人数と、記載できる内容は定期的に報告します。
- 名簿が完成したら、名簿の内容も報告します。

チェック

避難者数は、避難所状況報告書にまとめ、以後も定期的に災害対策本部へ報告します。

- 避難者の数に変化がなくても1日1回報告を実施します。

活動項目：「避難者名簿の作成・管理」-2

3 退所の申し出があったら

チェック

退所の申し出があった場合は、「退所届」に記入してもらい、以下のことを伝えます。

<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。
- ・ 使用したスペースは清掃すること。
- ・ （事前の申し出の場合）退所の際は必ず受付に立ち寄ること。

<退所日当日>

- ・ 忘れ物がないか、清掃を行ったか確認します。（可能であれば、本人と部屋まで同行し、確認します。）

4 退所後の手続き

チェック

避難所内の配置図を修正します。

チェック

「退所届」の情報を、「避難者カード」と「退所者記録簿」に記入します。

<申し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します。
- ・ 本人と連絡がつかない場合、避難所運営委員会と相談の上、一定期間張り紙などをした上で、退去扱いとします。

活動項目：「避難者名簿の作成・管理」-3

5 「避難者カード」を記入するうえでの参考事項

こんな方はいませんか？

東日本大震災では、校庭にとめた車の中で過ごす方も多くいました。そういった方へも、食料などの配布ができるように、「避難者カード」を記載してもらいましょう。

ただし、

エコノミークラス症候群など、車中で過ごすことによる二次的な被害も考えられますので、そういった方も避難所内で過ごせるように配慮しましょう。

また、

熊本地震では、車中泊の避難者が避難所運営に参画しないという問題がありました。車中泊者も含めた、住民主体の避難所運営について、体制を確立しましょう。

東日本大震災では、家の被害がなくても、食料不足から避難所に食料を求める方がいました。避難所は、避難を必要とする方の施設ですので、基本的には避難者への食料が優先です。ただし、支援物資が届き始めるなど、支援ができるような状態になった場合は、可能な範囲で支援を行ってください。

その場合は、

「避難者カード」に「在宅被災者」として記載してもらい、可能な範囲での支援になることや、自分で受け取りに来てもらうことを理解してもらったうえで、支援を行います。

活動項目：「来客者への対応」

- ★避難者のプライバシーを確保するため、原則として来客者は居住空間には立ち入らせず、入口近くに面会所を用意して対応します。
- ★家族・親類等の来訪で当該避難者の避難スペースに立ち入る場合には、他の避難者の迷惑とならないよう指導します。

1 来客者への対応

チェック

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します。（公開用の名簿に情報がある場合のみ対応する。）

チェック

館内放送や連絡役にて該当者を総合受付まで呼び出す。

- 該当者が来た場合は、来客と面会してもらう。（「外来受付簿」に記録）
- 該当者が来ない場合は、電話対応と同じ方法で伝言を承る。

＜来客対応の例＞

- ① 「捜している人の住所と名前を教えてください。」
- ② 公開用の名簿を確認し、該当者がいれば③に進む。公開用の名簿に該当者がいない場合は、その旨を伝える。
- ③ 「ここでは、放送で呼び出して連絡を伝えるのみです。」
- ④ 「あなたの名前と連絡先を教えてください。」
- ⑤ 「呼び出しても応答のない場合がありますが、それ以上の対応はできませんのでご理解ください。」

情報班の活動

活動	開始時期の目安
防災及び生活情報の収集	展開期～（2日目～）
避難者への情報伝達	展開期～（2日目～）
問い合わせへの対応	展開期～（2日目～）
郵便物等の取次ぎ	展開期～（2日目～）

活動項目：「防災及び生活情報の収集」-1

- ★関係機関へ直接連絡を取り、必要な情報を収集します。
- ★テレビ・ラジオ、インターネット、新聞などにより情報を収集します。

1 情報収集・提供に必要な機器の確保

チェック

情報収集・提供に必要な機器の確保につとめます。

チェック

避難所で入手できない場合は、避難所担当職員に報告します。

<必要な機材の例>

- 防災無線（電話・FAX）
- 電話（衛星電話、携帯電話、特設公衆電話）
- FAX（特設公衆FAXなど2台以上（1台は聴覚障害者専用））
- パソコン（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
- 非常用電源（発電機、バッテリー）
- 各種電池（予備）
- 情報収集・連絡用の自転車やバイク

2 班員による情報収集活動

チェック

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などの各種機関と連絡をとり、情報を収集します。

- 近隣の避難所とも情報を交換し、地域の情報を収集する。
- 避難所を利用する人からも情報を収集する。

チェック

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します。

- うその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。

チェック

安定期以降は、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、避難所利用者の事情に配慮した広報の例（巻末参考資料）を参考に、避難所利用者全員に伝えます。

活動項目：「防災及び生活情報の収集」-2

3 展開期に必要な情報の例

- 安否情報
- 被害情報
- 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
- 福祉避難所の受け入れ状況
- 災害派遣医療チーム(DMAT)や災害派遣精神医療チーム(DPAT)、保健師など医療や福祉の専門家の巡回状況
- ライフラインなどの復旧情報
- 水・食料など生活物資供給情報
- 葬儀・埋葬に関する情報
- 鉄道、道路など交通機関の復旧状況
- 生活関連情報（商業施設、銭湯の開店状況など）

<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整理する。

4 安定期に必要な情報の例

- 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
- 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）

活動項目：「避難者への情報伝達」

- ★掲示板を用いて避難所運営委員会の決定事項を伝達します。
- ★災害後は、デマ情報が出やすいので十分に注意し、正確な情報を迅速に提供することを心がけます。
- ★避難者に対する生活情報（生活物資や風呂の開設など）は、視覚障がい者や聴覚障がい者などに配慮しつつ、掲示板の利用など多様な手段を講じます。

1 避難所内での情報伝達

チェック

避難所内の情報提供には、掲示板を用いるようにします。

- 掲示板は、入り口付近で目に止まる場所に設置します。
- 特に重要な情報は、居住グループの代表者を通じて、避難者全員に口頭で伝えま

チェック

テレビやラジオが使用できる場合は、皆が見聞きできる場所に設置し、避難者に情報を提供します。

2 避難所の情報提供内容

- 災害情報
- 避難者の情報
 - ・ 安否情報や、安否確認の情報交換内容などを掲示します。
 - ・ 配偶者からの暴力の被害者等、情報を掲示されたくない方の情報管理には十分配慮すること。
- 生活情報
 - ・ ライフラインや交通網の復旧、病院や入浴施設の再開などを掲示します。
- 行政（県・市）からのお知らせ
 - ・ 物資支援の開始、給水車の給水、り災証明の発行、仮設住宅や生活再建支援制度の申し込み開始など、行政からのお知らせを掲示します。
- 避難所内のお知らせ
 - ・ 避難所内で、周知すべきことを掲示します。など

3 情報の提供方法（情報の整理）

チェック

避難所内で情報を提供する場合は、壁やホワイトボードなどを用いて、紙に記載して掲示したり、直接書き込んだりして掲示します。

- 掲示する際は、情報ごとにスペースを決め、受け取り手が確認しやすいように整理して掲示しましょう。

活動項目：「問合せへの対応」

- ★情報の公開を了承した避難者については、公開用の避難者名簿を作成します。
- ★電話による問合せは、放送及び掲示により伝言し、折り返し避難者の方から連絡をとる方法とします。

1 公開用名簿の作成

チェック

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で個人情報を公開してよいとした人を対象に、公開用名簿を作成しておきます。

- 「氏名」と「ふりがな」、「住所（〇〇町〇〇丁目まで）」を世帯別に、公開してよいとした区分（親族・同居者、知人、左記以外）ごとに抜き出します。

＜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

チェック

問い合わせには、公開用の避難所利用者名簿に情報がある場合のみ回答します。

- 公開用の名簿以外の情報は、市に問い合わせるよう伝えます。
- 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します。

3 電話対応

チェック

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します。

- 電話は取り次がず、該当者に伝言することを伝える。
- 受信日時、伝言内容、相手方の氏名や連絡先を聞き取り、「電話受付用紙」とメモに記録する。
- メモの内容は以下を参考に該当者に確実に伝わるようにする。

＜伝言のしかた＞

緊急度や、伝言を受け取る側の事情（視覚や聴覚に障害のある人、外国人など）に配慮した方法とします。

- ・ 館内放送で該当者を呼び出す。
- ・ 連絡役を決めて、メモを該当者に渡す、あるいは声で伝える。
- ・ 情報掲示板にメモを掲示する。

活動項目：「郵便物等の取次ぎ」

- ★郵便物及び宅配便の荷物は、郵便局員及び宅配業者から直接避難者へ手渡しとします。
- ★手渡しが困難な場合、郵便物及び宅配便の荷物は情報班で保管します。

1 避難者あてに送られた宅配や郵便物

チェック

宅配や郵便事業者に、避難所内の配置図を貸し出し、該当者に直接渡してもらいます。

チェック

配置図は、配達後に必ず返却してもらいます。

- 本人が不在の場合は一度持ち帰り、再度来てもらうようにします。
- どうしても手渡しが困難な場合に限り、郵便物及び宅配便の荷物は情報班で保管します。

2 郵便物の差出箱の設置

チェック

郵便事業者と相談し、総合受付に「簡易郵便差出箱」を設置します。

施設管理班の活動

活動	開始時期の目安
避難所の管理	展開期～（2日目～）
危険箇所への対応	展開期～（2日目～）
防火・防犯対策	展開期～（2日目～）

活動項目：「避難所の管理」-1

- ★避難者の状況に応じて、避難所内での居住スペースを整理します。
- ★避難者の精神的負担を少しでも軽減するよう、避難所内の秩序の維持を心がけます。
- ★避難所内の共有スペース（総合相談窓口、更衣室、授乳場所等）を確保します。

1 居住スペースの整理

チェック

地域のまとまりごとに「居住グループ」を編成し、代表者をきめてもらいます。

- 居住グループは避難者のまとまりを指します。自治会などの単位を生かして、複数のグループを編成します。
- 名簿作成時には、この居住グループごとに作成すると管理がしやすくなります。
- 居住グループの編成以降は、以下に留意して居住スペースの整理を継続します。

チェック

体育館の居住スペースを整理します。

- 居室内では、荷物や敷物で世帯同士の区画の境界を明確にします。
- 居室内の通路は、各世帯の区画が1か所以上面するように設定します。
- 要配慮者へは、引き続き生活しやすい場所の提供を配慮します。
- ダンボールや仕切り板などを用いて、可能な範囲で個人のプライバシーを確保します。
- 避難者が減少したら、規模に応じて居住グループの再編成や居室の移動を実施します。

チェック

特別教室などの使用場所・方法を決めます。

- 使用する部屋などは勝手に決めず、必ず施設管理者に確認し、施設で定める利用計画に基づいて決定します。
- 避難者が多い時期は、基本的には要配慮者などのために使用します。

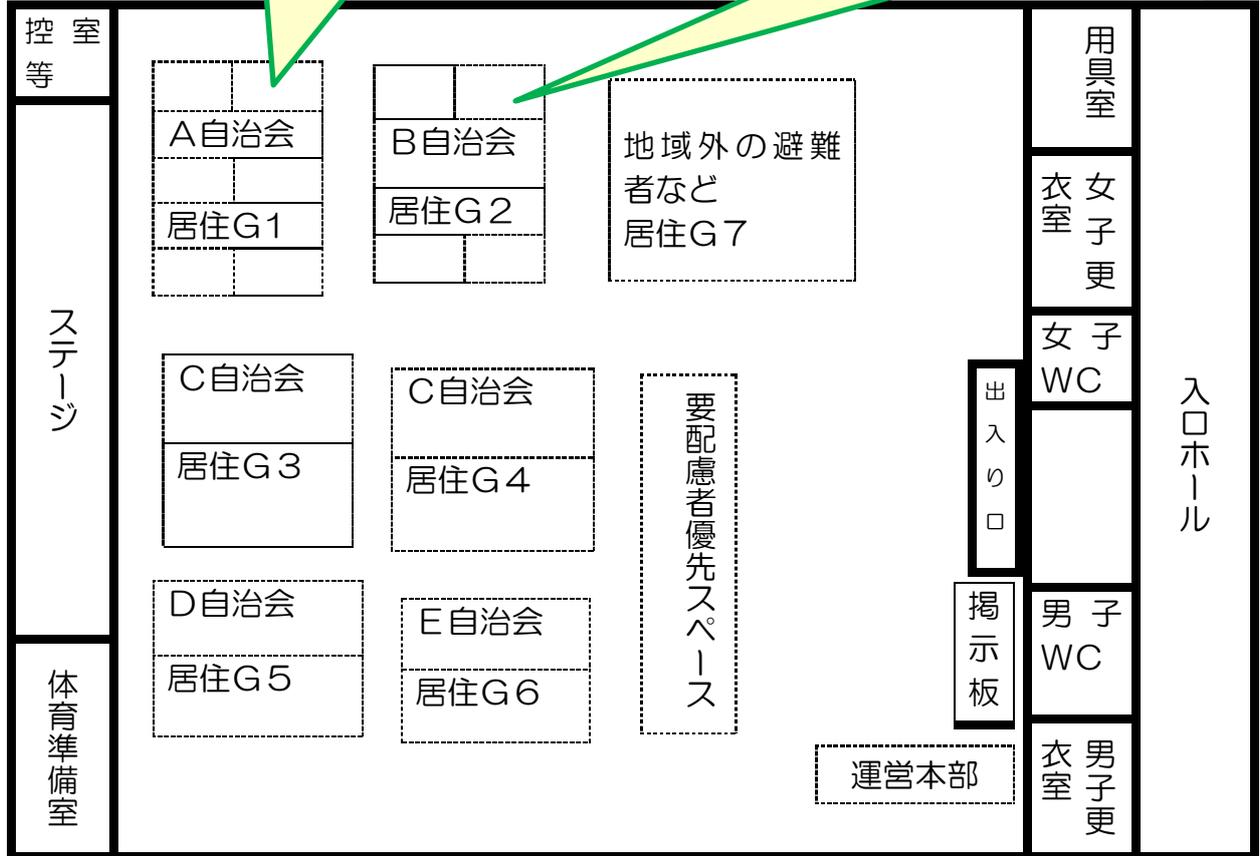
※避難者の増減に応じて、避難所閉鎖まで上記のポイントを繰り返し実施してください。

活動項目：「避難所の管理」-2

空間配置例（体育館）

敷物などで、世帯間の堺がわかるように

各世帯が、1か所以上通路に接するよう配置を。※同じ居住G内でも同様に配置します



空間配置例（特別教室など）

要配慮者へのスペースの提供を検討、など

施設管理者と協議
*施設の利用計画に基づき決定
*事前協議に基づき決定

要配慮者
⇒多目的室
⇒ひろびろトイレに近い教室、など

展開期～（2日目～）

活動項目：「避難所の管理」-3

2 運営用スペースの整理

チェック

総務班や要配慮者班、食料・物資班と連携し、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します。

- 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します。
- 駐車場は身体障害者等を除いて原則として避難者の駐車を禁止します。

3 設備の確認、修繕依頼

チェック

ガスや電気、水道、電話、放送、トイレなど設備の状況について点検する。

- 修繕が必要な箇所についての要望を施設管理者に提出します。
- 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・物資班に依頼します。

展開期～（2日目～）

活動項目：「危険箇所への対応」

- ★危険箇所は「立ち入り禁止」を表示します。
- ★避難所内の異常箇所は、施設管理者・避難所担当職員に報告します。

1 施設の安全点検

チェック

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います。

- 応急危険度判定士がない場合は、すみやかに災害対策本部に派遣を要請します。

チェック

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。

チェック

避難所内に異常・危険箇所を発見した場合は、施設管理者・避難所担当職員に報告します。

活動項目：「防火・防犯対策」

- ★災害後の混乱の中では、防火・防犯にも注意が必要です。
- ★避難所内部に限らず、外部からの危険を排除する意味でも、防火・防犯対策を講じます。

1 避難所の防火

チェック

火気の取扱い場所を制限し、取扱いのルール・注意を周知します。

- 避難所室内は禁煙とします。
- ストーブなど室内で使用する火気は、使用する部屋ごとに責任者を決めて管理します。
- 個人所有のカセットコンロなども、使用場所を決めるなど、注意を促します。
- 火気取扱場所には、必ず消火器及びバケツなどを配置します。

チェック

定期的に避難所内を見回り、火気の取扱いが適切に行われているか確認します。

- 指定された場所以外で火気の取扱いがないか、水バケツなどを配置して適正に取り扱っているかなどを確認します。

2 避難所の防犯

チェック

夜間の避難所対応を継続するために、交代制の当直者を決めます。

- 自主防災組織・避難所担当職員などから、交代制の当直者（複数名ずつ）を決めます。

<当直の仕事>

- ・ 夜間の避難者の出入りの確認や避難者への対応
- ・ 防火・防犯のための、避難所内（就寝場所や女性専用スペース等）の巡回
- ・ 複数名ずつ時間を分けて交代するように実施しましょう。

チェック

夜間は、建物の出入り口の施錠を徹底し、当直者のいる出入り口のみ開錠します。

- 当直者は出入り口付近で人の出入りを確認し、不審者の侵入を防ぎます。
- 当直者は夜間の避難所内のパトロールを行い、防火防犯に努めます。
- パトロール中も、出入り口付近に人が配置できるよう、当直は複数名ずつ行います。
- 避難者の居住部分以外は夜間に消灯しないように心がけます。
- トイレが外部にある場合は、通路やトイレ内の照明を確保します。

食料・物資班の活動

活動	開始時期の目安
生活水の確保	展開期～（2日目～）
食料・物資の受入	展開期～（2日目～）
食料・物資の管理と配給	展開期～（2日目～）
不足食料・物資の要請	展開期～（2日目～）

活動項目：「生活水の確保」

- ★避難所では飲料水を確保することや、衛生的な避難所生活（手洗い、うがいなど）のために生活水を確保する必要があります。
- ★避難所の水道が使用可能か確認し、使用できない場合は受水槽の使用等、あらゆる手段を用いて水を確保します。

1 生活水の確保

チェック

 飲料水を優先的に確保します。

- 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、災害対策本部にペットボトル入りの水や給水車を要請します。
- 飲料水が安定的に確保できるようになったら、洗顔、洗髪、洗濯などへの利用について、保健・衛生班と調整します。
- 避難所で使う水は、用途に応じて明確に区分します。

<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します。
- 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します。
- 飲用できない水を入れたポリ容器等には「飲用不可」と表示します。



活動項目：「食料・物資の受入」

★食料・物資の受入と管理のための専用のスペースを設けます。

1 荷下ろし場所の確保

チェック

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に指定します。

- 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します。

2 保管場所の確保

チェック

備蓄倉庫などがある場合は、そのまま利用します。

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ます。

- 保管場所の鍵は食料・物資班の班長が管理・保管します。

<保管場所>

- ・ 保管場所は、避難所を利用する人の居住スペースとは別とします。
- ・ 高温・多湿を避け、風雨を防げる壁と屋根があり、鍵がかかる場所が望ましい。
- ・ 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します。

3 配給のための資機材の確保

チェック

運搬用の台車や、炊き出しに必要な設備・道具の有無を確認します。

ない場合は、避難所担当職員に報告します。

4 物資の保管場所配置図の作成

チェック

どこに何が保管されているか、誰にでもわかるように配置図を作成します。

- 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します。
- 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、配置図を修正します。

活動項目：「食料・物資の管理と配給」-1

- ★避難所で必要な食料や物資の量を把握し、調達、管理、配布を実施します。
- ★避難者全員に食料や物資を滞りなく配布することができるよう、必要な物の数や種類を把握・管理します。

1 備蓄物資の活用

チェック

備蓄物資と、調理設備を確認します。

- 調理設備は、施設管理者に給湯室や家庭科室などの状況を確認します。

チェック

配布する数を確認します。（避難者人数の確認）

- 正確な避難者数が分かるまでは、「数が足りるか否か」が分かる程度まで把握します。

チェック

あわせて、備蓄以外に必要な物の数を確認します。

- 備蓄品以外に必要な物と数は、地域ごとにまとめてもらうなどし、正確に把握します。

チェック

避難所の備蓄物資で足りる場合

- 調理した備蓄食料や毛布などを避難者に配布します。
- 食料や物資は原則として避難者に平等に配ります。
- 地域の代表者に協力を得て、まとめて配るなどの工夫をします。

チェック

避難所の備蓄物資で足りない場合

- 「物資配送依頼票」に数や種類をまとめ、災害対策本部に要請します。
- 災害直後は必要最低限の要望の対応となります。
- 要請したものが到着した後、避難者に配布します。
- 届くまでに時間がかかる場合などは、子供、妊産婦、高齢者、障がい者などに優先して配布しましょう。

活動項目：「食料・物資の管理と配給」-2

2 食料・物資の配給

チェック

配給時間・場所の通知

- 水や食料、物資を配給する時間と場所を決めます。
- 情報班、要配慮者班と協力し、情報掲示板への掲示や、各グループ代表者への連絡により、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します。
- 居住グループごとに配給し、代表者を通じて組内で分配してもらいます。

チェック

配給に当たっての留意事項

- 配給は公平性の確保に最大限配慮し、物資が不足しない限りにおいて、避難所以外の場所に滞在する被災者にも等しく配給し、物資の給与状況表に給与状況をまとめておく。
- 物資が不足し、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、個別に対応します。
- 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します。

チェック

避難所外の被災者への配給

- 配給の時間、場所、方法などを、車中・テント生活者や避難所以外の場所に滞在中の人全員に伝え、避難所内の配布場所まで取りに来てもらいます。
- 近隣でも、避難所まで取りに来ることが困難な人には、要配慮者班と連携し、ボランティアを活用して配送するなど対策を検討します。

活動項目：「食料・物資の管理と配給」-3

3 食料・物資の管理

チェック

食料・物資は場所を決めて保管し、「避難所用品管理票」に記載して在庫管理を行います。

チェック

食料は、消費期限・賞味期限を確認し、適した保管方法を心がけます。

<保管のしかた>

【水・食料】

- 気温が高い時期は、水や食料が腐敗しないよう、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。
- 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。
- アレルギー対応食品は、他の食品と必ず分けて保管する。

【物資】

- 物資は、避難所を利用する人に配布するものと、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。

活動項目：「不足食料・物資の要請」

- ★食料の要請に当たっては、必要な食料を的確に把握し、余剰食料が発生しないように注意します。
- ★不足物資は、高齢者や女性及び幼児などに十分配慮し確認します。

1 不足食料・物資の把握

チェック

- 人数確認や避難者名簿で確認し、必要な食料・物資の数を把握します。

チェック

- 粉ミルクやアレルギー対応食などの特定のものは、名簿のほかに居住グループごとに聴取するなどし、必要数を把握します。

2 不足食料・物資の要請

チェック

- 水や食料が不足する場合は食料依頼票に、物資が不足する場合は「物資依頼票」に記入します。

- 記入後は写しをとり、原本を避難所担当職員に渡します。
- 依頼伝票の写しはファイルにとじて保管します。

チェック

- 避難所担当職員は、それぞれの依頼伝票に発信日時、避難所名、発注依頼者などを記入し、災害対策本部にFAXで送信します。（FAXが使えない場合は、伝令などで直接届ける。）

保健・衛生班の活動

活動	開始時期の目安
救護・支援	展開期～（2日目～）
トイレ・生活水の確保	展開期～（2日目～）
衛生環境の整備	展開期～（2日目～）
ペット連れ避難者への対応	展開期～（2日目～）
清掃・ごみの管理	展開期～（2日目～）

活動項目：「救護・支援」

- ★傷病者について把握するとともに、必要に応じて緊急時の救急要請などを行います。
- ★医療機関の開設状況を把握します。

1 けが人・病人への対応

チェック

避難所の疾病者(対応困難な持病のある避難者)や妊婦を把握します。

- 緊急時に備え、持病や薬の持参の有無などは「避難者カード」に記入してもらいます。
- 名簿の備考に、持病や薬の持参の有無を記載し、避難所内にいる疾病者を把握します。

チェック

けが人や病人の情報は、災害対策本部へ報告します。

- 必要に応じて、医療機関への受入れや、医師の派遣、物資の支援などの対応を決定しますので、把握している状況や、状況の変化を随時報告してください。

2 救護体制の確立

チェック

医務室を設け、医療品の数量を把握し、救護体制を整えます。

- 簡易な救護ができる体制を整えます。医療従事者がいる場合は協力を要請します。
- 救急セットの在庫や、必要な医薬品などは物資の調達に併せて要請します。

チェック

近隣の救護所や医療機関の開設状況を把握し、緊急時に備えます。

- 避難所の近隣で救護所が設置された場合や、近くの医療機関が再開した場合は、情報を収集し、医務室で処置できる範囲外の事態に備えます。
- 医療機関などの連絡先の確認や、避難所内での情報提供を行います。

チェック

緊急時には、第一に119番通報により救急車を手配します。

- 事前に把握している持病や常用薬の情報は、通報時や救急隊に提供しましょう。

活動項目：「トイレ・生活水の確保」

- ★避難所のトイレの確認と、確保を行います。
- ★既設トイレが使用できない又は不足している場合などは、仮設トイレの設置を要請します。使用できないトイレは使用禁止とします。

1 避難所トイレの運用

チェック

トイレが確保できた場合は下記のとおり運用します。

- トイレの使用に関するルールを作成し、避難者に周知します。
 - ・ 多くの人が利用するため、ルールを決めて衛生的に使用します。
- 清掃当番を決めるなどし、避難者が協力してトイレの衛生を保ちます。
 - ・ 感染症などを防ぐ観点からも、トイレの衛生を保ちましょう。
 - ・ 居住Gの単位で当番を決めるなど、特定の人の負担にならないようにします。
- 感染症などを防ぐためにも、手洗いを励行しましょう。
 - ・ 手洗い用の水がない場合は、給水車による給水などで確保します。
 - ・ 手洗い用の水がない場合は、施設にある消毒液などを活用させていただきます。

チェック

トイレの流し用水を確保している場合は、以下も行います。

- 水の確保については、当番を決めるなどし、避難者が協力して行います。
 - ・ 水の運搬作業などの重労働を1日に複数回行う場合もあるため、避難者が協力して実施することが求められます。
- 衛生面から、使用済みトイレトペーパーはこまめに処理します。

チェック

簡易トイレを使用している場合は、以下も行います。

- 排泄物の汲み取りは災害対策本部に連絡し、こまめに実施します。
- 必要に応じて仮設トイレの増設を災害対策本部に要請します。
 - ・ 災害対策本部へ施設の状況などを報告し、仮設トイレの確保について要請します。

活動項目：「衛生環境の整備」

★多くの方が協働生活する避難所で、感染症や疾病の発生を防ぐためには、衛生環境に注意する必要があります。特にライフライン停止状況では十分な注意が必要です。

1 施設の衛生に関すること

チェック

避難所の屋内外にごみ集積場所を設置し、清潔な使用を徹底します。

- 分別収集や生ごみの密封などを徹底し、集積場所は常に清潔に保ちます。
- 避難所内の集積場所には溜め込まず、こまめに外の集積場所に捨てるようにします。

チェック

居住グループを単位として当番を設け、各共有スペースを交代で清掃します。

- トイレなど衛生的な使用が必要な共有部分を中心に、各場所に清掃当番を設けます。
- 一部の方に負担が集中しないよう工夫し、避難者全員の協力で清掃を行います。
- ペットスペースは、ペット連れ避難者が清掃を行います。

チェック

居住スペースは、換気や清掃を徹底します。

- 日に1回、各人や居住グループごとに換気や簡単な清掃を行うよう呼びかけてください。

2 避難者の衛生に関すること

チェック

避難者の「手洗い」と消毒を励行し、風邪などの感染症を予防します。

- 水や消毒液が調達できるまでは、施設にある消毒液などを使用して対応します。

チェック

食品や食器の衛生管理を徹底します。

- 炊き出しなどの際は手の消毒を行い、作った物はなるべくすぐに消費します。
- 水が出ないうちは、できるだけ使い捨ての食器を使用したり、ラップを食器にかぶせて使用するなどし、洗浄せずに衛生面を確保する工夫をします。

チェック

風呂は、もらい湯の奨励や入浴施設の情報提供などにより対応します。

- 入浴設備の確保は困難なため、避難者ごとに、知人などへのもらい湯を奨励します。

活動項目：「ペット連れ避難者への対応」

- ★犬、猫などのペットは、避難所内では飼育させないことから、屋外に飼育スペースを確保します。
- ★ペット連れ避難者へのルールの周知や飼育状況の確認を行います。

1 登録情報の確認

チェック

総務班から「ペット登録台帳」の写しをもらい、ペットの情報を把握します。（登録漏れがないよう注意）

チェック

「ペット登録台帳」をもとに、避難所に受け入れたペットの状態を確認します。

チェック

ペットの飼い主にペットの飼育についての留意事項を渡し、飼い主自身が責任をもって飼育するよう徹底します。

- 身体障害者補助犬はペットではなく、要配慮者への支援として考えます。

2 ペットの飼育

チェック

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の留意事項にも記入・配布するなどして、飼い主に指導する。

- 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します。
- ペット受け入れ場所の清掃は、飼い主間で当番を決めて、交代で行います。

チェック

情報班と連携し、県や市の動物救護本部の設置状況や、ペットの救護活動に関する情報を確認します。

活動項目：「清掃・ごみの管理」

- ★避難所の清掃は避難者自らが行き、共有スペースについても各居住グループの当番制により清掃を実施します。
- ★避難所敷地内にごみ集積場を設置し、分別収集を徹底します。

1 避難所の清掃

- 部屋の清掃は、その部屋を利用している避難所利用者のグループごとに週1回以上行ってもらいます。
- 共有スペースの清掃は、避難所利用者のグループごとに当番を決め、定期的に行ってもらいます。

2 ごみ集積所の設置

チェック

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ます。

チェック

ごみ集積所では、地域の規定に従い、分別の種類ごとに置き場を決めて表示します。

- 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（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します。

<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（においに注意）
- ・ 直射日光が当たりにくく、屋根のある場所
- ・ 清掃車が入りやすい場所

<他のごみと分け、取扱いに注意するもの>

- ・ 危険物（カセットボンベなど）
- ・ トイレから出たごみ（衛生上注意）

3 ごみの収集、分別

- 避難所利用者の組ごとにごみ袋を配布し、市のルールに合わせて分別してもらいます。
- 各世帯から出たごみは、避難所利用者の組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います。
- 在宅避難者のごみは通常の集積場所に出すこととし、避難所への持ち込みは行わない。
- ごみ袋などが不足したら、食料・物資班に依頼します。

4 ごみの処理

- 可燃ごみは、原則として避難所内では燃やさない。
- ごみの収集は、災害対策本部に要請します。

要配慮者班の活動

活動	開始時期の目安
要配慮者の把握	展開期～（2日目～）
スペースの確保	展開期～（2日目～）
福祉避難所との連携	展開期～（2日目～）
専門家の派遣	展開期～（2日目～）

活動項目：「要配慮者の把握」

★高齢者や障がい者、妊産婦や乳幼児、外国人など、避難所で手助けが必要な方を把握し、支援を行います。

1 要配慮者の情報把握

チェック

総務班と連携し、避難者のうち、配慮が必要な人をグループごとに把握します。

- 避難者には、避難所外避難者を含めます。自主防災組織等の協力を得て、把握漏れの無いよう留意します。

チェック

避難支援のための個別計画がある場合は、その内容を確認します。

2 聞き取り

チェック

居住グループの代表者や、民生委員、保健師などの協力を得て、本人や家族などから支援に必要な情報を詳しく聞き取ります。

- 「避難者カード」に書かれた「特に配慮が必要なこと」欄の確認
- 持病や障害、アレルギーなど、身体やこころの状態
- 同じ病気や障害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。
- 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
- 各障害者団体などの組織に所属している場合は組織名（安否確認対応）
- 要望や意見など

チェック

聞き取った事項はメモしておき、総務班が管理・保管している「避難者カード」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共有することとし、個人のプライバシーに関わる内容は口外しない。
- 要配慮者本人や家族に必ず確認！
- 聞き取った情報を、避難所運営のために最低限必要な範囲で、避難所運営委員会や各活動班、グループ代表者と共有することを伝える。
- 個人のプライバシーに関する内容は、口外しないことを伝える。
- 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場合があることも確認する。

活動項目：「スペースの確保」

★高齢者、妊産婦などは、避難所での生活は一般の避難者以上の負担を受けるので、環境のよい場所へ受け入れるなどの配慮を行い、併せて避難者の協力を得るようにします。

1 要配慮者の適切な配置、専用スペースの検討

チェック

総務班や施設管理班と連携し、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、施設管理班が作成する配置計画に反映させます。

- 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、配置の変更を行います。

2 要配慮者が使用する場所の運用

チェック

保健・衛生班、施設管理班と連携し、要配慮者が使用する場所を管理します。

<要配慮者が使用する場所>

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

3 必要な資機材の確保

チェック

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、内容や数、設置場所などを決めた上で、食料・物資班に依頼します。

展開期～（2日目～）

活動項目：「福祉避難所との連携」

★避難者の障がいの程度や体力および症状などの状況を判断し、避難所での生活が困難な要配慮者については、福祉避難所等への移送を要請します。

1 要配慮者の状況確認

チェック

要配慮者への、より良い環境の配慮を検討します。

- 本人や家族の方への聞き取り等から、指定避難所内での生活が困難である場合、「福祉避難所」などへの移動を検討します。

2 福祉避難所の状況確認

チェック

情報班と連携し、近隣の福祉避難所の状況を確認します。

- 福祉避難所や近隣の医療機関、福祉施設が受け入れ可能な状態であれば、本人や家族の希望を聞いた上で、適切な施設に移動できるよう連絡・調整します。

チェック

福祉避難所への移動が決まった場合は、総務班に連絡します。

- 総務班は、退所に必要な手続きを行います。

展開期～（2日目～）

活動項目：「専門家の派遣」

★要配慮者をケアするため、必要に応じて専門の職員やボランティアの派遣等を要請します。

1 専門家の派遣

チェック

「避難者カード」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（保健師、介護福祉士などの専門職や、手話や外国語ができる人など）がいないか確認し、協力を依頼します。

チェック

保健師、介護福祉士など専門職員の派遣が必要な場合は、避難所担当職員を通じて、災害対策本部に要請します。

チェック

手話通訳者や要約筆記者、外国語の通訳ボランティアの派遣が必要な場合は、避難所担当職員を通じて、災害対策本部または市災害ボランティアセンター等に要請します。

支援涉外班の活動

活動	開始時期の目安
ボランティアの要請・受け入れ	展開期～（2日目～）

活動項目：「ボランティアの要請・受入れ」-1

★避難所の活動に関して支援が必要な場合は、ボランティアセンターにボランティアの派遣を依頼します。

1 一般的なボランティアの場合

チェック

「災害ボランティアセンター」の開設状況を確認します。

- 「災害ボランティアセンター」は災害の規模などから必要に応じて開設されますので、災害対策本部から、開設状況や場所・連絡先の情報を収集しておきましょう。

チェック

避難所の各活動において、人手が足りない場合などに、「災害ボランティアセンター」にボランティアの派遣を依頼します。

- 避難者の協力でできる活動は、避難者が協力して実施しましょう。

チェック

ボランティアを受け入れる場合は、運営委員会が中心となって活動内容の説明や、ボランティアの活動管理を行います。

- どのような活動にボランティアが必要か、どの位の人数が必要かなど、あらかじめ避難所運営委員会で検討してから要請しましょう。

2 専門的なボランティアの場合

避難所担当職員と連携

チェック

専門的知識の必要なボランティアについて、派遣状況を確認します。

- 専門ボランティアは、ボランティアの集合状況などにより、必ず派遣できるとは限りません。災害対策本部への連絡時に、避難所担当職員が随時情報収集してください。

チェック

専門的なボランティアの派遣については、避難所運営委員会で協議の上、災害対策本部に派遣を要請します。

- 専門ボランティアの派遣については、調整が必要になりますので、避難所に派遣可能かどうかを災害対策本部に確認した上で、十分に協議して決定してください。

活動項目：「ボランティアの要請・受入れ」-2

2 ボランティアの方々を受け入れるうえでの参考事項

こんなことがありました

- ▶ 熊本地震では、避難所に施設管理者、市職員、県職員、各種ボランティアの方が混在し、誰が避難所の運営責任者で、誰が情報収集をしているのかわからない状況になりました。
- ▶ 現場で使用されていた名札はガムテープで作成した簡易なもので、身分を偽ることも容易な環境であると感じた方もいました。
- ▶ 運営委員会・応援職員等はビブスの着用や証明証等で身分を明示して被災者に安心を与えましょう。

災害ボランティアセンターと一般ボランティアの概要

ボランティアセンターの開設	富里市福祉協議会が中心となり、予定された施設に開設します。
一般ボランティアの派遣時間帯	原則は日中で、危険を伴う作業には従事させられません。
一般ボランティアの活動例	避難所の運営補助、炊き出しや食料等の配布、救援物資や義援品の仕分けなど (専門的な知識が必要な活動以外で、可能な活動の支援)

災害ボランティアセンターの開設予定施設

富里市福祉センター

専門ボランティアの種類（例）

専門ボランティアの例	主な対応内容
医療ボランティア	<ul style="list-style-type: none"> ・ 救護所での医療救護活動 ・ 被災者への心理療法
被災建築物応急危険度判定士	<ul style="list-style-type: none"> ・ 被災建築物応急危険度判定 ・ 被災宅地危険度判定
災害時言語ボランティア	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外国語の通訳、情報提供
障害者災害時ボランティア	<ul style="list-style-type: none"> ・ 障害者等要配慮者の看護、情報提供

* 派遣の可否などは状況により変化します。災害対策本部と事前に検討しましょう。