

幸田町避難所運営マニュアル (本編)

- 地域の実情に合わせて使用してください。
- 本書は、避難所を運営するための標準的な事項をまとめたものです。
- 地域で平常時から目を通し、**様式集、資料集、リーフレット集、避難所運営委員会及び各運営班の業務**とセットで、避難所に備えておきましょう。

令和2年7月

幸田町 防災安全課

はじめに

『なぜ、避難所運営マニュアルを作る必要があるの？』
地域での助け合いが多く命を救う！
役場はすぐに避難所対応ができません！

災害時には、発災直後の迅速な対応が求められます。一人でも多くの命を救うためには、できるだけ早く行動し、避難所を開設する必要があります。

しかしながら、人口約4万2千人に対し、役場職員は360人程度。役場は、町全体の応急対策を進める責務があります。

また、職員が被災者になることもありますし、勤務している昼間に災害が発生するとは限りません。道路が塞がれてしまうことも考えられ、災害発生直後に役場職員がすぐに駆けつけ避難所を開設することは、困難が予想されます。

よって、「自らの身の安全は自らが守る」といった自助や、「地域で協力して助け合う」といった共助の考えを基本とし、避難所開設・運営は、地域のみなさんで協力して行う必要があります。

ルールがないと避難所は大混乱！

長期間の避難所生活で、避難者のプライバシー確保や衛生管理、備蓄品の扱いなど、あらかじめルールがないとパニックが起こります。そのために、日常的に役割分担やルールなどを地域で決めておき、共有しておくことが大切です。



地域で避難所運営マニュアルの確認

事前に地域で話し合い、避難所開設・運営のルールを決め、自分たちが実際に行動できるようにしましょう。

※過去の震災ではこんなことが！

- ・避難スペースが先着者優先の状態になり、通路などの確保ができず、無秩序で人が入りきらず、知らない人の間で、不安と緊張の避難生活を送った。
- ・配管の壊れたトイレを使い続け、汚物があふれて不衛生な状態が続き、なかなか衛生的な状態に戻すことができず、行くのを我慢し体調を崩した。

本マニュアルの使い方

- 本書は、避難所を運営するにあたって標準的な事項をまとめたものです。
避難所で使用するには、地域や避難所となる施設の実情に合わせて内容を見直し、適宜追加・修正してください。
- 本書は、町の職員だけでなく、避難所となる施設の管理者、行政区や自主防災組織の役員など、災害時に避難所の運営に関わる人々が読みやすいよう、文字サイズを大きく設定しています。
- 本書は、**様式集**、**資料集**、**リーフレット集**、**避難所運営委員会及び各運営班の業務**とセットでお使いください。

<本文中の表現について>

例：**避難所でのルール**（様式集 p.14）

→ 幸田町避難所運営マニュアル **様式集** 14ページの「避難所でのルール」を参照してください。

例：**保健福祉的視点でのトリアージ**（資料集 p.1）

→ 幸田町避難所運営マニュアル **資料集** 1ページの「保健福祉的視点でのトリアージ」を参照してください。

例：**災害のあとの気持ちの変化**（リーフレット集 p.15,16）

→ 幸田町避難所運営マニュアル **リーフレット集** 15, 16ページの「災害のあとの気持ちの変化」を参照してください。

例：**各運営班の業務【別冊】**や**避難所運営委員会の業務【別冊】**

→ 幸田町避難所運営マニュアル 「**各運営班の業務**」や「**避難所運営委員会の業務**」を参照してください。

目次

避難所を運営するための6つの基本方針	1
避難所の開設から撤収までの流れ	4
初動期(災害発生当日)の対応	6
1 安否確認	7
2 避難所となる施設の建物や設備の安全確認	8
3 施設管理者との打合わせ	10
4 避難所運営に使う場所の指定	12
5 避難してきた人の受入れ場所の指定	13
6 避難してきた人の受付	14
7 利用者の組分け	15
8 町の災害対策本部への連絡	16
9 情報収集・伝達手段の確保	16
10 備蓄している水や食料、物資の確認・配給	17
11 安全対策	17
12 遺体の一時受入れ	18
展開期(2日目～1週間程度)の対応	19
1 避難所などの運営のための業務(展開期)	20
2 組の代表者(組長)の選出	21
3 避難所運営委員会の設置	22
4 各運営班の設置	24
5 役割の明示	24
6 支援ニーズの把握、支援要請	25
7 支援者の受入れ	25
安定期(1週間目～3週間程度)の対応	26
1 避難所運営のための業務の継続(安定期)	27
2 集約・統合・閉鎖の準備	27
撤収期(ライフライン回復時)の対応	28
1 避難所の統合・閉鎖に向けた準備	29
2 統合・閉鎖に向けた説明会の開催協力	29
3 避難所の閉鎖準備	29
4 避難所の閉鎖	29

避難所を運営するための6つの基本方針

1 避難所では、地域の人々の安全を確保し、生活を再建するための支援を提供します。

- 避難所は、災害から命を守るために安全に避難できる場所を提供します。
- 避難所は、災害で住家に被害を受けた人や、電気、水、ガスなどライフラインの機能が低下し、住家での生活が困難になった人（避難所以外の場所に滞在する人も含む）が生活できるよう、必要な支援を行います。
- 避難所での生活支援の主な内容は以下の4つです。

生活場所の
提供

水・食料、
物資の提供

衛生的環境
の提供

生活・再建
情報の提供

- 生活支援を適切に行うため、避難所を利用する人（避難所以外の場所に滞在する人も含む）の情報を、家族（世帯）単位で登録します。
- 安否確認のための個人情報、事前に公開の可否を確認し公開してもよいとした人の分のみ公開します。

2 避難所は、地域のライフラインが復旧する頃まで設置し、復旧後はすみやかに閉鎖します。

- 避難所となる施設の本来業務の早期再開に努めるため、地域のライフラインの復旧状況に合わせて統廃合などを行います。
- 避難所閉鎖後、住家をなくした人は、応急仮設住宅などの長期受入れ施設へ移動します。
- 住家が半壊以上の被害を受け、そのままでは居住できない場合であって、応急的に修理すれば居住が可能となり、かつ資力が乏しい場合は、町が開設する住宅相談窓口で対応します。

町の「指定緊急避難場所」と「指定避難所」

指定緊急避難場所は「災害の危険から逃れるための場所」で、屋外を指定しています。

指定避難所は「住民等を災害の危険性がなくなるまで、又は家に戻れなくなった人を一時的に滞在させるための施設」で、小中学校の体育館などを指定しています。

3 避難所の運営は、避難所を利用する人(避難所以外の場所に滞在する人を含む)の自主運営を原則とします。

- 避難所の運営を、避難所を利用する人（避難所以外の場所に滞在する人を含む）が自主的に行うことができるよう、地域（行政区の組・切など）の役員や自主防災組織など、避難所を利用する人の代表者や町職員、施設管理者などで構成する委員会を設置し、運営に関わる事項を協議、決定します。
- 避難所では、人々の負担をできるだけ軽減し、少しでも過ごしやすくするために、**避難所でのルール（様式集 p. 14～16）**を遵守します。
- 避難所の運営が特定の人々の過重な負担とならないよう、年齢、性別、国籍などに関係なく、可能な限り役割を分担し、より多くの人々が避難所の運営に参画できるよう、交替や当番などにより対応することとします。役割を分担する際は、物資の運搬は男性、炊出しは女性といった固定観念にとらわれず、個々の得意分野で活躍できるような分担を心がけます。
- 避難所を利用する人（避難所以外の場所に滞在する人を含む）は、受入れた部屋やブロック（10世帯程度）ごとに「組」を組織し、避難所の運営に参加します。

避難所の責任者には男女両方を配置しましょう！

性別のニーズには同性にしかわからないことが多くあります。ニーズに配慮した避難所運営を行えるよう、運営にかかわる事項の協議・決定について、男女共に参加できるような責任者の配置をしましょう。（運営への女性参加は3割以上が望ましい。）

4 避難所の運営は、男女共同参画の視点や、特に配慮を必要とする人への支援に配慮して取り組みます。

- 男女のニーズの違いや性差に配慮した避難所運営を行えるよう、運営組織には男女共に参加するよう促します。
- 避難所においても、できるだけプライバシーが確保できるよう努めます。
- 生活支援は公平に行うことを原則とします。ただし、高齢者、障がいのある人、病気やアレルギー疾患のある人、妊産婦、乳幼児、女性、子ども、外国人など、特別な配慮を必要とする人には、必要に応じて優先順位をつけ、個別に対応します。

5 避難所は、地域や町の災害対策本部と連携し、避難所以外の場所に滞在する被災者へも支援を提供する拠点として機能することを目指します。

- 避難所は、地域の被災者に対する支援拠点として、そこに住む人たちと連携し、避難所で生活している人だけではなく、避難所以外の場所に滞在する被災者に対しても水・食料、物資や情報などの必要な支援を提供します。
- 必要な支援を受けるために、避難所以外の場所に滞在する被災者（車中泊、テント泊、在宅避難者など）も避難所に支援を申し出、情報の登録をします。
- 避難所以外の場所に滞在する被災者も、避難所運営に積極的に参画します。

6 避難所の後方支援は、町の災害対策本部が主に行います。

- 避難所は、被災者に提供する水・食料、物資などの供給を受けるため、町職員などを通じて町の災害対策本部と定期的に連絡をとります。
- 避難所では、町の災害対策本部を通じて派遣された保健師や福祉・衛生部門の職員、職能団体などの支援を受け、被災者の心身の健康確保について支援します。
- 避難所は、避難所以外の場所に滞在する被災者の生活支援などを行う地域の支援拠点施設として機能するよう、町の災害対策本部と連携します。

避難所の開設から撤収までの流れ

災害発生

初動期(災害発生当日)

p. 6

災害発生時の混乱のなかで住民の安全を確保し、避難所を開設する。

災害が起きた時

- 自分と家族の身の安全を確保(p. 7)

災害がおさまったら

- 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(区長などが保管)などをもとに自力で避難できない人を支援

*避難行動要支援者

高齢者や障がい者など、自力で逃げるのが困難な人や、避難情報をもとに判断することが難しい人のこと。

避難した場所で

- 避難した人を、行政区や組・切ごとに確認
- 人の振り分け(トリアージ) *健康チェックを行い、密集を避ける。
病院などへ搬送する人 → 対応できる施設へ
避難所へ行く人、自宅に戻る人

避難所

(施設管理者と相談しながら開設)

- 建物の安全確認(p. 8)
- 施設内設備の確認(p. 9)
- 施設管理者との打合せ
 - ・避難所として利用できる場所(p. 10)
 - ・立入禁止にする場所(p. 11)
- 避難所運営に使う場所の指定(p. 12)
- 避難してきた人の受入れ場所の指定(p. 13)
- 避難してきた人の受付(p. 14)
- 利用者の組分け(p. 15)
- 町の災害対策本部への連絡(p. 16)
- 情報収集・伝達手段の確保(p. 16)
- 備蓄している水や食料、物資の確認・配給(p. 17)
- 安全対策(p. 17)
- 遺体の一時受入れ(p. 18)

自宅など

(避難所以外の場所)

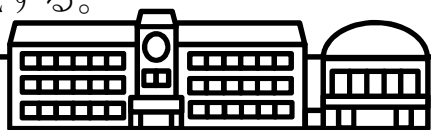
- 支援を受けるため
- 避難所利用者登録(p. 14)
 - 利用者の組分け(p. 15)

展開期(2日目~1週間程度)

p. 19

避難所を利用する人たちが主体となって運営できるよう、避難所運営委員会を組織する。

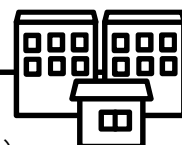
避難所



- 避難所などの運営のための業務 (p. 20)
- 組の代表者(組長)の選出 (p. 21)
- 避難所運営委員会の設置 (p. 22)
- 各運営班の設置 (p. 24)
- 役割の明示 (p. 24)
- 支援ニーズの把握、支援要請 (p. 25)

自宅など

(避難所以外の場所)



- 組の代表者(組長)の選出 (p. 21)
- 避難所運営委員会への参画 (p. 22)

避難所の開設期間が7日間を超える場合は、町の災害対策本部に連絡する。

安定期(1週間目~3週間程度)

p. 26

人々の要望が多様化する時期。避難生活の長期化による心身の機能の低下に注意。

- ・ 避難所利用者のニーズの変化に伴う対応 (p. 27)
(ライフラインの復旧や生活再建支援策の情報提供、トラブルへの対応など)
- ・ 避難所利用者と運営側の身体とこころのケア対策 (p. 27)
(プライバシーの確保や健康管理、各種イベントの企画・実施など)
- ・ 避難所利用者の減少などに伴う運営体制の見直し (p. 27)
(ルールや見回り場所の見直しなど)
- ・ 避難所の集約・統合・閉鎖の準備 (p. 27)

撤収期(ライフライン回復時)

p. 28

避難所の集約や統廃合などにより、施設本来の業務再開準備を行う。

- ・ 避難所の統合・閉鎖に向けた準備 (p. 29)
(町の災害対策本部との協議や統合・閉鎖に向けた説明会の開催協力)
- ・ 避難所の閉鎖準備~閉鎖 (p. 29)
(引継ぎや片付け)

初動期(災害発生当日)の対応

大規模な災害が発生した直後の混乱した状況で、地域の人々の身体や生活を守るためには、消防や町職員だけではなく、地域の皆さんの協力が不可欠です。

特に避難所では、行政区や民生委員など地域の役員（以下「地域の役員」という。）や自主防災組織、避難所利用者などを中心に、住民自らが主体となり、施設管理者や町職員と協力して、避難所を利用する人々の様々な事情に配慮しながら、運営することが期待されます。

■避難所の運営者

町が指定する避難所は、町職員や施設管理者、地域の役員、自主防災組織、避難所利用者などが中心となって開設を行い、運用のルールを決め、役割分担を行なうと円滑な運営につながります。

※設備の使用などについては必ず施設管理者の判断を仰いでください。

■業務体制

業務を安全かつ確実にを行うため、原則、2人1組で行ってください。

■初動期の業務の流れ

次ページ以降を参考に業務を行ってください。

1 安否確認

(1) 災害が起きた時

- 自分と家族の安全を確保する。

＜安全確保の例＞

地震でゆれている間：自分の身を守る行動をとる。(シェイクアウト)

浸水の危険がある時：安全な場所又は上層階に逃げるなど。

(2) 災害がおさまったら

- 隣近所で声をかけあい、助け合いながら避難場所へ移動する。
- 避難行動要支援者*1名簿（区長などが保管）などを活用し、自力で逃げるのが難しい人のもとへ行き、安否を確認する。
- 自力で逃げるのが難しい人を避難させるための計画（個別計画）*2などにに基づき、避難行動を支援する。

(3) 避難した場所で

- 人が密集・密接することをできるだけ避ける。(ソーシャルディスタンスに配慮)
- 避難した人を、行政区や組・切ごとなどに確認する。
- 地域の人々の安否情報や被害状況を収集し共有する。
- けがをした人や、病気の人がいなか確認する。

保健福祉的視点でのトリアージ(資料集 p. 1)を参考に、病院などへの移送を検討する。※感染症などの疑いがある人は専用スペースへ。

- 生活支援を受けるためには、自宅など避難所以外の場所に滞在する人も避難所での利用者登録が必要なことを伝える。(できればその場で**避難所利用者登録票(様式集 p. 23-24)**を配布し記入してもらう。)
- 自宅などに戻る人には、避難所以外の場所に滞在している支援が必要な人を見かけた場合には避難所で利用者登録するよう声かけを依頼する。

*1 避難行動要支援者

高齢者、障がい者など、自力で逃げるのが困難な人や、避難情報をもとに判断することが難しい人のこと。

*2 自力で逃げるのが難しい人を避難させるための計画（個別計画）

自力で避難することが難しい人を避難させるために、名簿情報をもとにして避難の具体的な支援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

- 避難所となる施設の管理者とともに、建物の安全確認を行う。
- 建物の安全確認が終わるまでは、危険なので、中に入ることはできないことを伝え、屋外の安全な場所で待機する。

(1) 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。
- 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！**
→町の災害対策本部に連絡

(2) 建物の安全確認【地震の場合】

- 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。
- いない場合は、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。

・屋内運動場(体育館)

震災後の余震に備えた緊急点検チェックリスト 屋内運動場(体育館)用(様式集 p. 2)

・その他の施設

建物の構造別チェックシート(様式集 p. 3~13)

- 施設が「危険な状態」や「注意を要する状態」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。
- 全ての出入口に「危険」の紙を貼り、建物内への立入りを禁止する。
- 町の災害対策本部に避難所が使用できないことを連絡する。

- 建物の被害がみられない場合

- 町の災害対策本部に緊急点検の結果を報告する。
- 応急危険度判定士の派遣を要請する。

*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(行政職員や民間の建築士のボランティア)が行う。

(3) 施設内設備の確認

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"/> 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 <small>ガス漏れがない場合のみ</small>	<input type="checkbox"/> 電灯はつくか <input type="checkbox"/> 電気器具から異音・異臭はないか、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を設置 <input type="checkbox"/> 異常のある電気器具は使用しない
水道	<input type="checkbox"/> 水は流れるか <input type="checkbox"/> にごりや異臭はないか (できれば水質検査を実施) <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
通信	<input type="checkbox"/> 電話の通話ができるか <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 <input type="checkbox"/> MCA無線はつながるか	<input type="checkbox"/> 他の伝達手段を確認 (携帯電話や自転車、バイク、伝令など) <input type="checkbox"/> 町の災害対策本部に通信手段を要請 (特設公衆電話、衛星電話など)
放送	<input type="checkbox"/> 放送設備や無線は使えるか	<input type="checkbox"/> 拡声器・メガホンなどを利用
トイレ	トイレの安全確認を行うが、原則使用禁止とする。 下水管の安全が確認できるまでは仮設トイレや簡易トイレなどの災害用トイレを使用すること。 ⇒詳しくは 災害時のトイレ対策 (資料集 p. 20~) へ	

3 施設管理者との打ち合わせ

- 建物や施設の安全確認の結果を踏まえ、施設管理者と協議する。
※施設管理者がいない場合、町職員と協議する。
- 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。

(1) 利用できる場所の確認

- 施設管理者に、避難所として利用できる場所と、避難した人々の受け入れ場所として開放する順序を確認する。

※開放する順序を決める際の注意

長期受け入れとなる場合も考え、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)

＜避難所として利用できる場所＞ 施設の管理者と相談して記入

順序*	場所の名前(体育館など)	階数	受け入れ可能人数	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	
8		階	約 人	
9		階	約 人	
10		階	約 人	

*受け入れ場所として開放する順序

(2) 立入りを禁止する場所の指定

□ 危険な場所や避難所として利用できない場所などを立入禁止にする。

⇒ 出入口をロープなどで封鎖する、「立入禁止」の張り紙を貼るなど

＜避難者の受入れや立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
立入りを制限	職員室、校長室、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なる
	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、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
占有禁止	・玄関、廊下、通路、階段、トイレなど ・駐車場の一部、施設入口周辺	・共有空間や避難経路の確保 ・緊急車両や物資搬送車両などの経路確保

(3) 利用できる設備や資機材の確認

□ 基幹的避難所の防災倉庫内にある資機材一覧表を参考に、施設管理に利用できる設備や資機材の数、保管場所、使用上の注意などを確認する。

4 避難所運営に使う場所の指定

- 施設管理者や町職員と相談し、**避難所運営のために必要な部屋・場所**（資料集 p. 12）や**レイアウト例**（資料集 p. 15～）を参考に指定する。
- 指定した部屋や場所には、貼り紙などをして表示する。
- 感染症患者専用スペースは、他の避難者と動線が重ならないように配置する。（トイレや階段などの利用も含む。）

運営のために必要な場所		使う部屋や設置する場所
医療・介護	救護室	
	感染症患者専用スペース	
	介護室（ベッドルーム）	
	要配慮者用の福祉避難スペース（室）	
	要配慮者用（多目的）トイレ	
生活環境	災害用トイレ	男性用 女性用 多目的
	更衣室	男性用 女性用
	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・食事スペース	※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 避難してきた人の受入れ場所の指定

- 事前に決めた受入れの方針や優先順位などを確認する。
- 以下のポイントに注意しながら、受入れ場所を決める。

<受入れのポイント>

通路の確保	車いすが通れるよう幅 130cm 以上の通路を確保し、各世帯の区画が必ず 1 か所は面するようにする。
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に、行政区の組・切など居住する地域ごとの配置になるよう配慮する。 旅行者などの帰宅困難者*を受入れる場合は地域の人と分けることが望ましい。
配慮すべき人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(資料集 p. 2~) を参考に、災害時に配慮が必要な人を優先的に受入れる場所を検討し、あらかじめ指定する。 できれば個室を確保し、避難所利用者の状況から優先順位を定める。ただし、要配慮者のなかには特別扱いはされることに抵抗がある人もいるため、本人や家族の意向を確認した上で利用を促す。

<感染症対策を意識した居住スペース(参考)>

- 居住スペースは家族単位を基本とし、乳幼児や介護・介助が必要な人がいるなどの場合を除き、家族間でも 1 m (できれば 2 m) の距離を保つようにする。
- 一人当たりのスペースは、なるべく 2 m × 2 m (4 m²) 程度確保できるように努める。

*帰宅困難者

外出先で災害に遭遇した人で、自宅までの距離や体調、体力的な問題のほか、帰宅経路が確保できないなどの理由により、帰宅を断念した人。また、長距離を徒歩で帰宅するための支援を必要とする人。

6 避難してきた人の受付

(1) 避難してきた人の健康状態の確認

- 机、いすを設置し、健康チェックする場所を作る。（「健康チェック」と表示する。）
- 筆記用具や、**健康チェックシート(様式集 p. 22)**を用意する。
- マスク・ビニール手袋を着用して業務にあたる。
- 非接触型体温計で検温する。
- 避難してきた人に手指の消毒を指示する。

(2) 受付の設置

- 机、いすを設置し、受付を作る。（「受付」と表示する。）
- 筆記用具や、受付に必要な様式を用意する。
- 避難所の看板などを表に設置し、避難所を開設したことを知らせる。
- 人数が少ない場合は、受付に順番に並んでもらう。
- 人数が多い場合は、地域の役員や自主防災組織、避難所利用者などに協力してもらい、地域ごとに様式を配布して取りまとめてもらう。

(3) 利用者登録

【避難所に滞在して生活する人】

- 世帯ごとに**避難所利用者登録票(様式集 p. 23)**を記入してもらう。
(ペット同行の場合は、**ペット登録台帳(様式集 p. 26)**にも記入)

【避難所以外の場所に滞在する人】

- 避難所以外の場所に滞在する人にも、物資の支給や情報提供などの支援を行うために状況を把握する。
- 地域の役員や自主防災組織、避難所利用者などに協力してもらい、集合住宅（マンションやアパートなど）や地域との付き合いがない人も含め戸別に見回りを行う。
- 見回りの際に、支援が必要な人にはその時々での避難所での支援内容を伝え、**避難所利用者登録票(様式集 p. 23)**を記入してもらう。

<登録時の注意>

- ・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、避難所以外の場所に滞在する人も記入するよう伝える。
- ・滞在希望場所が車両の人に対しては、車中泊のリスク*などを伝え、健康に留意するように注意喚起する。（**エコノミークラス症候群を予防しましょう！(リーフレット集 p. 3)**なども活用する。）

*熱中症や脱水症状、密室状態での長時間のアイドリングによる一酸化炭素中毒など。

- ・安否確認の問合せ対応のため、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。
- ・障がいのある人、病気、アレルギー疾患のある人、妊産婦、乳幼児、高齢者、女性、子ども、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。
- ・できるだけ、「発熱、咳、発疹・炎症、開放創、嘔吐、下痢」などの兆候・症状の有無についての確認を実施する。
- ・上の兆候・症状が疑われる人は、一般受付と区別して対応するなど、感染伝播の予防措置を可能な限り実施する（受付時の人と人との物理的な距離への配慮も同様）。

（４）人数の把握

- **避難所利用者登録票（様式集 p. 23）** をもとに、避難所利用者の人数や世帯数（避難所外避難者を含む）を把握する。

7 利用者の組分け

（１）「組」づくり

- 避難所利用者のとりまとめを行うため、地域の役員や自主防災組織、避難所利用者などの協力を得て、組分けをする。（車中・テント生活者や、在宅など避難所以外の場所に滞在する人も組を編成する。）
- 組を **避難所利用者で作る組分け表（様式集 p. 21）** にまとめる。
- 余裕があれば、各組ごとにとりまとめを行う代表者（組長）を決めてもらう。（詳細は p. 21 参照。）

＜組のつくりかた＞

- ・ 居住地域や血縁者など、顔見知りが集まることができるよう配慮する。
- ・ 部屋単位など 10 世帯程度で分ける。
- ・ 高齢者だけとなるような編成は避ける。
- ・ 通勤者や旅行者などの帰宅困難者は、地域の人と別の組にする。
- ・ 避難所以外の場所に滞在する人は行政区の組や切ごと、または駐車場や公園など滞在する場所ごとで分ける。

（２）「組」内の人の把握

- 食料、水、物資を組ごとに配布するため、組内の人数を把握する。
- 組内の人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、町職員を通じて災害対策本部に情報を確認し、医療救護所などに搬送する。

8 町の災害対策本部への連絡

- 利用者に配給する食料・物資の調達など、避難所での必要な支援を受けるため、必要な事項を町職員に報告する。(避難所に町職員がいない場合は、小中学校などの基幹的避難所にMCA無線、FAX、電話、伝令などで報告する。)

＜連絡のタイミング＞

	連絡のタイミング	使用する様式
第1報	開設後、すみやかに	避難所状況報告書（初動期） （様式集 p 39）
第2報	受入後、約3時間後	
第3報	受入後、約6時間後	
第4報以降	随時	避難所状況報告書（様式集 p 40）

9 情報収集・伝達手段の確保

- 出入口や受付など避難所利用者が見やすい場所に情報掲示板をつくり、**避難所のルール(様式集 p. 14～16)**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。機材などが無い場合は、町職員などを通じて町の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	<input type="checkbox"/> MCA無線 <input type="checkbox"/> 電話（衛星電話、携帯電話） <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> ラジオ <input type="checkbox"/> 拡声器 <input type="checkbox"/> 非常用電源（発電機、バッテリー） <input type="checkbox"/> 各種電池（予備） <input type="checkbox"/> 情報収集・連絡用の自転車やバイク
医療救護情報	
被害情報	
ライフラインなどの復旧情報	
水・食料や生活物資の供給情報	
葬儀・埋葬に関する情報	
※準備できれば	

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

- 基幹的避難所の防災備蓄倉庫内にある資機材一覧表をもとに、備蓄している水や食料、物資の状態や数を確認する。
- 足りない分は**物資依頼伝票(様式集 p. 41)**や**食料依頼伝票(様式集 p. 45)**で、町職員などを通じて町の災害対策本部に要請する。
- 給水地点を確認し避難所利用者の協力を得て飲料水を確保する。

(2) 配給

- 迅速かつ公平に配給するため、利用者の「組」ごとに配給する。

<配給の注意>

- ・ 目安：飲料水は1人1日3リットル、食料は1人1日3食。
- ・ 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、障がいのある人などに加え、健康状態や声の出しやすさ、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。
- ・ 利用者に、食物アレルギーや宗教上の理由から食べられない物がないか必ず確認し、**食物アレルギーや宗教上の理由で食べられない物(資料集 p. 11)**を参考に、配給を行う。
- ・ 個々の事情に配慮（高齢で食べ物が喉を通りにくい人にはおかゆ、乳児にはミルクを配給するなど。）した公平を心がける。

11 安全対策

- 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。
- 女性や子どもに対する暴力防止や不審者排除のため、2人1組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。
- 貴重品の管理について、注意喚起を行う。

12 遺体の一時受入れ

- ・ 原則、避難所には遺体を受入れないこととする
- ・ 遺体が運ばれてきた場合は、町の災害対策本部へ遺体安置所について確認し、案内する。
- ・ やむを得ないときは町職員や施設管理者、地域の役員、自主防災組織、避難所利用者が協力して遺体の一時受入れを行う。
- ・ 遺体の受入れ場所は、避難所利用者の受入れ場所とは別にする。
- ・ 遺体を受入れた場合は、町の災害対策本部に行政側の責任者の派遣を要請する。
- ・ 行政の遺体担当者が未着の場合、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、可能な限りの情報を聞き取り、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、所持品等を整理しておく。)
- ・ 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。

展開期(2日目～1週間程度)の対応

展開期は、避難所運営の仕組みや規則を整え、日常性を確立する時期です。

避難所利用者の自主運営の原則に基づき、避難所を利用する人を主体とした避難所運営委員会や運営班を組織し、避難所を運営します。

■業務体制

避難所運営委員会を設置するまでの間は、初動期と同様、町職員や施設管理者、地域の役員、自主防災組織、避難所利用者などが協力して実施します。

避難所運営委員会を設置した後は、避難所運営委員会と各運営班が、自主的かつ円滑な避難所運営の主体となります。

■展開期の業務の流れ

次ページ以降を参考に業務を行ってください。

1 避難所などの運営のための業務(展開期)

(1) 避難所の運営

- 大規模地震が起こった後に応急危険度判定を実施していない場合は、町職員などを通じて町の災害対策本部に被災建築物応急危険度判定士の派遣を要請し、応急危険度判定を実施する。(実施後の対応は、p. 8を参照)
- 避難所運営委員会や各運営班を設置するまで、町職員、施設管理者、地域の役員、自主防災組織、避難所利用者などが協力して、**各運営班の業務【別冊】**を参考に対処する。
- 避難所内外の迷惑行為の防止や、秩序維持を図る。
<秩序維持のためのポイント>
 - ・避難所利用者に対しての声かけを行う。
 - ・不審者がいると判断した場合には、避難所利用者に注意を呼びかけることを行う。
 - ・避難所運営委員会設置後は委員会役員と一緒にを行う。
- マスコミの取材等に対しては、避難所運営委員会設置前は可能な限り町職員が対応し、委員会設置後は連絡・広報班が行うものとする。
<マスコミ対応のポイント>
 - ・被災者に対する問合せについて、公開する場合は避難所利用者名簿で公開を可とした者のみ公開する。
 - ・取材申し入れがあった場合は、氏名、所属、取材目的、内容、発表日時を聞き取り、記録する。
 - ・取材区域や時間を決めて行う。
- 高齢者、障がい者などの災害時要配慮者については、一般の避難所利用者以上に避難生活の負担が大きいため、必要に応じて福祉避難所などへの搬送の必要性について検討し、施設などの状況を確認し、必要があれば搬送する。
- 避難所運営委員会や各運営班を設置したら、すみやかに業務を引き継げるよう、対応状況などを**個別引継ぎ事項(様式集 p. 35)**に記入し、名簿などの書類も整理しておく。

2 組の代表者（組長）の選出

- 避難所利用者で編成した組ごとに代表者（組長）を選出してもらう。
（車中泊・テント泊避難者や、自宅など避難所以外の場所に滞在する人の組からも組長を選出する。）

<代表者（組長）の選出>

- ・組長は避難所運営委員会の構成員にもなるため、委員会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。交替時には引継ぎを行う。

<代表者（組長）の役割>

- ・組内の意見を取りまとめ委員会に報告する。
- ・委員会や各運営班での決定事項は、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）**を参考に、組内全員に伝達する。
- ・委員会や各運営班の決定を受け、炊き出しや水の確保、共有スペースの掃除などは、組ごとに当番制で行う。
- ・組ごとに配布される食料や物資を受領し、組内に配布する。
- ・組内に支援が必要な人（高齢者や障がいのある人など）がいる場合は、組長を中心に組内で協力して支援を行う。
- ・掃除や環境の整備は、組長を中心に組内で協力して行う。

3 避難所運営委員会の設置

(1) 構成員の選出

- 避難所利用者で編成した組の代表者や地域の役員、自主防災組織、その他の避難所利用者の代表（女性、高齢者、子ども、障がいのある人、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）、町職員、施設管理者が集まり、**避難所運営委員会規約（案）（様式集 p. 18-19）**を参考に、できるだけ速やかに避難所運営委員会を組織する。

＜避難所運営委員会の構成員選出の際の注意＞

- ・構成員のうち、女性の割合が少なくとも3割以上となるよう努める。
- ・原則、ボランティアは構成員としない。ただし、委員会に認められた場合のみ出席・発言ができる。
- ・車中・テント生活をする人々の組長や、避難所以外の場所に滞在する人々の組長は、必ず1人ずつ出席できるよう努める。

(2) 会長、副会長の選出

- 避難所運営委員会の構成員の中から、会長、副会長を選出する。なお、会長・副会長のいずれかに女性を選出するよう努める。

(3) 運営規約、避難所のルール作成、掲示

- **避難所運営委員会規約（案）（様式集 p. 18-19）**をもとに避難所運営に必要な事項を検討し、運営規則を作成する。また、**避難所のルール（様式集 p. 14～16）**にも追記する。
- 運営規約は情報掲示板に貼るなどして、避難所を利用する人全員（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。

(4) 運営班で行う業務の検討

- 避難所運営委員会は、避難所の運営に必要な具体的な業務を行うため、**各運営班の業務【別冊】**を参考に検討し、運営班を設置する。

班名	主な活動内容
総務班	<ul style="list-style-type: none"> ・総合受付(入退所など各種手続き、苦情相談対応) ・避難所内の配置計画 ・避難所運営日誌の作成 ・避難所運営委員会の事務局 ・町の災害対策本部への連絡
名簿係	<ul style="list-style-type: none"> ・名簿管理や利用者数の把握 ・安否確認等への対応(安定期以降、業務が減ったら総務班に統合)
連絡・広報班	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所内外の情報収集・伝達・発信 ・取材対応
食料・物資班	<ul style="list-style-type: none"> ・食料や物資の調達、受入、管理、配給 ・炊き出し対応
保健・衛生班	<ul style="list-style-type: none"> ・衛生管理(トイレ・ごみ・風呂・ペット) ・健康管理
要配慮者支援班	<ul style="list-style-type: none"> ・避難生活で特に配慮を要する人の支援や対策 高齢者、障がいのある人、病気やアレルギー疾患のある人、妊産婦、乳幼児、外国人など
施設管理班	<ul style="list-style-type: none"> ・施設や設備の点検、故障対応、防火や防犯対策
屋外支援班	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所以外の場所に滞在する被災者の情報収集や伝達、食料や物資の配給、健康管理
外部支援受入班	<ul style="list-style-type: none"> ・町職員やボランティア、NPOなど専門家、医療、福祉、介護の職能団体など人的支援の受入れ、管理
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・その他、必要に応じて班を編成する

(5) 避難所運営委員会の業務

避難所運営委員会は、**避難所運営委員会の業務【別冊】**を参考に、避難所の運営を行う。

4 各運営班の設置

(1) 班員の選出

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

<班員選出の際の注意>

- ・ **避難所利用者登録票(様式集 p. 23)**の特技・免許欄などを参考に、子どもから高齢者まで、年齢、性別、国籍に関係なく、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。
- ・ 特定の人に負担が集中しないよう、定期的に交替する。交替時には引継ぎを行う。
- ・ 業務の割り振りは、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、本人の得意なことや希望を聞くこと。
- ・ 女性用の物資の受渡しや女性からの要望を聞き取りやすいよう、総務班、要配慮者支援班、食料・物資班には女性を入れるよう努める。

(2) 班長の決定

- 班員の互選により、各運営班の班長を決める。

<班員選出の際の注意>

- ・ 班長は避難所運営委員会の構成員にもなるため、委員会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。交替時には引継ぎを行う。

(3) 各種業務の実施

- **各運営班の業務【別冊】**を参考に、業務を実施する。

5 役割の明示

- 委員会の役割や構成員、運営班の役割や班編成・班員などを利用する人に知らせるため、**避難所運営委員会名簿(様式集 p. 20)**に記入し、情報掲示板に掲示する。
- 委員会や運営班の構成員は、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。

6 支援ニーズの把握、支援要請

- 避難所で必要とされている食料、物資や人的支援（避難所以外の場所に滞在する被災者の分も含む）について、**各運営班の業務【別冊】**を参考に、食料・物資班、要配慮者支援班及び屋外支援班が中心となって把握する。
- 外部支援受入班と連携して、町職員などを通じて町の災害対策本部へ要請する。

7 支援者の受入れ

- NPO やボランティアなどの人的支援の受入れについて、**各運営班の業務【別冊】外部支援受入班**を参考に実施する。

安定期(1週間目～3週間程度)の対応

安定期は、避難所運営の仕組みや規則が定着し、生活に落ち着きに戻る一方、被災者の要望や求める情報などが多様化・高度化する時期でもあり、柔軟に対応する必要があります。一方で、自宅や公営住宅、仮設住宅などへの移動により避難所を利用する人が減少するため、避難所の運営体制を再構築するとともに、避難所を撤収するための準備を進める時期でもあります。

なお、避難生活の長期化に伴い、被災者の心や身体の抵抗力が低下する時期でもあるため、注意が必要です。

■業務体制

避難所利用者の自主運営の原則に基づき、避難所運営委員会と各運営班が、自主的かつ円滑な避難所運営の主体となります。

ただし、避難所を利用する人の減少に伴い、運営体制を再構築する必要があります。

■安定期の業務の流れ

次ページ以降を参考に業務を行ってください。

1 避難所運営のための業務の継続(安定期)

- 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、**避難所運営委員会、各運営班の業務【別冊】**を参考に運営する。
- 災害発生から7日以内で閉鎖する見込みがたたない場合は、速やかに町の災害対策本部に連絡する。

<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	
避難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（避難所外避難者を含む）	被災者支援、生活再建情報の提供	連絡・広報班	7
	各種相談窓口の設置調整		8
	避難生活の長期化に伴う必要物資の確保	食料・物資班	9
	避難所内の秩序維持の強化	施設管理班	5～8
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
	衛生管理の強化	保健・衛生班	4
	こころのケア対策の強化		7
	運営側の健康管理		6、7
	福祉避難所、医療機関などへの移送	要配慮者支援班	9
	生活場所の整理、プライバシー確保	施設管理班	3
	避難所以外の場所に滞在する被災者の健康管理	保健・衛生班	5
要配慮者支援班		3	
屋外支援班		5	
避難所利用者の減少などに伴う運営体制の見直し	運営体制の見直し	避難所運営委員会	2
	ルールの見直し	総務班	7
	配置変更にかかる見回り場所の見直し	施設管理班	6

2 集約・統合・閉鎖の準備

- 町の災害対策本部から、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（p. 28以降）の業務を参考に準備を行う。

撤収期(ライフライン回復時)の対応

撤収期は、電気・ガス・水道などのライフライン機能が復活することにより、地域本来の生活を再開することができる期間です。

住居をなくした人は、より生活環境の整った応急仮設住宅などの長期受入れ施設に移動してもらい、避難所を段階的に統合・閉鎖することで、施設の本来業務を再開させる準備を行います。

■業務体制

避難所運営委員会は、避難所利用者の生活再建を重視し、避難所の統合・閉鎖に伴う避難所利用者の合意形成を図りながら、避難所となった施設の原状回復を行います。

■撤収期の業務

次ページ以降を参考に業務を行ってください。

1 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、避難所の縮小・統廃合の時期、閉鎖後の対応などについて、町の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、町の災害対策本部と協議する。

2 統合・閉鎖に向けた説明会の開催協力

- 避難所の統合・閉鎖にあたり、町が開催する説明会の開催に協力するなどして、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p. 10)**を参考に、避難所利用者（避難所以外の場所に滞在する人を含む）全員に伝え、了解を得る。
- 説明会を開催する場合は、事前に情報掲示板や各組長などを通じて、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p. 10)**を参考に、避難所利用者（避難所以外の場所に滞在する人を含む）全員に伝える。また、説明会に参加できない人などにも、確実に情報が伝わるようにする。

3 避難所の閉鎖準備

(1) 引継ぎ

- 避難所の統合・閉鎖にあたり、避難所利用者（避難所以外の場所に滞在する人を含む）の情報などを円滑に引継ぎすることができるよう避難所運営委員会、各運営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、町の災害対策本部に提出する。

(2) 片付け

- 避難所運営委員会、各運営班、避難所利用者、町職員、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、町の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。

4 避難所の閉鎖

- 避難所運営委員会は、避難所閉鎖の日に解散する。