



避難所運営マニュアル



避難所運営はみんなの力で

令和6年1月

苫小牧市

目 次

《本 編》

1	運営マニュアルについて	
	(1) 目的	1
	(2) 内容	1
2	避難所の開設	
	(1) 避難所ってなに？	2
	(2) 受け入れの対象者は？	2
	(3) いつ開設するの？	3
	(4) どこに開設するの？	3
	(5) だれが開設するの？	4
	避難所開設に必要な施設・設備の例	5
	(図) 避難所開設の流れ	6
	(図) 避難所居住スペースのレイアウト例	7
3	避難所の運営	
	(1) 運営の基本方針	8
	(2) 運営のための体制づくり	8
	(3) 運営委員会の立上げ	9
	(4) 活動班の立上げ	10
	(5) 日頃の準備	10
	(図) 避難所運営のイメージ	11
	避難所ルールの概要	12
	避難所共通ルール(例)	13
	避難所生活上のルール(例)	14
4	活動班の役割	
	(1) 総務班	15
	ア 受付窓口の設置	
	イ 避難者の対応	
	ウ 運営委員会の事務局	
	エ 対策本部との連絡調整	

配慮が必要なケース①（ペット対応）	17
配慮が必要なケース②（外国人対応）	18
配慮が必要なケース③（避難所外避難者）	19
(2) 施設管理班	20
ア 施設の安全点検	
イ 防犯対策	
ウ 施設の衛生管理	
エ 環境整備	
(3) 食糧物資班	23
ア 物資の調達・配付	
イ 食糧・物資の管理	
(4) 広報広聴班	25
ア 各種情報の収集・整理	
イ マスコミ対応	
ウ 避難者への情報伝達	
(5) 救護班	27
ア 傷病者の対応	
イ 医療機関との連絡調整	
ウ 健康管理活動	
5 要配慮者の支援	
(1) 要配慮者とは	28
(2) 要配慮者の対応	28
6 感染症対策	
(1) 避難者等の健康管理	29
(2) 避難所の衛生管理	29
(3) 発症時等の対応	29
7 避難所の閉鎖	
(1) 閉鎖の準備	30
(2) 避難者への対応	30
(図) 避難所閉鎖の流れ	31

《資料編》

*避難所開設マニュアル（初動期編）	34
1 勤務時間内発災における施設管理者の避難所対応	
2 避難所到着時の行動（開錠・安全性の確認）	
3 避難所開設の分担の割り振り	
4 総務班の初動期対応① 避難所開設の報告と避難者数の把握	
5 // ② 避難所の立ち上げ	
6 施設管理班の初動期対応① 施設内の確認と資機材の設置	
7 // ② 受入れスペースのレイアウト	
8 // ③ トイレの確保	
9 食糧物資班の初動期対応 食料・物資の配布	
10 救護班の初動期対応 けが人等の応急対応	
11 避難対策班（市職員）の初動期対応① 本部との通信体制の確保	
12 // ② 災害対策本部への報告	
13 避難庶務班（市職員）の初動期対応 避難所情報の取りまとめ	
* 苫小牧市指定避難所一覧	49
* 避難者受付簿	51
* 避難者世帯カード	52
* 避難者名簿	53
* 物資受払簿	55
* 在宅避難者・屋外避難者カード	56
* 避難所運営記録	57
* 運営委員名簿	58
* 避難状況報告書	59
* 備蓄品一覧	60

1 避難所運営マニュアルについて

(1) 目的

近年、世界各地で大きな地震や洪水などの災害が発生しており、国内でも大規模な地震や局所的豪雨により大きな被害が発生しています。

本市においても、平成30年北海道胆振東部地震の際には、市民の皆さんの自主避難に対応するため、市内すべての避難所を開放しました。

災害の発生により避難所が開設された場合、その運営は行政のみで行うことは困難であり、避難者による自主運営が基本となっています。

このマニュアルでは、避難所を運営するための一定の手順を定め、大規模な災害が発生した場合に、地域住民（避難者・町内会等）が行政や施設管理者と協力し、円滑な避難所運営を行うことを目的としています。

(2) 内容

このマニュアルでは、避難している皆さんが、自助・共助の視点で避難所の運営をするため、主に町内会や自主防災組織のリーダー等を中心とした組織の立上げや、運営のノウハウについて整理してあります。

なお、避難所の開設期間は、3日間以上の長期間を想定し、避難所は市の指定避難所としています。

2 避難所の開設

(1) 避難所ってなに？

避難所は、苫小牧市及びその周辺で、地震、風水害、火山災害、大規模な事故などが発生したときに、市民の安全を確保するための施設です。

また、大規模な地震災害では、自宅等が被災した住民を収容し、一定期間生活をする場としての役割を持ちます。

《避難所の主な機能》

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

(2) 受け入れの対象者は？

避難所には、災害によって被害を受けた方や、被害を受ける恐れがある方、ライフラインの停止により自宅での生活が困難になった方のほか、市が発令した避難指示により緊急避難の必要がある方が主に避難します。また、通勤・通学者や旅行者等の帰宅困難者が避難することも想定されます。在宅避難者や屋外（車中）避難者から支援の申し出があった場合には、災害対策本部と連携し、支援が行き届くよう配慮します。



《在宅避難者》

避難所の収容状況や避難行動の安全性を考慮して在宅を選ぶ、避難所に避難しない方を在宅避難者といいます。災害発生の恐れから市が発令した避難指示を発令しても、避難所に避難するか自宅に留まるかは各自の判断が尊重されます。

《屋外（車中）避難者》

家族やペットの状況などから、避難所での生活が難しく、テント泊や車中泊をされる避難者を屋外（車中）避難者といいます。



(3) いつ開設するの？

市内で震度5強以上の地震が発生したときや、津波警報・大津波警報が発表されたとき、市は速やかに避難所を開設します。

また、震度5弱以上の地震が発生したときや、台風などで市内に被害が発生する恐れがある場合、市の災害対策本部が設置され、被害状況や被災者の状況などに応じて本部長（市長）が避難所の開設を決定します。

〈避難所開設の基準〉

- ✓ 市内で震度5強の地震が発生したとき
- ✓ 市内で津波警報・大津波警報が発表されたとき
- ✓ 災害対策本部長（市長）が必要と判断したとき



(4) どこに開設するの？

市では、緊急時の一時避難場所として市内の学校グラウンドや公園、民間施設（津波避難）を指定しています。

また、長期の避難が必要な場合は、市内の小中学校や高校・大学を避難所（指定避難所）に指定し、感染症予防の観点から可能な限り多くの避難所を開設します。

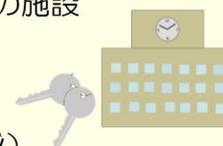
その他、自主受入避難所が開設されることもあります。

〈避難所と一時避難場所〉

一時避難場所：災害の危険が切迫した状況で、一時的に身の安全を確保する場所
(公園や津波避難ビル)



避難所：避難した住民等が、災害の危険性がなくなるまで必要な期間滞在し、または災害で自宅に戻れなくなった住民等が一時的に滞在するための施設



〈指定避難所〉（苫小牧市指定避難所一覧 資料編 49～50 ページ）

避難所のうち市が指定するもので、市内の小・中・高校及び大学計48施設を指定しています。

〈自主受入避難所〉

市は指定しないが、地域の町内会館などに自発的に開設される避難所です。



(5) だれが開設するの？

震度5強以上の地震や、津波・大津波警報が発表されたとき、災害対策本部が避難所の開設を決定し、学校長に連絡のうえ避難所職員が開設します。

また、夜間・休日の場合は、災害時地域指定職員が避難所を開設し、避難所職員に引継ぎます。

《避難所職員（避難対策班）》

避難所が開設されたとき、市から職員を派遣し避難所の運営支援に携わります。避難所職員は、各避難所に3～4名派遣し、必要に応じて増員します。

《災害時地域指定職員》

夜間や休日等で学校の施設管理者が不在の場合、各学校2～3名の指定された職員が避難所を開設します。



【災害発生から避難者の受け入れまでの流れ】

(詳細な避難所開設マニュアルについては、資料編34～48ページに記載しています。)



避難所開設の決定

- 災害対策本部から学校長へ連絡
- 避難所職員を派遣（役割分担決定）

建物の安全確認

- 外観点検、ライフラインの確認、
周辺状況の確認

使用スペースの決定

- 避難者用スペース・レイアウトの決定
- 避難者の管理や運営に必要な場所の確保

避難所の設営

- 避難所看板、受付、靴置き場等の設置
- 毛布、マット、パイプ椅子、投光器、発電機などの備蓄品を準備

避難者の誘導・受入

- 貼り紙、拡声器で避難者を誘導
- 「避難者受付簿」に記載し「避難者世帯カード」・
「在宅避難者・屋外避難者カード」を配布
- 「避難者名簿」作成

避難所開設に必要な施設・設備の例

《施設》

■ 避難所運営用

- * 運営本部 : 電話等の情報機器が使用可能な場所
- * 広報場所 : 見やすい場所に掲示板等を設置
- * 会議場所 : 黒板やホワイトボードを設置

■ 避難生活用

- * 共有スペース : 受付や入口付近
- * 居住スペース : 女性専用スペースの指定
- * 調理室 : 調理室や給食室
- * 更衣室 : 男女別に個室又はテントを利用
- * 救護室 : 保健室等
- * 物資配付所 : 屋根のある場所やテントを利用
- * 授乳室 : 個室で暖かい場所
- * 物干し場 : 女性専用物干し場も設置

■ 屋外

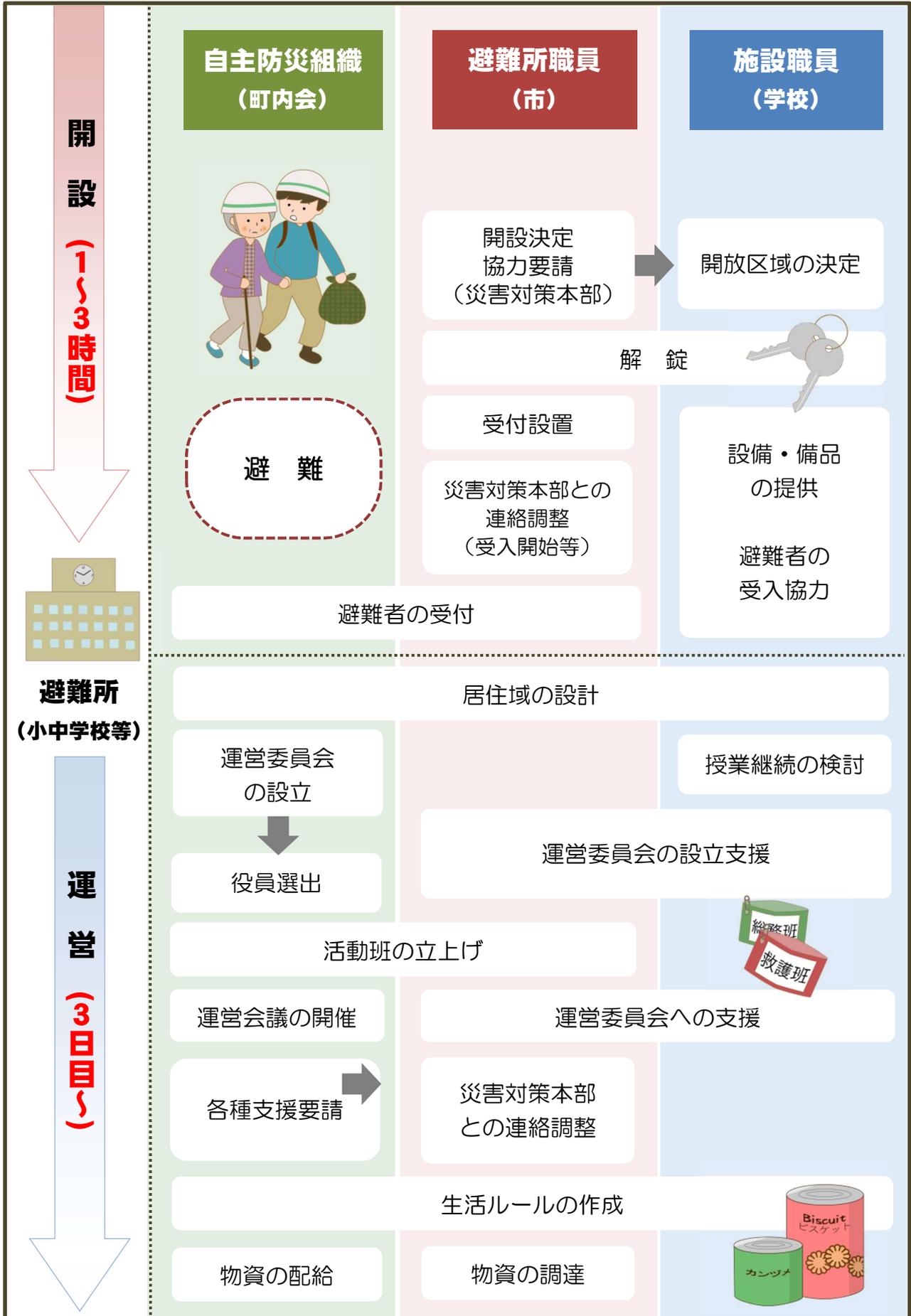
- * 仮設トイレ : 居住域から離れた場所に設置する。
- * ごみ集積所 : ごみ収集が容易な場所
- * 喫煙所 : 居住域から離れた屋外
- * 駐車場 : 必要最小限
- * ペット飼育場 : 必要に応じ、居住域から離れた場所

《設備》

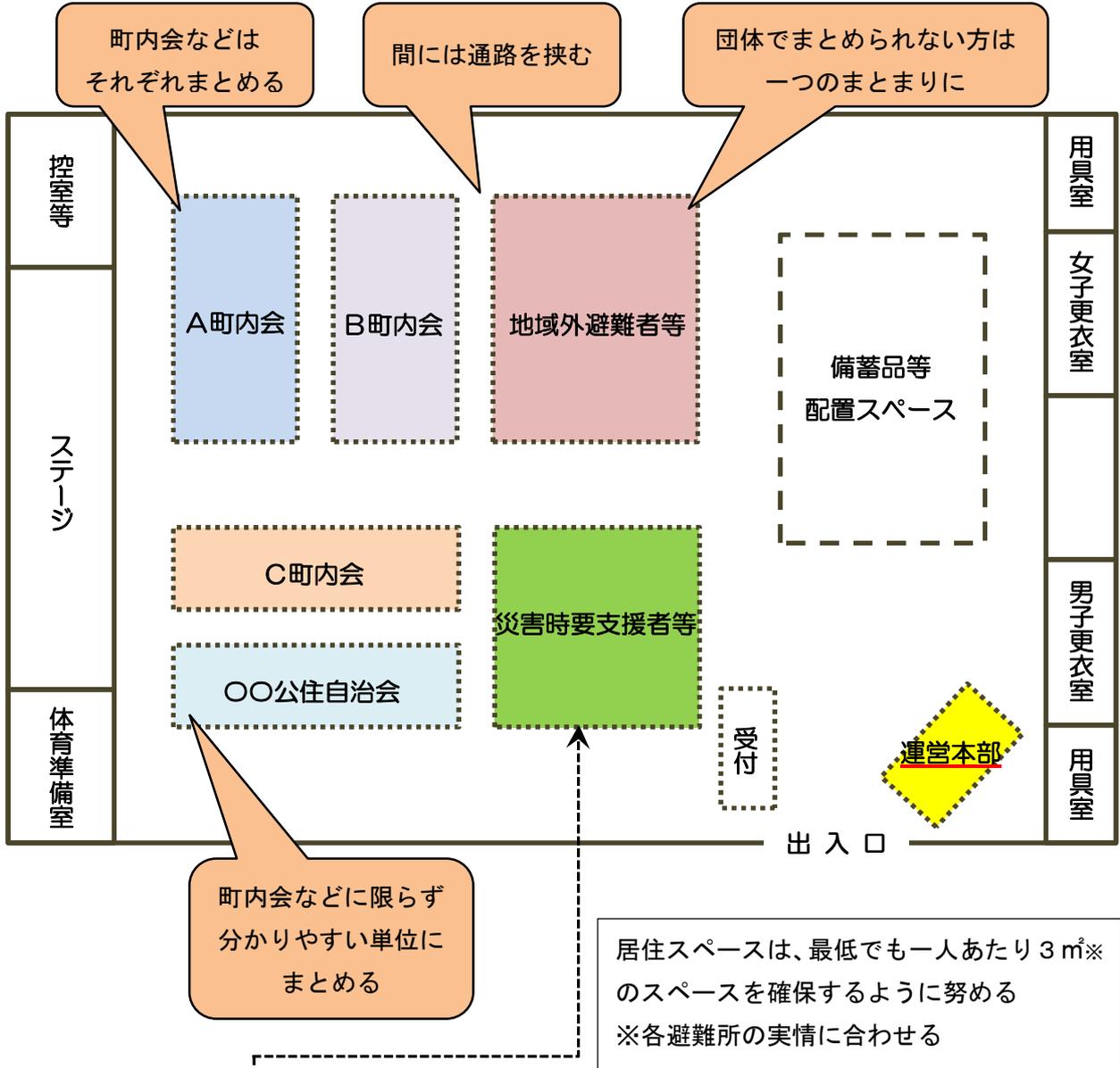
- 電話・FAX : 通信連絡用
- ラジオ・テレビ : 情報収集
- テーブル・イス : 受付・窓口・会議用
- 筆記用具 : 受付で各種様式を記入
- 掲示板(ホワイトボード) : 情報公開・連絡事項周知用



避難所開設の流れ



《避難所居住スペースのレイアウト例》※学校の体育館を想定しています。



《災害時要支援者の対応例》

★他の支援者と同じ場所で支援が**可能な**場合

- 足腰が悪い方
- 視覚障がいの方
- 支援が必要な方など



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

★他の支援者と同じ場所で支援が**難しい**場合

- 介護が必要な方
- 歩行が難しい方
- 共同生活が難しい方など



教室など、別な部屋を配慮

- 過ごしやすい 家族が介助しやすい
- 注) それでも難しい方は福祉避難所への移送を検討

3 避難所の運営

(1) 運営の基本方針

避難所は、「自主防災組織」「町内会」「避難者」といった、地域住民による自主運営が基本になります。

避難所職員や学校職員、ボランティアスタッフは、運営の支援や協力をする立場として避難所運営に携わります。

(2) 運営のための体制づくり

避難所運営が長期化（概ね4日以上）する見込みの場合は、運営を円滑に進めるため、避難所運営の中心組織である運営委員会を立ち上げます。また、各種運営活動を分担して作業する活動班を編成します。

日頃から市や各種団体等が実施する講習会や講演会などに積極的に参加し、防災知識の向上やリーダーの養成に努めましょう。



《運営委員会》

町内会や自主防災組織等、地域団体が中心となって構成された、避難所の運営に関する意思決定を行う機関です。

《活動班》

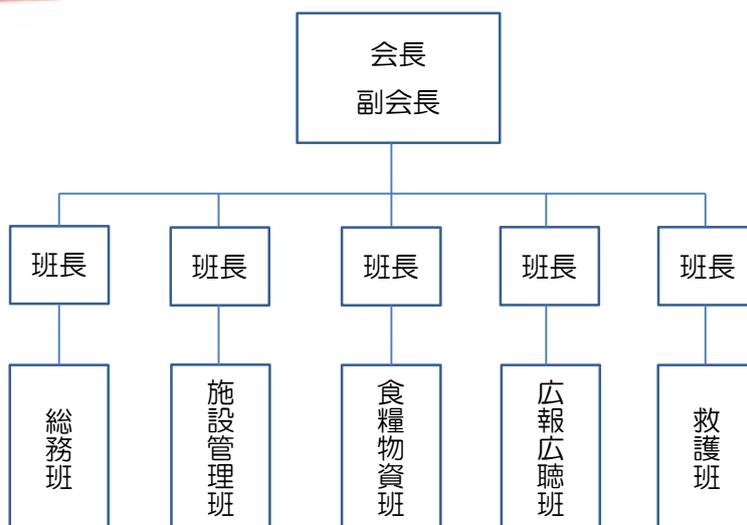
運営委員会の決定事項など避難所運営で必要な様々な作業を分担します。総務班や施設管理班等、複数の班で構成されます。



(3) 運営委員会の立上げ

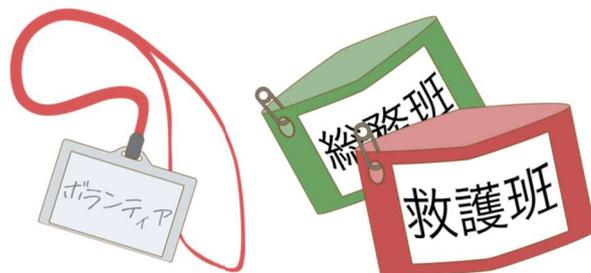
■ 運営委員会の構成

- * 会長・副会長
- * 活動班長
- * 活動班



■ 運営委員会の主な役割

- * 運営会議の開催
- * 運営事項の作成
- * 避難者の意見・要望の取りまとめ
- * 生活ルールの作成
- * 避難所運営記録の作成 (避難所運営記録 資料編 57 ページ)



《運営委員》 (運営委員名簿 資料編58ページ)

地域の力や組織力を発揮し、避難所運営の中心を担います。また、男女共同参画の視点からも可能な限り多くの女性の参加を促し、積極的に運営に関わりましょう。

《避難所職員》

避難所運営は、地域住民による自主運営が基本で、避難所職員は運営委員会と災害対策本部の連絡調整など、避難所が円滑に運営できるよう支援します。

また、運営委員会の活動が軌道に乗ってきた場合、避難所職員は業務に復帰するため、職員数を減少させることの承諾を運営委員会から得ます。ただし、避難所が閉鎖されるまで、市職員の派遣は継続します。



(4) 活動班の立上げ

運営委員会が立ち上がれば、次に実行部隊である活動班員を選出します。主な班と活動内容の例は以下のとおりですが、具体的な作業など詳細は次項で確認してください。

- 総務班
受付窓口の設置、避難者名簿の作成、被害・災害情報の収集整理、運営委員会の事務局、災害対策本部との連絡調整、ボランティアスタッフの対応等
- 施設管理班
施設の安全点検、施設の衛生管理、防犯対策、環境整備等
- 食糧物資班
調達物資の受入・配付及び管理、備蓄物資の管理、炊出しの対応等
- 広報広聴班
避難者の意見・要望の聴取、避難者への情報伝達、マスコミ対応等
- 救護班
傷病者の対応、健康管理活動、医療機関との連絡調整等

(5) 日頃の準備

地域の町内会や防災組織では、防災訓練のほか災害時に円滑な避難所運営ができるよう、日頃から避難所運営についても話し合ひましょう。また、話し合った内容は記録し、地域内で共有しましょう。

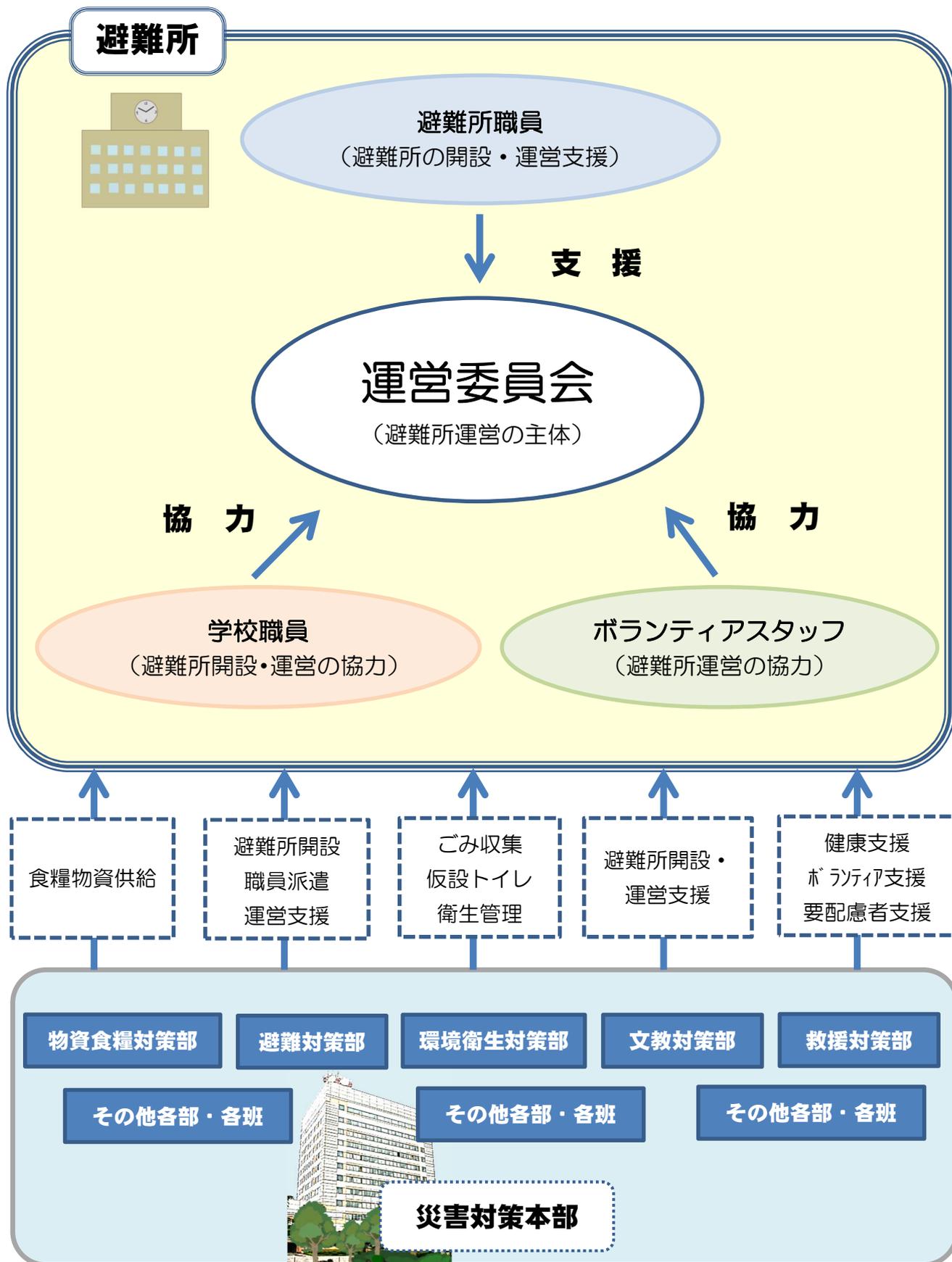


《日頃の準備とは》

- ・地域の避難所の確認
- ・役割分担の確認
- ・地域ごとの特徴に沿ったマニュアルの作成
- ・備蓄品等の保管場所や鍵の所在、町内会施設の管理体制
- ・避難所生活でのルール作成



避難所運営のイメージ



避難所運営ルールの概要

避難所では、避難者の年齢構成などで運営方法が大きく変わります。
避難所の実情に沿ったルール作りをします。

■ 生活

- * 消灯時間等、集団生活をするための時間
- * 土足禁止箇所や喫煙場所の指定
- * 携帯電話やラジオ・テレビの使用制限
- * 面会や取材等、共有スペースの利用方法
- * 立入禁止場所や施設使用の注意事項
- * 手洗いやうがいの励行などの感染症の予防事項

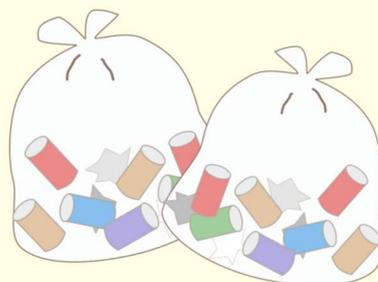
■ 清掃・衛生管理

- * 各世帯による居住域の清掃
- * ごみ集積所等、共有部分の清掃
- * トイレなどの衛生管理
- * ペット飼育場の衛生管理



■ ごみ処理

- * ごみの分別
- * 各世帯のごみの管理
- * 共同作業で出たごみの処理
- * 感染症の防止のための汚物・嘔吐物の処理要領



1) 避難所共通ルール(例)

() 避難所の生活上のルール

<避難所について>

- この避難所は、地域の応急避難生活の拠点です。
- 避難所は、運営委員会及び避難者が主体となって運営します。自主的に避難所運営に参加してください。
 - ・ 避難所の運営に必要な事項を協議するため、毎日()時に運営会議を開催します。
 - ・ 運営本部組織として、総務班、施設管理班、食糧物資班、広報広聴班、救護班を組織し、それぞれに班(グループ)長を1人、副班(グループ)長を2人置きます。
- 避難所の開設は、水道・ガスなどのライフラインが復旧する頃までを目途とします。
- この避難所は、避難所の避難者のほか、在宅避難者も支援します。

<避難者の登録について>

- 避難者は、世帯(家族)単位で登録を行ってください。
 - ・ 避難所の円滑な運営のため、避難者はいずれかの居住グループに属することとします。
 - ・ 避難所を退所するときは、転居先を連絡してください。
 - ・ 避難所は共同生活です。匿名での避難生活は、運営上支障が生じるのでお断りします。

<避難所の利用範囲>

- 「立入禁止」「使用禁止」「利用上の注意」等の貼り紙の内容には必ず従ってください。
本避難所の立ち入り禁止箇所は()です。
- 車を駐車したい方は運営本部に届け出てください。

<避難生活上の注意事項>

- 犬・猫など動物類は決められた場所で飼育していただくようお願いします。
本避難所におけるペット飼育場は()です。
- 施設内は土足禁止です。各自の靴は()とします。

<食糧の配布について>

- 食糧・物資等は、運営委員会の判断の下、提供することとします。
 - ・ 子供、妊産婦、高齢者、障がい者の方々などに優先して配付します。
 - ・ 食糧・物資は、個人ではなく、居住グループごとに配付します。
 - ・ 在宅避難者については、原則として避難所に受け取りにきてください。
 - ・ 粉ミルク・お粥・紙おむつなどの要望は個別に対応しますので、担当者に申し出てください。

<その他>

- * 指定場所()を除き、敷地内の喫煙は厳禁とします。
以上のルールは、必要に応じて運営委員会で見直しを行います。

2) 避難所生活上のルール（例）

区 分	内 容
生活時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 起床時間：（ ）時（ ）分 （*仕事や体調などで起床の早い遅いがあるので、起床時間を設定しない選択もあります） ● 食事時間 朝食：（ ）時（ ）分 昼食：（ ）時（ ）分 夕食：（ ）時（ ）分* 食糧の配付は、居住組単位で行います。 ● 放送時間：（ ）時で終了します。 ● 電話通話：午前（ ）時から午後（ ）時まで ● 消灯時間：（ ）時（ ）分 * 廊下は点灯したままとし、体育館などは照明を落とします。
清 掃	<ul style="list-style-type: none"> ● 世帯単位の割当スペースは、原則として世帯の方が清掃してください。 ● 世帯スペース間の通路など、居住グループ単位で共用する部分については、相互に協力して清掃します。 ● 避難所全体で使用する共用部分については、施設管理班の指示に従って、避難者全員で協力して実施します。 ● トイレについては、使用ルールを厳守し、環境美化に努めてください。 ● ペット飼育場の清掃は、飼い主が責任を持って行ってください。
洗 濯	<ul style="list-style-type: none"> ● 洗濯は原則として、世帯単位で行ってください。 ● 洗濯機や物干し場などの共用施設は、長時間の占有を避け、他人の迷惑にならないようにしてください。
ごみ処理	<ul style="list-style-type: none"> ● 世帯ごとに発生したごみは、原則として、それぞれの世帯がごみ捨て場に搬入します。 ● ごみの分別を行ってください。 ● 共同作業で発生したごみは、作業を担当した人が責任をもって捨てます。
感染予防	<ul style="list-style-type: none"> ● 手洗い、咳エチケット、マスクの着用等の基本的な対策を徹底しましょう。 ● 避難者等は、頻繁に手洗いやアルコール消毒、うがいを行いましょう。 ● 汚物・嘔吐物の処理は、必ず手袋やマスクを着用し、感染症等の疑いがある場合は、速やかに運営本部へ申し出てください。
プライバシーの保護	<ul style="list-style-type: none"> ● 居住スペース及び世帯スペースは、一般の「家」同様、みだりに立ち入ったり覗いたりしないようにします。 ● 居室内での個人のテレビ・ラジオは、周囲の迷惑にならないよう、使用する場合には、イヤホンを使用してください。 ● 携帯電話は、居住スペースではマナーモードにし、特に夜間は居室内で使用しないでください。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ● この避難所は様々な方が生活しています。互いに目を配り、思いやりの心を持ってお互いに助け合いましょう。

4 活動班の役割

ア 受付窓口の設置

- * 受付窓口を設置し、避難者を受け入れます。
- * 避難者受付簿に避難者の人数(男女内訳等)を記載し、避難者(一世帯ごとに)へ「避難者世帯カード」もしくは「在宅避難者・屋外避難者カード」を配り、世帯の概要を把握します。避難者に記載してもらい速やかに回収します。
- * 「避難者名簿」を作成し、避難者の状況を把握します。
避難所開設期間が数日間の場合は、市職員が「避難者名簿」を作成します。なお、作成にあたり在宅避難者、屋外避難者、ペット同行避難者を把握します。
- * 避難者への来客や、電話の取次ぎをします。
- * ボランティアセンターから「ボランティア受付票」を引き継ぎます。

(1) 総務班

《避難者世帯カード》 (避難者世帯カード 資料編 52 ページ)

- ・世帯の詳細な状況が記入されますので、取扱いには十分注意します。
- ・「避難者世帯カード」で要配慮者の把握ができます。
- ・福祉避難所(2次避難所)への移送が必要な避難者がいた場合、災害対策本部へ連絡します。

《避難者名簿》 (避難者名簿 資料編 53 ページ)

- ・安否確認にも使用しますので、退所者の情報も保管しておきます。
- ・後から入所した避難者の記入漏れに注意しましょう。

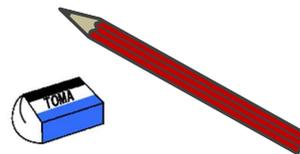


The image shows two sample forms. The one on the left is a '避難者名簿' (Disaster Evacuee Roster) with columns for name, age, sex, and other details. The one on the right is a '避難者世帯カード' (Disaster Evacuee Household Card) with sections for household information, evacuation status, and contact details.

イ 避難者の対応

- *安否確認の問合せは、可能な限り市の職員が対応します。
- *安否確認は、「避難者世帯カード」に基づいて対応しますが、個人情報に十分留意し、同意のない世帯の情報は話せません。
- *避難者への電話対応は、原則として避難者から折り返し電話するようにします。
- *面会者には、受付で「氏名」「関係」を確認し、避難者に面会するか確認を取ります。
- *面会は、面会場所等の共用スペースで行います。
- *郵便物・宅配物は、呼び出しをして避難者が直接受け取るようにします。
- *避難者が不在などの郵便物は、保管簿を作成し総務班が保管します。

ウ 運営委員会の事務局



- *運営会議に必要な場所や資機材を準備し、開催の案内をします。
- *運営会議で協議、決定した内容を取りまとめ、会議記録を作成します。
- *急を要する場合には、会長・副会長・担当班長との協議で決定します。
- *運営会議の内容や避難所での出来事は、「避難所運営記録」に記録し保管します。

エ 災害対策本部との連絡調整

- *連絡事項を把握・整理し、状況報告や情報連絡を行います。
(避難状況報告書 資料編 59 ページ)
- *電話等の連絡手段がないときは、班内で連絡係を選出し、災害対策本部に出向き連絡を取ります。

苫小牧市の指定避難所には、防災行政無線（移動系）が備えられています。
原則、市職員が使用します。



配慮が必要なケース①

■ ペット対応

近年の大規模災害の教訓から、国はペット飼育者がペット同行避難することを推奨しています。次の事項を参考に、施設管理者や運営委員会と協議のうえ対応方法を決定します。



対応のポイント

- ✓ 避難者世帯カード作成時に、ペット飼育の有無を記載します。
- ✓ アレルギーへの配慮から、生活スペースへの同伴は原則禁止とします。
- ✓ 障がいのある方が同伴する身体障害者補助犬（盲導犬や介助犬）は、ペットとは捉えず、避難行動要配慮者への支援として考えます。
- ✓ 原則的に屋外管理とし、次の要件を考慮して設置します。
 - 就寝スペースから離れていて、鳴き声、毛の飛散、臭い等の影響が少ない場所
 - 物資の運搬等の避難所運営活動の妨げとならず、直射日光、雨等をしのげる場所
 - 清掃しやすい場所
- ✓ 施設管理者や避難所運営委員会との話し合いによっては、ゲージ飼育を条件に生活スペースから離れた教室を活用します。
- ✓ ペットに起因するトラブルを避けるため、飼育ルールを決定します。
 - ペットは指定された場所に必ずつながるか檻の中で飼うこと
 - 飼育場所や施設は、飼い主の手によって常に清潔にし、必要に応じて消毒すること
 - ペットの苦情や、危害の防止に努めること
 - エサは時間を決めてやり、その都度きれいに片づけること
 - ノミの駆除に努めること
 - 運動やブラッシングは、必ず屋外で行うこと
 - 飼育困難な場合は、一時預かりが可能なペットホテルや動物病院などの施設に相談すること

配慮が必要なケース②

■ 外国人対応



対応のポイント

- ✓ 外国人は「災害時要配慮者」とされていますが、外国人の中には避難所運営に協力したいという方もいるため、積極的に声かけをします。
- ✓ 「やさしい日本語」※で掲示物を書いたり、ゆっくり話したり、外国語ができる方や日本語ができる外国人の協力を得て対応します。
- ✓ スマートフォンの翻訳アプリなどを活用します。(Voice Tra など)
- ✓ 文化・習慣の違いにより、日本語のニュアンスが伝わらないこともあるので、具体的に、はっきりと伝えるように心がけます。
- ✓ 地震等の災害の経験のない外国人も多いため、避難所でのルールを伝えるとともに、国籍、言語、文化や習慣などの違いを認め、尊重し合える環境づくりに配慮します。
- ✓ 宗教等の理由で食べられないものがあり、配給される食事の材料の説明を求められる場合や、お祈りの場所が必要な場合があります。
- ✓ 職員(避難対策班)を通じて災害対策本部へ連絡することで以下の対応ができる場合があります。
 - 災害対策本部から国際交流ボランティアを派遣
 - 災害対策本部から翻訳機を貸出し

「やさしい日本語」※とは

普通の日本語よりも簡単で、外国人にもわかりやすい日本語のことです。

(例) 日本語 「貴重品は自分で管理してください。」



やさしい日本語 「だいじなものは じぶんで もっててください。」

配慮が必要なケース③

■ 避難所外避難者（在宅避難、屋外・車中避難者）の対応

災害時発生時には、余震への不安から夜間のみ指定避難所で生活する方、プライバシー確保やペット同伴などの理由により、指定避難所を避けて「在宅での避難」を選択する方、またトイレ・水道の設置や食事・被災者情報等のサービス提供、孤立する不安感などから、公共施設や避難所の駐車場で車中避難する「車中泊」を選択する方など、避難所外で避難する方の発生が想定されます。避難所の運営にあたっては、避難所で生活する避難者だけでなく、車中泊を含む避難所外避難者も支援の対象とし、食料等生活関連物資の配布、巡回健康相談の実施等保健医療サービスの提供、正確な情報伝達等を行います。



対応のポイント

- ✓ 避難所外避難の方に「在宅避難者・屋外避難者カード」を配り、世帯の概要を把握します。
- ✓ 登録者には、避難所利用者と同様、食事や水等の支援を行います。
- ✓ 避難所の敷地内に、避難所運営を支援する車両（自衛隊の支援車両、給水車、衛生車、支援物資運搬車両など）の優先駐車に配慮のうえ、車中泊用のスペースを設置します。
- ✓ 敷地の利用計画と併せて、避難所内での事故を防ぐため、車両や避難者の動線についても話し合い決めておきます。

ア 施設の安全点検

- *余震等に備え、定期的に施設の安全点検をします。
- *危険が確認された場合、立入禁止の措置をし、避難者に周知します。
- *避難者に防火対策を徹底します。
- *火気を取り扱う場所には、必ず消火器や消火バケツを用意します。
- *運動場、空地でのたき火はしないよう協力を求めます。
- *停電している場合でも、ローソク・マッチなどの火気の手扱いは厳禁とします。

カセットコンロ等の火気を使用するときは、火の始末に十分注意しましょう。



イ 防犯対策

- *関係者以外は避難所への出入を制限します。
- *夜間は原則として出入り口を施錠するなど、夜間の出入を制限します。
- *家庭からの持ち出し品の盗難に注意するよう呼びかけます。
- *当直制を設けるなどして夜間の巡回をします。

- 夜間巡回は、安全確保のため2人以上でします。
- 夜間巡回は、トイレや水飲み場など、人の集まる場所を重点的に行います。



ウ 施設の衛生管理

①トイレ

- *状況に応じて使用の可否、使用方法、注意等を周知徹底します。
- *断水しているときは使用を禁止し、「使用禁止」の貼紙をします。
- *トイレや手洗い場所に消毒液等を用意し、衛生管理の徹底を呼びかけます。
- *プールや使用済みの水を貯めてトイレ用の水にします。
- *使用する水は、飲料、調理用、掃除、トイレ等用途に応じて明確に区分し管理しましょう。
- *既設トイレが使用禁止の場合、仮設トイレの手配をします。
- *避難者数から仮設トイレの必要数を見積もり、災害対策本部に要請します。
- *仮設トイレの使用・清掃方法などの詳細なルールは、避難所運営委員会で作成します。
- *仮設トイレの設置まで、ダンボールトイレや携帯トイレを使用します。



②ごみ

- *ごみの分別や発生の抑制に努めます。
- *災害対策本部に、ごみ袋・ごみ箱を要請します。
- *ごみ集積所を設置し、ごみ捨ての場所やルールを周知徹底します。
- *ごみ集積所は臭気に十分配慮し、調理室など衛生に注意すべき場所から離れた場所にします。
- *ごみの集積所は定期的に清掃し、清潔に保つよう努めます。
- *ごみの捨て方などのルールを定め、運営委員会を通じて避難者に徹底させます。
- *殺虫剤・消毒薬剤により、ハエなどの害虫駆除を行います。
- *ごみがいっぱいになったら災害対策本部に連絡します。

③清掃

- *生活スペースは毎日清掃時間を設けるなど、清潔に保つよう呼びかけます。
- *共用部分は、当番を決め交代で清掃します。



工 環境整備

- *女性・乳幼児等に配慮した生活空間を確保します。
- *高齢者・障がい者等の要配慮者に配慮した空間配置をします。
- *更衣室・授乳室等プライバシーに配慮した空間配置をします。
- *仮設トイレは女性用を多くし、男女比率は概ね1：3とします。
- *照明機器や暖房機器の適正な配置をします。

施設の整備には、男女双方の視点から、プライバシーを重視した配慮が必要です。



ア 物資の調達・配付

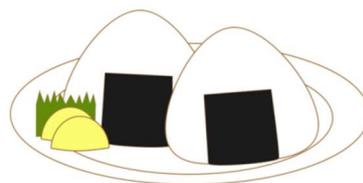
- * 備蓄庫を確認し、備蓄品の点検をします。
- * 避難者の要望を把握したうえで、運営協議会で食糧や物資の要請方針を協議します。
- * 避難者数を把握し、配付数量を確認します。
- * 必要な食糧・物資を災害対策本部に要請します。
- * 乳幼児や高齢者、慢性疾患患者（糖尿病、アレルギー疾患）などに配慮した要請をします。
- * 食糧・物資の配付場所や時間を周知し、避難者が受け取りに来るようにします。
- * 在宅避難者には、避難者自らが食糧・物資を受け取るようお願いします。

《物資の請求》

- ・ 災害発生後しばらくは、市からの支援が十分に受けられるとは限りません。食糧・物資の調達や各種情報の収集・伝達は、地域で協力して行う必要があります。

《物資の受入れ準備》

- ・ 輸送車の進入路、荷下ろし場所を確保します。
- ・ 荷下ろし、仕分け作業の要員（運営委員会、ボランティアから）を確保します。
- ・ 物資の保管場所を確保します。
- ・ 物資の保管後は、「物資受払簿」に記入します。
(物資受払簿 資料編 55 ページ)



(3) 食糧物資班

《物資の配付》

- 配給時間、場所を決めて周知します。
- 運営委員会の手で配給します。（組織されていない場合は、町内会の代表を通じて配給する。）
- 物資、食糧の配給状況を記録します。
- 食糧の配付は、世帯の代表が受け取るように呼びかけます。
- 公平で秩序ある配給を行い、混乱を防止することに留意します。
- 共同で使用する物資は、必要とした班が受け取り管理します。
- 体調不良（腹痛、下痢、嘔吐、発熱、咳等）や手指に傷のある人は、食糧配付に携わらないようにします。



イ 食糧・物資の管理

- * 物資の保管は、品目毎に整理し保管します。
- * 「物資受払簿」により在庫数や期限などを把握します。

《物資の保管》（備蓄品一覧 資料編 60 ページ）

- 物資の保管場所には、盗難防止のため施錠、または、人を配し、自由な出入りを制限します。
- 保管庫の衛生管理に注意し、カビや虫、ねずみの被害に注意します。
- 食中毒の予防のため、保存期間の短い生ものは保管しないようにします。



ア 各種情報の収集・整理

- * 災害情報は、テレビ・ラジオ・新聞等あらゆる手段で収集します。
- * 収集した情報は、種類や分野、受けた日時、また、情報源についても把握します。

* 市が発信する情報は、防災行政無線、広報誌、広報車、インターネット、防災メール等で発信されます。



イ マスコミ対応

- * 避難所での取材は、市の職員が対応します。
- * 避難者への取材は、班を通して避難者の同意を得ます。
- * 取材の際は、名札や腕章の着用を求め避難者と区別します。



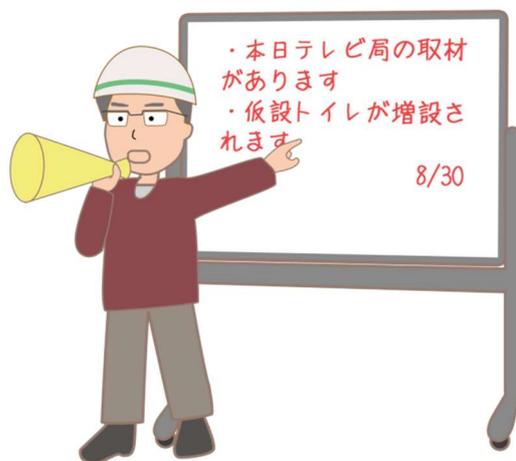
ウ 避難者への情報伝達

- * 災害情報や生活支援情報、運営会議での決定事項は、掲示板を通じて避難者全体へ届くよう広報します。
- * 特に重要な情報は、直接避難者へ伝えます。
- * 避難者個人への情報は、情報内容により伝える場所等に配慮します。
- * 掲示板に掲載する情報には、必ず掲示開始日時を掲載し、いつの情報か表示します。

(4) 広報広聴班

《情報発信》

- 移動式の黒板、ホワイトボード、ベニヤ板などで掲示板を作成し、出入口に設置します。
- 伝達事項は模造紙などに伝達事項を書き、掲示板に掲示します。
- 毎日定時に拡声器などを使い口頭で伝達します。
- 高齢者や不在者などにも配慮し、全員に伝わるように運営委員会を通じて伝達します。
- 目、耳の不自由な方には、書面や口頭で個別に必ず伝達できるようにします。



ア 傷病者の対応

- * 傷病者に備え、医務室を設置します。
- * 避難所内の薬品・衛生機材を把握し、必要なものは災害対策本部に要請します。
- * 傷病者、要配慮者等の状況を把握し、必要な場合には福祉避難所への移送を検討します。

《福祉避難所》

大規模な災害で避難所を開設したときには、たくさんの方が怪我をしたり病気になったり、避難所での生活が困難になることが想定されます。

このような場合、市では医療機関と連携した避難施設を開設します。



イ 医療機関との連絡調整

- * 医務室で対応できない場合は、災害対策本部を通じて医療機関に要請します。
- * 医療機関や医療チームの巡回等の情報は、広報広聴班と連携し避難者へ周知します。

ウ 健康管理活動

- * 感染症など病気の予防に努めましょう。
- * 避難者の中に医師や看護師等がいる場合、協力をお願いし救護体制を整えます。



5 要配慮者の支援

(1) 要配慮者とは

高齢者や障がいのある方、乳幼児等は、生活環境の変化による影響をより大きく受ける可能性があるため、居住空間の設定や情報提供の手法など、それぞれの特徴に併せた配慮が必要です。

《居住空間に配慮した例》

- ・ 出入口やトイレの近くなど移動しやすい空間
- ・ 冷暖房設備や窓のある部屋
- ・ 個室あるいは部屋の角、テントの活用
- ・ 授乳スペースの設置

《情報提供に配慮した例》

- ・ フリガナを振った短い言葉や大きな文字による掲示
- ・ 絵や写真など文字を使わない掲示
- ・ わかりやすい口調による音声放送



(2) 要配慮者への対応

避難している要配慮者の状況を把握したときは、災害対策本部に連絡し関係機関との支援体制を整えます。

支援にあたっては、道や市、福祉関係団体などの専門的な技術や知識を持つ人と連携し対応します。

《要配慮者の把握》

- ・ 「避難者世帯カード」(資料編 52 ページ)から避難者の状況を把握します。

《要配慮者への対応例》

- ・ 定期的な巡回
- ・ 健康状態の把握
- ・ 心身のサポート等



6 感染症対策

避難所では、衛生状態の悪化や長期化する避難生活でのストレスなどによる避難者の体力・抵抗力の低下が考えられます。そのため、感染症が発生しやすい状況にあり、集団で生活をしていることから発生した感染症が拡がりやすい環境にあるため、感染拡大防止に万全を期すことが重要です。

(1) 避難者等の健康管理

避難所運営に携わるスタッフは、事前に各自の健康状態（発熱、咳、発疹、嘔吐、下痢など）を確認し、症状がある場合は災害対策本部に速やかに報告するとともに、症状が改善するまで健康状態に問題のないスタッフと交代するなど、状況に応じて対応します。

また、避難者の健康状態（発熱、咳、発疹、傷、嘔吐、下痢など）を避難所への到着時に確認するとともに、避難生活開始後も、定期的に確認します。

(2) 避難所の衛生管理

- * 避難者や避難所運営に携わるスタッフは、こまめな手洗いや咳エチケット、マスクの着用等の基本的な感染症対策を徹底します。
- * 共用で使用する物品や、取っ手・ドアノブなどの共用部分は定期的に消毒を行います。
- * トイレは定期的に清掃と消毒を行います。清掃する際は、マスクと使い捨て手袋を用意し、消毒液を用いて清掃します。
- * 避難所内は、定期的に十分な換気を行います。
- * 避難所は土足厳禁にします。
- * 避難者が十分なスペースを確保できるよう留意します。

(3) 発症時等の対応

- * 発熱、咳等の症状が出た者が発生した場合は、専用のスペースを確保します。その際、スペースは可能な限り個室にするとともに、専用のトイレ、手洗い場を確保します。
- * 症状が出た者の専用のスペース、トイレや手洗い場は、一般の避難者とはゾーン、動線を分けます。
- * すぐに対応ができない場合は、取っ手やドアノブなどの共用部分の消毒を徹底します。
- * 避難者が感染症を発症又はその疑いがある場合は、災害対策本部に連絡のうえ、関係機関と連携し対応します。

7 避難所の閉鎖

(1) 閉鎖の準備

災害対策本部は、避難者数の減少や災害による危険性が解消した場合、避難所の縮小・統合・閉鎖に向けて必要な措置をとります。

避難所職員は、運営委員会の協力を受けながら避難者の意向調査などを行い、避難所の縮小・統合・閉鎖に向けた準備を実施します。

(2) 避難者への対応

* 応急仮設住宅の整備スケジュール、設置場所などの情報を周知します。

* 災害復興などの計画や将来の生活展望、援助などに関する資料を配付します。

* 避難者の意向把握（アンケート調査など）を行います。

《避難者の意向調査》

- ・ 今後の生活の見通し
- ・ 転出意向、転出予定
- ・ 仮設住宅の入居希望等



避難所閉鎖の流れ

