

# 阿南市避難所運営マニュアル



令和 3年 3月  
阿南市危機管理部

## はじめに

阪神・淡路大震災では避難所閉鎖まで6ヶ月を要し、東日本大震災では岩手県が7ヶ月、宮城県では9ヶ月を要しました。大規模災害が発生すると避難所は「住まいを失い、地域での生活を失った被災者の拠り所」となり、また「在宅又は車中泊等避難所外で不自由な暮らしを送る被災者の支援拠点」となります。

しかし、東日本大震災では避難所の生活に多くの課題を残しました。

- ・被災者の心身の機能低下や様々な疾患の発生・悪化
- ・多くの高齢者や障がい者、妊産婦、乳幼児を抱えた家族、外国人等が被災しましたが、避難所のハード面の問題や他の避難者との関係等から、自宅での生活を余儀なくされることも少なくありませんでした。
- ・ライフラインが途絶し、食料品も不足する中、支援物資の到着や分配に係わる情報など必要な情報が在宅の避難者には知らされず、支援物資が行き渡らないことが多くありました。

こうした課題を踏まえ、平成25年6月に災害対策基本法が改正され、避難所における良好な生活環境の確保が市に求められるようになりました。このマニュアルは大規模災害発生時、住民主体による避難所運営において活用することを想定していますが、その運営に対し市は、県あるいは防災協定団体等と連携して適時適切な支援にあたり、避難所生活の質の向上を目指します。

## ページ

第1章 本マニュアル作成の目的と構成	1
1 目的	1
2 構成	1
(1) 避難所業務への関わり方に応じた構成	
(2) 時系列的な構成	
3 利用方法等	2
(1) 関係者が避難所のありかた及び避難所運営を理解	
(2) 各避難所毎のマニュアル作成の参考	
第2章 避難所に関する基本的事項	3
1 避難所開設・運営の基本方針	3
(1) 迅速な避難所の開設	
(2) 避難所は住民自治により運営	
(3) 発災後、時間経過に応じた生活環境の改善	
(4) 男女共同参画の視点から運営	
(5) 要配慮者への避難生活の配慮	
(6) 地域の被災者の支援拠点	
2 避難所運営に係わる組織	3
(1) 初期避難者の代表者	
(2) 避難所運営本部	
(3) 避難所担当職員	
(4) 施設管理者	
(5) 初期避難者（その代表）	
(6) 避難所運営本部幹部（本部長、副本部長）	
(7) 活動班	
(8) （活動班）班長	
(9) （居住区）区長	
(10) 避難者	
(11) 災害対策本部	
(12) 支部	
(13) 避難所運営協議会	
3 避難所の目的と役割	5
(1) 避難所運営に関する基本的な考え方	
(2) 避難所運営の主な役割分担	
(3) 避難所担当職員の配置と役割	
(4) 避難設置の目的	
(5) 避難所の役割	
4 対象とする避難者	7
(1) 災害によって現に被害を受けた者	
(2) 災害によって現に被害を受けるおそれがある者	

(3) 在宅での避難生活を余儀なくされたもの（在宅被災者）	
(4) 帰宅が困難な者（帰宅困難者）	
(5) 指定避難所以外の場所に避難している者（避難所外避難者）	
(6) 災害対策本部長が認めた者	
5 「避難所」に関する基本的な用語	8
(1) 指定避難所	
(2) 指定緊急避難場所	
(3) 福祉避難所	
(4) 警戒レベル	
6 避難所運営の流れ	9
(1) 初動期の避難所	
(2) 展開期～安定期の避難所	
(3) 撤収期の避難所	
7 避難所の空間配置	10
(1) 居住空間の管理	
(2) 共有空間の管理	
8 生活ルールづくり	15
第3章 平常時からの事前対策	17
1 安全な避難のための知識、対策	17
(1) 個々の住民が知って置くべき知識	
(2) 個々の住民が実施しておくべき対策	
2 避難所運営関係者が掌握しておく事項及び事前の準備・対策	20
(1) 指定避難所の指定及び周知	
(2) 避難所担当職員の指定、避難所運営体制の整備	
(3) 各避難所毎の協議会の設立及び個別マニュアルの作成	
(4) 避難所施設の鍵の保管	
(5) 避難所運営組織編成の考え方及び編成基準	
(6) 避難所施設のスペースの利用	
(7) 食料・物資の確保体制	
(8) 備蓄目標の算定	
(9) 福祉避難所の指定及び活用	
(10) 避難所運営シミュレーションの実施	
(11) 災害時情報共有システムの入力訓練の実施	
(12) 災害時の「すだちくんSNS」等の活用法	
(13) SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の活用の検討	
(14) 応援体制の整備	
(15) 避難所運営事例（東日本大震災津波における避難者支援活動状況資料から）	
3 避難所運営において配慮すべき点	42
(1) 男女共同参画の視点による避難所運営	
(2) 介護・介助が必要な高齢者に配慮した避難所運営	
(3) 障がい者に配慮した避難所運営	

- (4) 難病、慢性疾患等をもつ方に配慮した避難所運営
- (5) 妊産婦・乳幼児へ配慮した避難所運営
- (6) 子どもへ配慮した避難所運営
- (7) 外国人への配慮
- (8) 食物アレルギーの防止や食事に関する配慮
- (9) 要配慮者からの情報発信
- (10) 要配慮者に必要なものと技術

#### 第4章 避難所運営業務の全体像・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 52

##### 1 初動期の業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 52

- (1) 初動期とは
- (2) 避難所開設の体制
- (3) 初動期の業務実施の流れ
- (4) 避難所開設時における初期避難者、避難所担当職員、施設管理者の業務

##### 2 展開期の業務の全体像・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 61

- (1) 展開期とは
- (2) 業務の実施体制ー 本格的な避難所運営組織(避難所運営本部の設置)
- (3) 展開期～撤収期までの業務実施の流れ
- (4) 避難所運営本部の設置
- (5) 避難所運営本部の業務
- (6) 各活動班の業務

##### 3 安定期の業務の全体像・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 68

- (1) 安定期とは
- (2) 避難所運営本部の業務
- (3) 各活動班の業務

##### 4 撤収期の業務の全体像・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 71

- (1) 撤収期とは
- (2) 避難所運営本部の業務
- (3) 各活動班の業務

#### 第5章 各活動班の業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 73

##### 1 本部長・副本部長の業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 73

- (1) 管理・運営の申し合わせ
- (2) 施設管理者及び災害対策本部との調整・対応
- (3) 避難所運営本部の統括及び関係機関等との連絡・調整

##### 2 総務班の業務<展開期～撤収期>・・・・・・・・・・・・・・・・ 73

- (1) 避難所運営本部会議の事務局
- (2) 避難所運営の記録
- (3) 生活ルールの作成・見直し
- (4) 総合相談窓口の設置
- (5) 地域との連携
- (6) 避難所の統合・閉鎖にむけた対応

(7) 遺体への対応

3 避難者管理班の業務<展開期～撤収期> . . . . . 78

(1) 受付業務

(2) 避難者名簿の管理

(3) 外泊者の管理

(4) 避難者名簿の公開

(5) 問い合わせへの対応

(6) 取材への対応

(7) 郵便物・宅急便の取り次ぎ等

(8) 避難所閉所に向けた準備

4 情報班の業務<展開期～撤収期> . . . . . 82

(1) 避難所内外の情報収集

(2) 避難所内への情報発信（広報）

(3) 行政への情報発信

(4) 地域の情報拠点としての役割

(5) 避難所閉所に向けた準備

5 食料・物資班の業務<展開期～撤収期> . . . . . 86

(1) 食料・物資の調達

(2) 食料・物資の受入

(3) 食料の管理・配給

(4) 物資の管理・配給

(5) 避難所外の避難者への食料・物資の配給

(6) 炊き出し

(7) 避難者への伝達

(8) 避難所閉所に向けた準備

6 施設管理班の業務<展開期～撤収期> . . . . . 92

(1) 危険箇所への対応

(2) 防火・防犯

(3) 避難所の環境改善等への対応

(4) 避難所閉所に向けた準備

7 保険・衛生班の業務<展開期～撤収期> . . . . . 94

(1) 医療活動の支援

(2) 避難者等の健康維持

(3) 衛生管理

(4) 水の確保・管理

(5) 清掃

(6) ゴミ処理への対応

(7) 風呂の管理

(8) トイレの確保及び衛生管理

(9) ペット連れの避難者への対応

(10) 避難所閉所に向けた準備

参考	災害時のトイレ対策について	104
8	要配慮者支援班の業務<展開期～撤収期>	120
	(1) 要配慮者の支援	
	(2) 女性・子どもの安心・安全の確保	
9	ボランティア班の業務<展開期～撤収期>	122
	(1) ボランティア派遣要請	
	(2) ボランティアの受入	
	(3) ボランティア活動時の留意事項	

## 参考様式集

- 様式1 避難所開設のための緊急連絡先(P-52)
- 様式2 避難所運営本部会議等名簿(P-62)
- 様式3 簡易避難者名簿(P-59)
- 様式4-1 避難者名簿(P-59, 67, 78, 79)
- 様式4-2 在宅避難者名簿(P-59, 75)
- 様式4-3 避難所外避難者名簿(P-59, 75)
- 様式5-1 避難者名簿一覧表(避難所用)(P-79)
- 様式5-2 在宅避難者名簿一覧表(P-75)
- 様式5-3 避難所外避難者名簿一覧表(P-75)
- 様式6 退所(移動)届け(P-59, 79)
- 様式7 避難者名簿・公開用(P-80)
- 様式8-1 避難者数集計表(避難所用)(P-79)
- 様式8-2 避難者数集計表(在宅避難者用)(P-75)
- 様式8-3 避難者数集計表(避難所外避難者用)(P-75)
- 様式9 避難所運営記録簿(P-66, 74)
- 様式10 避難所状況報告書(P-85)
- 様式11 避難所利用実態調査(P-77)
- 様式12 相談メモ(P-74)
- 様式13 外泊届用紙(P-79)
- 様式14 取材者用受付用紙(P-82)
- 様式15 郵便物等受取簿(P-82)
- 様式16 食料依頼伝票(P-85, 86)
- 様式17 物資依頼伝票(P-85, 86)
- 様式18 食料・物資受入簿(P-88)
- 様式19 食料管理簿(P-88)
- 様式20 物資管理簿(P-89)
- 様式21 避難者健康状況調査シート(P-95)
- 様式22 ペット登録台帳(P-59, 102)
- 様式23 避難所における要配慮者名簿(P-68, 120)
- 様式24 ボランティア派遣依頼書(P-122)
- 様式25 ボランティア活動記録簿(P-123)
- 様式26 事務引継書(P-22)
- 様式27 主な関係機関連絡先一覧表(P-34, 67, 83)
- 様式28 指定緊急避難場所一覧表(P-20)
- 様式29 指定避難所一覧表(P-20)
- 様式30 鍵保管場所一覧表(P-21)
- 様式31 市の備蓄状況(P-28)
- 様式32 避難所運営機能利用申し込み(P-38)
- 様式33 避難者情報確認シート(避難先届)(P-82)
- 様式34 医療救護所の指定状況(P-94)

- 様式35 福祉避難所の指定状況(P-121)
- 様式36 避難所担当職員指定簿(P-20)
- 様式37 避難直後健康調査世帯票(P-95)

#### 参考資料集

- 資料1 避難所運営のチェックリスト(P-61)
- 資料2-1建物被災状況チェックシート(木造建築物)(P-54)
- 資料2-2建物被災状況チェックシート(コンクリート造等建築物)(P-54)
- 資料3 特設公衆電話取り扱いマニュアル(P-100)
- 資料4 LINEの活用(P-38)
- 資料5 炊き出しについて(P-91)
- 資料6 生活不活発病の予防(P-95)
- 資料7 運動のすすめ(P-95)
- 資料8 心のケアのために(P-96)
- 資料9 お子さんの事で困っていませんか(P-96)
- 資料10 熱中症の予防と対応(P-96)
- 資料11 車の中で生活する方へ(P-97)
- 資料12 トイレ使用上の注意(P-100)
- 資料13 避難所トイレチェックリスト(災害時)(P-100)
- 資料14 ペットの飼育ルール(P-102)
- 資料15 ペットスペースの例(P-102)
- 資料16 妊婦さん、赤ちゃんの栄養について(P-120)
- 資料17 ボランティア活動に参加される方への注意事項(P-122)

#### 訓練用資料

- 訓練資料1 避難所開設・運営訓練の企画・運営のポイント(P-34)
- 訓練資料2 避難所開設から運営開始までの実施事項(P-34)

初版：平成29年3月

改定：令和3年3月

# 第1章 本マニュアル作成の目的と構成

## 1 目的

この阿南市避難所運営マニュアルは徳島県「避難所運営マニュアル作成指針～避難所における良好な生活環境の確保に向けて～」(平成29年3月改定)を基にしておりますが、主に地域住民が住民自治により避難所の運営に取り組むための基本的事項をまとめたものです。

避難所の開設・運営を混乱無く、円滑に進めるには平常時からの取組が重要となります。平常時から市の職員、施設管理者及び地域住民等避難所関係者がそれぞれの立場における役割、実施業務をよく理解しておく必要があります。また、避難所生活におけるトラブル発生を極力防止するためには、避難所スペースの使い方、ペットの取り扱いなどを事前に地域の自主防災組織等において話し合い、合意を得ておく必要があります。

従って本マニュアルは、関係者の皆様に災害発生の前の準備段階で理解し、活用して頂くことが重要となります。

このマニュアルは、南海トラフ大地震による震災時に使用することを想定しています。

大雨、高潮又は土砂災害時の避難所運営にもこのマニュアルを活用できるものとしませんが、災害の発生が予期でき、避難所開設期間が短期(一時避難)となる場合は、原則として市が避難所の開設、運営にあたります。

※自主防災組織等とは、自主防災会(連合会)、自治会、町会などの地域の防災活動に取り組む住民自治組織

## 2 構成

### (1) 避難所業務への関わり方に応じた構成

避難所で対処すべき業務は多様で広範囲に及びます。また、同じ業務でも、責任者の場合や当番になった場合など、立場や関わり方に違いがあります。さらに業務を行う人の負担を軽減するためにできるだけ交代で実施することが望まれます。こうした状況を踏まえて、できるだけ分かりやすく避難所のあり方をまとめました。

第2章は、市の避難所開設・運営の基本方針及び基本的事項として、避難所で行われるべき業務の範囲はどこまでなのか(避難所の目的と役割、対象とする避難者、避難所の運営の流れ等)について避難者も含めて、避難所運営に関わる全ての人が共通に理解しておくべきことを記載しています。

第3章は、避難所開設・運営を円滑に進めていく上で、平常時から掌握しておくべき事項及び準備しておくべき対策について、避難者も含めて、避難所運営に関わる全ての人が共通に理解しておくべきことを記載しています。

第4章は、避難所担当職員(市の担当者)や避難者の代表者(自主防災組織等の代表者、役員等)、施設管理者など避難所運営のまとめ役となる方が、避難所で行われるべき業務の全体像を理解することを目的とし、「どの時点で、何をするのか」について、「広く浅く」記載しています。

第5章は、個別の具体的な業務を実施することになった方が、第4章を前提として、「実際に、何をどのように行うのか」について、「細かく」記載しています。

巻末には、業務を行う際に必要になると想定される事項についての資料・様式を参考としてまとめています。

## (2) 時系列的な構成

どのタイミングでどのような対応をすればよいのか、時系列的な構成にもなっています。

事前準備段階（災害発生前）
初動期（災害発生～24時間）
展開期（災害発生後2日目～約3週間）
安定期（災害発生後3週間目以降）
撤収期（ライフライン回復期）

※時間の目安は、災害の規模（被災の程度、マンパワーの確保状況等）により、変わります。

## 3 利用方法等

### (1) 関係者が避難所のありかた及び避難所運営を理解

事前に通読することによって、避難所のあり方について理解できるよう作成しています。避難所運営に係わる人が、その立場に応じた、必要となる情報を得やすいような構成にしています。避難所運営に係わる組織及び人は以下の通りです。

- ア 避難所運営本部
  - イ 避難所担当職員
  - ウ 施設管理者
  - エ 初期避難者（その代表者）
  - オ 避難所運営本部役員（本部長、副本部長）
  - カ 活動班
  - キ（活動班）班長
  - ク（居住区）区長
  - ケ 避難者
  - コ 市災害対策本部
  - サ 支部
  - シ 避難所運営協議会
- ※上記組織等の説明は次章

### (2) 各避難所毎のマニュアル作成の参考

阿南市では令和2年12月現在、指定避難所を134箇所指定していますが、施設の規模、備蓄品の内容、地勢状況、自治会・自主防災会等の取組状況も異なっています。

本マニュアルにおいて各避難所で共通に利用できる内容の他、各避難所毎に検討すべき事項、内容を記載しています。その避難所を主に活用する自主防災組織等が中心となり各避難所の実情にあった個別マニュアルを策定して下さい。

## 第2章 避難所に関する基本的事項

### 1 避難所開設・運営の基本方針

#### (1) 迅速な避難所の開設

発災後3時間以内の開設を目指します。大震災においては市の職員や施設管理者が避難所開設に対応できないことが予想されるため、あらかじめ避難所付近の住民が施設の鍵を保管し、万が一の場合、応急的に避難所を開設します。

#### (2) 避難所は住民自治により運営

大規模災害においては、市の職員だけで避難所を運営することは非常に困難です。

また、避難所生活は長期化が予想されることから、在宅避難者等の支援も含め、避難者自らによるお互いの助け合いや協働の精神に基づき自主的な運営を目指していただきます。市や施設管理者は後方支援的に支援することになります。

※在宅避難者等とは在宅避難者及び避難所外避難者（車中及びテント泊者など）

#### (3) 発災後、時間経過に応じた生活環境の改善

市の災害対策本部等との連携を密にしてライフライン、温かい食事、トイレ、冷暖房等を整備して生活の質を向上させていくとともに、心身の健康を維持するため医療、保健、福祉分野、ボランティアの支援を適宜受けられるようにします。

#### (4) 男女共同参画の視点から運営

避難所運営に女性も積極的に参画し、プライバシーの確保、更衣室・授乳室、男女別トイレの設置等、作業分担の適正化など男女共同参画の視点に配慮した避難所運営を行います。そのため避難所運営委員の3割は女性とすることを目標とします。

#### (5) 要配慮者への避難生活の配慮

要配慮者の避難状況を確認し、避難所で生活する誰もが見守り、配慮して災害関連死を予防します。要配慮者優先の意識を共有し、食事の配分、避難所のレイアウト、バリアフリー化等を考えた避難所運営を行います。障がい者も避難所運営に参画し、そのニーズが届く体制を作ります。

#### (6) 地域の被災者の支援拠点

地域の在宅避難者及び避難所外避難者に対し、食料・物資の提供等の必要な支援を行います。その地域の自主防災組織等と連携し、該当者を把握するとともに要望事項の確認を行います。

### 2 避難所運営に係わる組織

このマニュアルで避難所運営に係わる組織（又は関係者）は以下の通りです。

#### (1) 初期避難者の代表者

避難所の開設時に応急的に避難所開設・運営を行うために避難者を取りまとめる役を担う方々で、自主防災組織等の代表者や役員の方々です。本格的な避難所運営の組織（避難所運営本部）が確立した後は、避難所運営本部がその役を引き継ぎます。

(2) 避難所運営本部

避難所の主要な業務を担い、かつ協議により業務実施を決定する機関です。避難所の開設時は初期避難者の代表者が運営にあたります。その後、避難者の中から互選された方々が本格的な避難所運営の組織（避難所運営本部）を確立し、避難所担当職員（市の職員）及び施設管理者の協力のもと、自主的に避難所運営を行います。

(3) 避難所担当職員

避難所の開設と運営支援を行う市の職員です。

(4) 施設管理者

避難所となる施設（学校、公民館等の公共施設）の職員です。

(5) 初期避難者（その代表）

避難所の開設時に、応急的に避難所開設・運営を行うために避難者を取りまとめる役を担う方々で、自主防災組織等の代表者や役員の方々です。本格的な避難所運営の組織（避難所運営本部）が確立した後は、避難所運営本部がその役を引き継ぎます。

(6) 避難所運営本部役員（本部長、副本部長）

避難所運営本部の業務を総括又はこれを補佐するために選任された方です。

(7) 活動班

避難所運営本部の下部組織で、総務班、避難者管理班などの役割を持つ実施組織で、名簿作成や物資の配布など避難所運営に係わる様々な業務を行います。避難者の方々が交代や当番で担当することになります。事前に地域住民が共同であることになっている場合は、避難者だけでなく、周辺住民が参加することもあります。

(8) （活動班）班長

避難所運営本部内の活動班毎に、各班員の互選により選任された業務実施の責任者です。

(9) （居住区）区長

避難所の区画・部屋毎に編成されたグループ（居住区）の代表者で、避難所運営本部からの指示を伝えたり、避難者の意見を避難所運営本部へ提出するために、又は居住区からの当番（共有空間の清掃当番等）などへの避難者の参加を円滑に行うために、避難者の互選により選任された方です。

(10) 避難者

避難所に避難されている方です。

(11) 市災害対策本部

災害が発生した場合、市長を本部長として応急対策に一応の目処が付くまで、本市が災害対策を進める組織です。避難所に対する支援も災害対策本部が行います。

## (12) 支部

災害が発生又は予期される場合、市内14地区の公民館又は住民センターに設置されます。市の職員で構成され、避難所の開設・運営及び災害対策本部等との連絡調整にあたります。

## (13) 避難所運営協議会

各避難所ごとに、その避難所の運営に係わる自主防組織等、事業所、避難所担当職員、施設管理者等がメンバーとなり、避難所の開設・運営に係わることを事前（平常時）に協議する組織です。

## 3 避難所の目的と役割

### (1) 避難所運営に関する基本的な考え方

避難所は本来、市が運営します。しかし、阪神・淡路大震災や東日本大震災での経験を省みると、大規模災害時には、行政自身も被災し、また、災害対応業務に追われるため、市の職員だけで避難所運営に当たることは非常に困難です。こうしたことから、円滑な避難所運営を行うためには、市と避難者が力を合わせて対応していくことが必要となります。

なお、避難所は、避難者自らによるお互いの助け合いや協同の精神に基づき、自主的な運営を目指すことが重要であることから、市や施設管理者は、後方支援的に協力します。

### (2) 避難所運営の主な役割分担

避難所運営に関する基本的な役割分担は以下のとおりとなります。

組織等	役割
避難所運営組織 (避難所利用者による)	<ul style="list-style-type: none"><li>・避難所の運営主体となります。</li><li>・マニュアル（本マニュアル、地域のマニュアル等）に基づく避難所立ち上げ後は、応急的避難所運営組織（初期避難者が中心）から速やかに利用者全員をメンバーとする本格的な避難所運営組織に移行します。</li></ul>
自主防災組織 (地元自治会)	<ul style="list-style-type: none"><li>・避難所の立ち上げを主導します。 (組織内で立ち上げ時の役割を決めておきます。)</li><li>・地域内の在宅避難者や避難所外避難者の把握及び避難所と連携した支援を行います。</li><li>・地域全体の防火・防犯活動を行います。</li></ul>
施設管理者	<ul style="list-style-type: none"><li>・市職員と連携し、施設・設備の被害状況や安全性の確認を行います。</li><li>・施設管理を行います</li><li>・避難所の運営支援を行います。（おもに施設、備品関連）</li></ul>
市職員 (避難所担当職員)	<ul style="list-style-type: none"><li>・施設管理者と協力して避難所の開設・閉鎖を行います。</li><li>・市災害対策本部との連絡調整</li><li>・避難所の運営支援（詳細は次頁（3）のとおり）を行います。</li></ul>

### (3) 避難所担当職員の配置と役割

避難所開設時には原則として市災害対策本部は、直ちに避難所担当職員を派遣し、避難所の開設・運営管理にあたります。突発的災害発生時等において避難所担当職員を確保できない場合は施設管理者や住民代表者（自主防災組織の代表者等）の協力を得て、避難所開設等の初動対応を図ります。

避難所担当職員は、関係者の協力を得ながら、主に次のような役割を担います。

区分	初動期	展開期	安定期
①避難者の安全 安心確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・避難所及び避難所周辺の被害状況把握（施設、インフラ等）</li> <li>・避難所の開設事務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市災害対策本部との情報交換（被害状況、避難所に対する措置事項、地域のライフライン復旧の見込みなど）</li> <li>・市災害対策本部への要請、関係機関との連携（避難者の健康対策、衛生環境の維持）</li> </ul>	
②要配慮者への優先的対応等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要配慮者へ優先的に生活スペース割り当て</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要配慮者に優先的な物資の提供等</li> <li>・要配慮者の福祉避難所等への移送</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・避難所内外へ公平な物資等の提供</li> </ul>
③避難者の情報管理・連絡調整・避難所運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・避難者の個人情報管理（避難者名簿の作成）</li> <li>・在宅避難者及び避難所外避難者の個人情報管理</li> <li>・災害対策本部、施設管理者、他機関との調整</li> <li>・避難者ニーズの把握と対応</li> <li>・マスコミ対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・周辺避難所との物資等の過不足調整</li> <li>・ボランティア派遣要請に関する調整</li> <li>・避難者へ組織化の働きかけ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・避難スペース統廃合に関する調整</li> <li>・ボランティア派遣要請に関する調整</li> <li>・避難者間トラブル等への対応</li> </ul>

※要配慮者：要介護高齢者（何らかの介護が必要な高齢者を意味し、必ずしも認定を受ける必要はない）、在宅療養者、障がい者、妊産婦、乳幼児、外国人等特別の配慮を要する者

### (4) 避難所設置の目的

災害時に市が避難者に安心・安全の場を提供し、また、避難者自らがお互いに励まし合い、助け合いながら、生活再建に向けての次の1歩を踏み出す場を創出することを目的とした施設として開設します。また、避難所に入っている避難者だけでなく、在宅及び避難所外（車中、テント等の屋外に避難されている方を含む）の避難者についても必要に応じて公平サービスが受けられるようにします。

## (5) 避難所の役割

避難所が担うべき主な役割は、次の通りです。

### ①安全・生活に係わる事項

#### ○安全の確保

地震発生直後の余震、津波や豪雨後の河川の堤防決壊による家屋倒壊や流出のおそれがある場合に迅速・確実に避難者を受け入れ、生命・身体の安全を守ります。

#### ○水・食料・生活物資の提供

避難者に飲料水、食料や非常食の他、被服・寝具等の生活に必要な物資を提供します。

#### ○生活を営む場所の提供

家屋の損壊やライフラインの途絶等により、自宅での生活が困難な避難者に一定期間、生活の場を提供します。

### ②保健・医療・衛生に係わる事項

#### ○健康の確保

避難者の傷病を治療する救護機能と健康相談等の保健医療サービスを提供します。

#### ○トイレなどの衛生的環境の提供

トイレ、風呂・シャワー、ゴミ処理、防疫対策等衛生的な生活環境を提供します。

### ③情報、コミュニティーに係わる事項

#### ○情報の提供・交換・収集

避難者に対し安否情報、地域の被災状況及びインフラの状況に関する情報、支援情報等を提供すると共に、避難者同士が安否確認や情報交換を行います。

避難者の安否や被災状況、要望等に関する情報を収集し、行政等外部に発進します。

#### ○コミュニティーの維持・形成

避難者同士が助け合いながら生活することで、従前のコミュニティーを維持したり、新たにコミュニティーを形成します。

## 4 対象とする避難者

### (1) 災害によって現に被害を受けた者

- ・住宅が全壊・流出又は半壊等被害を受け、日常起居する住居を失った者
- ・現に災害に遭遇し、速やかに避難しなければならない者

### (2) 災害によって現に被害を受けるおそれがある者

- ・避難準備・高齢者等避難開始、避難勧告、避難指示（緊急）の対象となる者
- ・上記の対象ではないが、緊急に避難する必要のある者

### (3) 在宅での避難生活を余儀なくされた者（在宅被災者）

- ・やむを得ない事情等により避難所には入れない者
- ・自宅に被害は無いがライフライン停止等により在宅での生活に支障をきたしている者等

(4) 帰宅が困難な者（帰宅困難者）

- ・災害の発生により輸送インフラが停止し、駅等に滞留せざるを得ない者

(5) 指定避難所以外の場所に避難している者（避難所外避難者）

- ・自家用車など自動車内で避難生活を送る者（車中泊避難者）  
ただし、避難所施設の敷地内（学校のグラウンド等）で車中泊する方は当該避難所の避難者となります。
- ・指定避難所以外の自然発生した避難所（屋外及び施設内）へ避難した者

(6) 災害対策本部長が認めた者

5 「避難所」に関する基本的な用語

(1) 指定避難所

市が指定した学校、公民館等の既存の施設で、災害により被害を受けた者又は被害を受ける恐れのある者を一定期間収容し、保護する場所です。

在宅避難者や避難所外避難者にとっては支援拠点として、観光客や地域内の企業等で働く従業員などにとっては一時的な避難施設としての側面も持ちます。

(2) 指定緊急避難場所

市が指定した学校、公民館等の施設の外、防災公園等で、切迫した災害の危険から命を守るため、一時的に避難する場所です。

(3) 福祉避難所

市が指定し、災害時に高齢者や障がい者、妊婦ら、一般の避難所では生活に支障があり、特別な配慮を必要とする人を受け入れる二次避難所。一般の避難所の状況を判断した上で必要な時に開設されるため、最初から避難所として利用されるわけではありません。平成7年の阪神大震災の教訓から平成9年に災害救助法に位置づけられました。また、あらかじめ指定した福祉避難所でなくても要配慮者を避難させて実質的に福祉避難所としての機能を果たしていれば、災害救助法に定める福祉避難所に該当することになります。

(4) 警戒レベル

警戒レベルは、災害発生の高まりに応じて居住者等がとるべき行動と当該行動を居住者等に促がす情報を関連付けています。

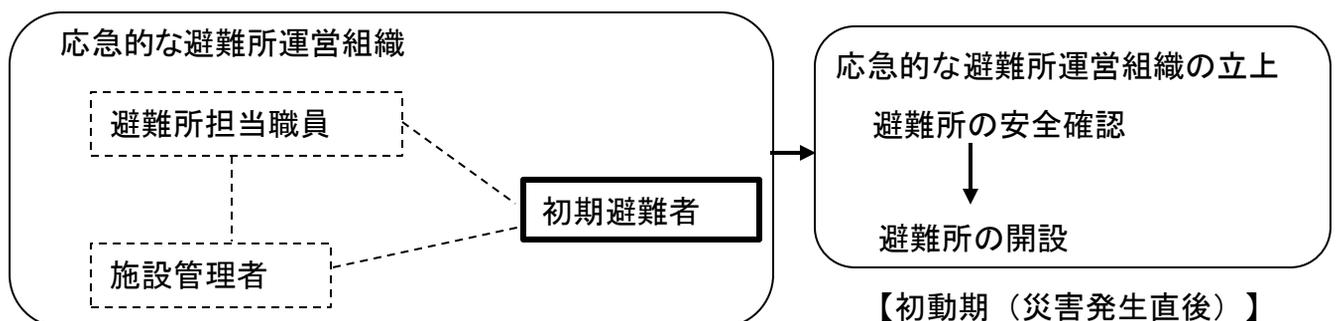
警戒レベル	居住者等がとるべき行動	行動を居住者等に促がす情報
警戒レベル1	・防災気象情報等の最新情報に注意するなど、災害への心構えを高めます。	・早期注意情報（警報級の可能性） （気象庁が発表）

警戒レベル	居住者等がとるべき行動	行動を居住者等に促がす情報
警戒レベル 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ハザードマップ等により災害リスク、避難場所や避難経路、避難のタイミング等の再確認、避難情報の把握手段の再確認・注視するなど、避難に備え自ら避難行動を確認します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・注意報（気象庁が発表）</li> </ul>
警戒レベル 3	<p><b>高齢者等避難</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・避難の時間がかかる高齢者等の要配慮者は立退き避難する。その他の人は立退き避難の準備をし自発的に避難します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・避難準備・高齢者等避難開始（市が発令）</li> </ul>
警戒レベル 4	<p><b>全員避難</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定緊急避難場所等への立退き避難を基本とする避難行動をとります。</li> <li>・災害が発生するおそれが極めて高い状況等で、指定緊急避難場所への立退き避難はかえって命に危険を及ぼしかねないと自ら判断する場合には、近隣の安全な場所への避難や建物内の安全な部屋への移動等の緊急の避難をします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・避難勧告（市が発令）</li> <li>・避難指示（緊急）（市が発令） ※市が発令した緊急避難指示（緊急）を発令した場合、災害が発生するおそれが極めて高い状況等となっており、緊急に避難します。</li> </ul>
警戒レベル 5	<p><b>災害発生</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・既に災害が発生している状況であり、命を守るための最善の行動をとります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害発生情報（市が発令） ※災害が実際に発生していることを把握した場合に、可能な範囲で発令します。</li> </ul>

## 6 避難所運営の流れ

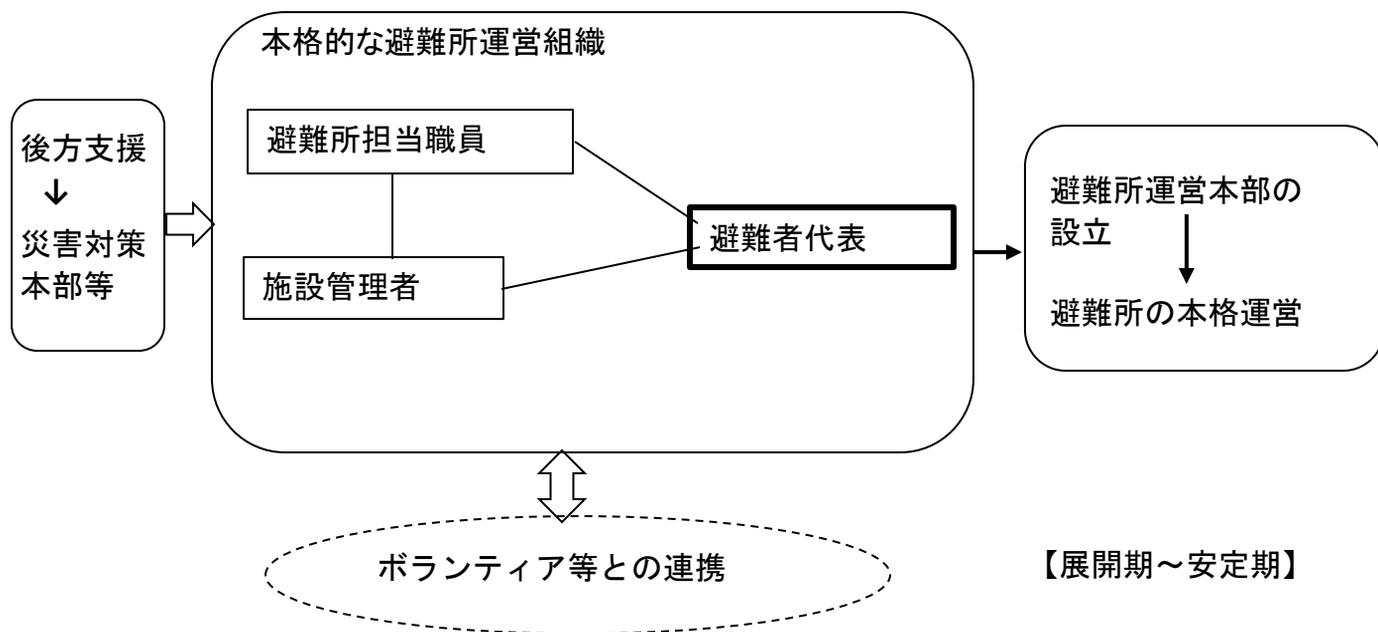
### (1) 初動期の避難所

大規模で突発的な災害の場合、地域住民が最初に到着することが想定されます。この場合、避難してきた住民はそこから代表を選び、応急的に避難所施設の開設と運営を行う組織を作ります。この組織のもと、無秩序な施設への侵入を防ぎ、施設の安全確認後に避難者を施設に誘導します。



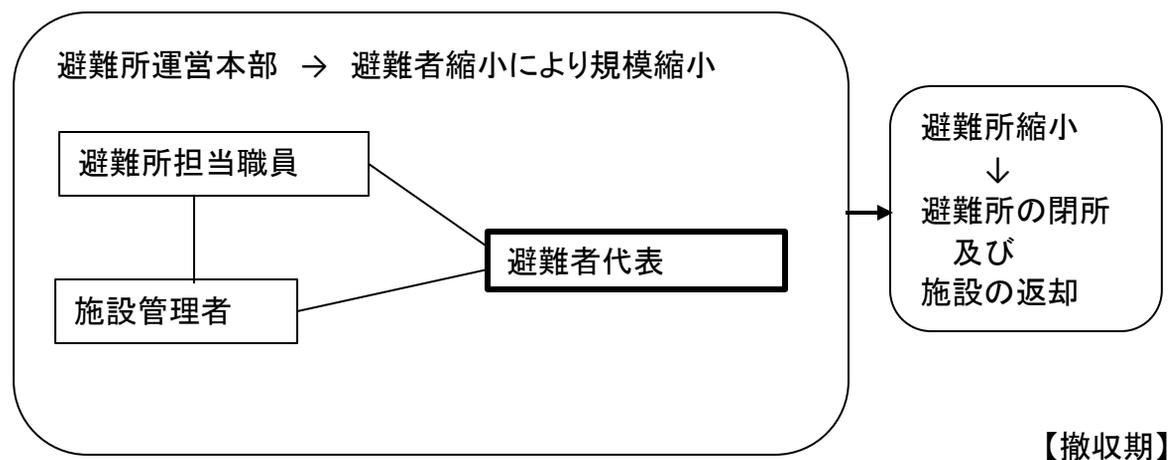
## (2) 展開期～安定期の避難所

避難者が主体となり、本格的な避難所運営組織を立ち上げます。避難所担当職員や施設管理者の協力を得て災害対策本部に避難所の状況報告、必要な要請等を行います。地域住民やボランティアなどとも連携を図ります。



## (3) 撤収期の避難所

ライフラインが回復し、応急仮設住宅への入居可能時期になると、避難所は撤収に向けた準備に入ります。この時期には退所する避難者も増え、運営組織も小さくなります。一方、自立できない避難者がいる場合は、運営組織は最後まで対処する必要があります。



## 7 避難所の空間配置

避難所で多くの人が共同生活するためには、様々な共有空間が必要となります。共有空間を快適なものとするため、決められたルールに従って、空間を管理していきます。

### (1) 居住空間の管理

#### ア 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他、養生テープなどで表示して、明確にします。

- ・各世帯の区画は、必ず1か所は、通路に面する形で設置します。
- ・避難者1人当たりの生活スペースは、できる限り3.5㎡以上とします。（国連難民高等弁務官事務所（UNHCR）が定める難民キャンプ設置の最低基準）

#### イ 落ち着いてきたらプライバシーを確保

- ・避難所内の様々なルールが軌道に乗るなど、落ち着いてきたら、パーティションや仕切板を用いて個人の空間を確保します。
- ・パーティションや仕切板による仕切りは、新型コロナウイルスやインフルエンザ等の感染症からの感染予防策としても有効とされています。
- ・空間の確保にあたっては、要配慮者、男女のニーズの違いなど、災害弱者や女性の視点、プライバシーの確保などに配慮します。
- ・授乳コーナー、男女別の更衣室などを設け、特に女性や妊産婦のプライバシーの確保に配慮します。
- ・学校などでは、備え付けの机や椅子などを仕切板に用いることもできます。ただし、その使用については、必ず施設管理者と協議します。

#### ウ 居室の再編

- ・避難者の減少に伴って、居室の移動・居住区の再編などを行います。居室の移動などの実施については、避難所運営本部会議で決定します。
- ・居室の移動に伴う混乱を防ぐため、避難者全員にあらかじめ周知徹底を図り、決定から実行まで十分な準備期間を置きます。
- ・学校が避難所となっている場合は、学校の教育活動が円滑で行われ、児童生徒が学校生活を支障なく送れるよう避難者全員が協力します。

### (2) 共有空間の管理

避難所には、居住空間の他にも、避難者が共同で使用する様々な空間（共有空間）が必要となります。共有空間の設置に際しては、施設管理者と十分に相談のうえ、決定します

#### ア 避難所運営本部室

- ・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、避難所担当職員や施設管理者と連絡を密にとりながら対応策を講じていきます。

#### イ 情報掲示板

- ・避難者に伝えるべき情報を掲示します。避難者全員の目に触れるよう、正面玄関近くへの設置が望まれます。古くなった情報は、その都度外し、見やすくします。

#### ウ 受付

- ・避難所の正面玄関付近に設けます。来訪者には用向きを確認し、面会場所や立ち入り禁止区域など避難所でのルールをチラシなどを用いて案内します。
- ・特に女性や子供の安全確保の観点から、不審者の侵入を防ぐことが大切です。

- ・避難者受付、問い合わせ対応（安否確認対応）、取材対応、郵便物等受付、保健衛生支援対応（救護班、災害派遣精神医療チーム（DPA T）等受入れ対応）、要配慮者対応、ボランティア受付など、必要に応じて対象ごとに、受付窓口を設けることで、効率的な避難所運営につながります。

#### エ 食料・物資置き場

- ・食料、物資などを収納、管理するための場所を設けます。
- ・食料の管理場所は品目ごとに整理整頓し、消費期限等を確認しやすくしておきます。
- ・冷蔵庫が準備されていない場合には、市職員に相談します。

#### オ 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します。天候に左右されないために、屋根のある場所、もしくは屋外の場合にはテントを張ることが望ましい。

#### カ 調理室

- ・調理室（給食室）等がある場合、施設管理者と協議し、炊き出しや自炊のための調理室としての活用を考えます。使用できない場合は、屋外に調理場を設置します。

#### キ 医務室

- ・全ての避難所に救護所は設置されないため、施設の医務室などを利用するなどして、巡回や応急の医療活動ができる場所を設置します。医務室が無い場合、巡回や応急の医療活動ができるようなスペースを確保します。
- ・病人が出たとき安静を保つため、あるいは感染症患者の隔離のためのスペース（必ずしも個室でなくてもよい）も確保する必要があります。

#### ク 福祉避難室

- ・要介護高齢者、在宅療養者、障がい者、妊産婦、乳幼児、感染症患者などの特別の配慮を要する避難者に対応するため、専用の居室又はスペースの中を区切った空間を確保します。
- ・日当たりや換気がよく、トイレに近い部屋を選び、床に畳や断熱材を敷くなど要配慮者に配慮します。また、医務室に近く、静寂の保てる場所が望ましい。
- ・要配慮者は、その状態に応じ、介護者、家族・親族と打ち合わせを行い、配置や必要面積の確保を行います。

#### ケ 相談室（相談スペース）

- ・避難者（在宅避難者及び避難所外避難者を含む）からの健康、生活支援、就労などに関する相談や、高齢者、在宅療養者、障がい者、乳幼児や妊産婦、外国人など特別の配慮を要する避難者からの相談について、プライバシーに配慮して対応するため、相談室（相談スペース）を設けます。

- ・専門的な対応を要する相談については、市災害対策本部に専門家等の派遣を要請し、対応します。

## コ 授乳室・育児室

- ・乳幼児を伴って避難している場合、子どもが夜泣きなど周囲に迷惑をかけないように気を遣うことが多く、特に母親は大きなストレスを抱えがちです。落ち着いて授乳できる空間や親子で利用できる遊びのスペースを確保します。

## サ 更衣室

- ・更衣のための空間として、男女別に中をのぞくことができない更衣室を設けます。

## シ 給水場

- ・給水場を設ける場合、水の運搬の問題や万が一の漏水を考慮し、かつ清潔さを保つために、屋根のあるコンクリート部分が望まれます。

## ス 洗濯場、洗濯物干し場

- ・生活用水の確保と排水に適した場所を選び、共同の洗濯場を確保し、洗濯物を干すことができる場所を確保します。
- ・女性等への配慮として、洗濯機や物干し場などの管理と利用ルールを工夫し、その徹底を図ります。たとえば、洗濯場では男女別の洗濯機の設置や男女別に使用時間帯を区分するなどの工夫が考えられます。物干し場については、物干し台にシーツをかけて間仕切りを作るなどの工夫により、女性専用の物干し場の確保に努めるとともに、女性以外の立ち入りを制限するなどの方法が考えられます。

## セ 仮設トイレ

- ・原則として屋外に設置します。設置場所は居住空間からある程度距離を開け、臭いなどの問題が起こらないように注意します。また、人目につきやすい、安全に行ける場所に男女別に設置します。
- ・ただし、高齢者や障がいのある人など、体の不自由な人のいる居室からは、あまり遠くならないようにします。
- ・日没後の利用も考慮して、通路等に明かりを用意し、女性や児童の防犯や急病などの緊急通報のため仮設トイレ内に防犯ブザーの設置も検討します。
- ・衛生面を考慮し、手洗い用の水、専用の履き物を用意します。

## ソ 風呂

- ・原則として屋外に設置します。、場所は施設管理者と十分協議します。
- ・日没後の利用も考慮して、通路等に明かりを用意します。
- ・風呂水は、原則として毎日入れ替えることが望ましいとされています。（浴槽のぬめりは細菌を増殖させる温床になります）
- ・できるだけ男女別の風呂を設置します。できない場合は女性の入浴時間帯に当番をつけプライバシーに配慮します。

#### タ ゴミ置き場

- ・臭気や衛生の問題から、居住空間からある程度離れ、ゴミ収集車が近づきやすい位置に設置します。
- ・分別収集を原則とし、種類別に集積場を区別します。

#### チ 喫煙場所

- ・非喫煙者への影響を考慮し、また、火の元を管理するという意味で、屋内は禁煙とします。
- ・居住区間からある程度離れた屋外に喫煙場所を設け、灰皿、消火用バケツを設置します。喫煙は喫煙場所でのみ行うよう避難者に呼びかけます。
- ・なお、学校、保育所が避難所となっている場合は、その敷地内での喫煙は原則禁止とします。

#### ツ 駐車場

- ・施設管理者と相談し、必要最小限のスペースを確保します。その際、緊急車両や食料・物資運搬車両の出入りを妨げることをないように注意します。

#### テ ペット飼育場

- ・鳴き声や臭気が他の避難者の迷惑にならないよう、当初は居住空間からある程度離れた学校のグラウンドの一画や避難所の隅などペットを飼育していない避難者と動線が交わらない場所に飼育場を確保し、繋いだり、ケージ、車の中などで飼育します。
- ・市災害対策本部を通じ、動物愛護センターや支援団体の支援を受け、一時預かりケージやテントの確保等の依頼をします。

※避難者が減少し、スペースに余裕が生まれてきたら、避難者の要望に応じて以下のような共有空間を設けます。

#### ト 食堂

- ・衛生面を考慮し、寝起きする居住空間と食事の空間は分け、食事専用の空間（食堂）を設けます。

#### ナ 子ども部屋・勉強室

- ・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します。なお、遊ぶ子どもの声や夜間に漏れる照明などの問題があるため、一般の居室から少し離れた部屋を選びます。

#### ニ 娯楽室・コミュニティースペース

- ・消灯時間の制限を外した自由に使えるスペースを設けます。なお、一部屋の確保が困難な場合は、廊下の一角に椅子などを置いたり、屋外にテントを張ってテーブルや椅子を置けば、コミュニティースペースとして活用できます。

## 8 生活ルールづくり

多くの避難者が避難所で共同生活していくためには、様々なルールが必要となります。避難所での共同生活には、以下のような生活ルールが必要です。次表の例のように事前に決めておけば避難所運営が円滑に進められます。

生活時間
<ul style="list-style-type: none"><li>・規則正しい生活のため、生活時間のルールを決めます。</li><li>・起床時間：〇時〇分</li><li>・消灯時間：〇時〇分</li><li>・食事時間：朝食〇時〇分、昼食〇時〇分、夕食〇時〇分</li><li>・運営本部会議：〇時〇分</li></ul>
生活空間の利用方法
<ul style="list-style-type: none"><li>・居住空間は、基本的に屋内とし、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します。</li><li>・居住空間は土足禁止とし、脱いだ靴は各自が保管します。</li><li>・上履きは、トイレ用のものとそれ以外のものにはっきりと分けます。</li><li>・共有空間は、使用する用途によって屋内外に確保します。</li><li>・来訪者の面会は原則として共有空間や屋外とします。</li><li>・屋内は禁煙とします。</li><li>・ペットは、ペットを飼育していない避難者と動線が交わらない場所に専用の区画又は場所を確保し、原則として、居住空間や屋内の共有空間内には入れません。</li></ul>
食事
<ul style="list-style-type: none"><li>・食事は基本的に各世帯単位で配ります。</li><li>・食中毒防止のため、食器は、可能な限り使い捨ての容器を利用するようにします。難しい場合は、食器用洗剤や次亜塩素酸系消毒剤による流水洗浄が望ましいですが、食器にラップをかぶせて使用する方法もあります。</li><li>・調理担当者は、衛生的な環境で調理し、体調不良（腹痛・下痢等）の場合、調理に携わらないようにします。</li></ul>
清掃
<ul style="list-style-type: none"><li>・世帯単位で所有するスペースは、原則として世帯毎に責任を持って行います。</li><li>・室内の世帯スペース間の通路など、部屋または居住区単位で共有する部分については、居住区単位で協議のうえ、協力して清掃します。</li><li>・避難所全体で使用する共有部分については、避難所入所者全員が協力し清掃します。</li><li>・清掃時には、避難所全体の換気を行うようにします。</li><li>・トイレは、使用ルールを厳守し、環境美化に協力し、清掃や消毒を行います。</li></ul>
洗濯
<ul style="list-style-type: none"><li>・洗濯は原則、世帯単位で行い、避難所運営本部としての共同作業は行いません。</li><li>・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、長時間の専有を避けるなど、他人の迷惑にならないようにします。たとえば、洗濯機は必要最小限の運転時間（全自動の場合、標準又はそれ以下の洗濯時間）とし、使用する際は運転時間を把握し、洗濯物を放置しないようにします。</li></ul>

## ごみ処理

- ・世帯毎に発生するごみは、原則として各世帯が、共有のごみ捨て場に捨てます。
- ・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持って捨てます。
- ・ごみは、必ず分別して捨てます。
- ・汚物・吐物等を処理した場合のごみは、内容物が漏れ出さないよう密閉します。

## 感染症対策

- ・避難者の中に、腹痛や下痢・嘔吐、発熱、咳、発疹等の症状がないかを毎日把握し、感染症等の疑いがある場合は、速やかに災害対策本部で設置している医療衛生班等に連絡するとともに医師に相談・受診します。
  - ・30分に1回以上、5分程度、窓を全開する定期的な換気を実施します。その際、出入口も開放し、風が弱い場合は、窓の方向に扇風機などを向けて空気を循環させます。
  - ・感染症予防のため、食事の前やトイレの後は、必ず流水での手洗い、アルコール消毒剤の手指への擦り込みを行い、うがいや歯磨き、入浴に努めるようにします。
  - ・このほか、必要に応じ飲料水、トイレ、床面、屋外も消毒しますが、必要な消毒剤については、市災害対策本部に調達を依頼することができます。
- ◇手指消毒：アルコール消毒剤、逆性石けん等
- ◇各種消毒  
(食器洗浄、飲料水消毒、トイレや床面等の消毒)：
- 次亜塩素酸系消毒剤（商品名：ハイター、ブリーチ等）

◇屋外消毒：消石灰

## プライバシーの保護

- ・世帯単位の世帯スペースは、一般の「家」同様、その避難者の占有する場所と考え、みだりに立ち入ったり、のぞいたりしないようにします。
- ・居住空間も原則として、そこに居住する人たちの占有する場所と考え、それ以外の人のみだりに立ち入ったり、のぞいたりしないようにします。
- ・居室内での個人用テレビ・ラジオは、周囲の迷惑になるので、原則として禁止します。使用する場合には、イヤホンを使用するなどの気配りをしましょう。
- ・携帯電話での通話については、所定の場所でのみ可能とし、居室では、マナーモードに設定し、通話は禁止とします。

## 火災防止

- ・屋内は、禁煙とします。
- ・喫煙は定められたスペースで行い、火の元には十分に注意を払います。
- ・室内で火器（ガスコンロ・ストーブなど）を使用する場合にも、使用箇所と使用時間などのルールを設定し、ルールに従って使用します。

※その他新しい生活ルールが必要となった場合、また、ルールの変更が必要となった場合には、適宜、避難所運営本部会議で検討します。

## 第3章 平常時からの事前対策

### 1 安全な避難のための知識、対策

#### (1) 個々の住民が知って置くべき知識

- ・地域で想定されている災害（ハザードマップ）と津波浸水想定などの被害想定
- ・指定緊急避難場所及び指定避難所の位置、避難経路、避難にかかる時間
- ・地震で損壊を受けた家屋は応急危険度判定を受け、安全と確認されるまで戻らない。（損壊の状況により、余震で倒壊するおそれがある。）
- ・津波警報が解除されるまで避難場所から動かない。  
（津波は何回も来るため、一時的に水が引いても戻らない。）
- ・「災害伝言ダイヤル」や「災害用伝言板」の使い方
- ・地域の潜在能力（看護師など特殊な技術・免許を持っている人、駐車場や宿泊施設などスペースを持っている人や組織、バール・ツルハシなどの工具やトラックを持っている人、町の歴史を知っている人など）
- ・近所の要配慮者（要介護高齢者・障がい者など）の居場所と移動能力及び移動手段等

※要配慮者を個別に避難時、どの程度支援が必要か掌握し、自治会等で必要な支援が得られるよう仕組みを構築しておきます。

a：寝たきり等で支援が不可欠な方・・・10分以上の担架移動に6名程度必要

b：1、2名の避難支援で避難可能な方・・・目に障がいのある方など

c：日頃自立歩行が可能な方・・・聴覚障がいなど避難を促すことが必要な方など

※平成29年度以降、市が作成する「避難行動要支援者名簿」が消防団、自主防災会等に配布される予定です。この名簿の対象者及び含まれる情報は次の通りであり、要配慮者を個別に掌握することができます。なお事前（平常時）に提供される名簿は外部提供に同意された方の分のみです。災害が発生又は予期される場合は全員の名簿が提供されます。

#### ○名簿の対象者

- ・75歳以上の一人暮らし及び75歳以上の高齢者のみの世帯の者
- ・要介護状態区分が要介護3から5の認定を受けている者
- ・身体障害者手帳1級又は2級の視覚障がい、聴覚・言語障がい、肢体不自由の者
- ・療育手帳A1又はA2を所持する者
- ・精神障害者保険福祉手帳1級を所持する者
- ・難病患者（いずれかの要件を満たす者）

小児慢性特定疾病

「重症患者」及び「高額かつ長期」該当者

障害者総合支援法上の障害福祉サービスを受けている難病患者

#### ○掲載情報

- ・氏名 ・生年月日 ・性別 ・住所又は居所
- ・電話番号その他の連絡先 ・避難支援を必要とする事由
- ・その他避難支援等の実施に必要な事項

(2) 個々の住民が実施しておくべき対策

- ・家具の固定（特に就寝場所において家具等が倒れないようにする。）
- ・家屋の耐震性確保（特に寝室）
- ・初期消火や断水時のため風呂に水を貯めておく。
- ・非常時の持ち出し品、必需品を準備しておく。
- ・特に避難時に適切な支援を受けるため、身体障がい者手帳やお薬手帳などの各種手帳、障がいや傷病、服薬情報を記載した書類を非常持ち出し用品の中に入れておく。
- ・初期消火や断水時の生活用水のために風呂に水をためておく。
- ・「我が家の防災メモ」を作り、家族全員の行動を申し合わせておく。
- ・家族の安否確認の方法を決めておく。（災害伝言ダイヤルの他、すだちくんSNS、LINEグループの活用等複数の手段を決めておく）
- ・ペットを飼っている場合、同行避難のためのケージや当面の餌などを準備しておく。
- ・地震により避難経路が塞がれてしまう可能性（ブロック塀や家屋の倒壊、崖などの崩壊）を排除しておくこと
- ・駐車違反をしないこと、通行の妨げになるようなものを道路に出さないこと

<適切かつ円滑な支援のために、避難の際、携帯を推奨する手帳、カード等>

名称	対象者	交付目的、内容等	交付団体	避難所での支援 (主なもの)
緊急連絡カード	障がい者	自分がどのような支援を必要としているかを周囲に的確に伝え、理解してもらうことを目的としている。	なし	・カードに記載されている「必要とする支援の内容」への対応
身体障害者手帳	身体障がい者	身体障がい者が各種支援を受けやすくするために交付される手帳。氏名、住所、障がい名、等級（1～6級）等が記載されている。	都道府県	・障がいの種類に応じた日常介護 ・補装具・日常生活用具の確保（白杖、T字杖、ストーマ装具等）
療育手帳	知的障がい者	知的障がい者が各種支援を受けやすくするために交付される手帳。氏名、住所、等級（A・B）等が記載されている。	都道府県	・気持ちを落ち着かせるための生活環境の確保 ・障がいの程度に応じた生活・行動への助言・介護
精神障害者保健福祉手帳	精神障がい者	精神障がい者が各種支援を受けやすくするために交付される手帳。氏名、住所、等級（1～3級）等が記載されている。	都道府県	・気持ちを落ち着かせるための生活環境の確保
自立支援医療受給者証（精神通院）	精神障がい者	精神障がい者の通院医療費助成のために交付されるもの。		

緊急連絡カード：徳島県が提唱しているが、障がい者側において自主的に作成する必要がある。（P44で説明）

名称	対象者	交付目的、内容等	交付団体	避難所での支援 (主なもの)
小児慢性 特定疾患 医療受診 券	医療費助 成対象疾 患の児童	小児慢性特定疾患児に対する医 療費助成のために交付されるも の。	都道府県	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療の確保（診察、服薬等）</li> <li>・症状急変時の対応</li> <li>・緊急連絡先への連絡</li> <li>・かかりつけ医への連絡</li> <li>・受診手段の確保</li> <li>・衛生管理</li> </ul>
特定疾患 医療受給 者証	医療費助 成対象疾 患の難病 患者	難病患者に対する医療費助成の ために交付されるもの。	都道府県	<ul style="list-style-type: none"> <li>・症状に応じた医薬品、医療器具、生活環境等の確保</li> </ul>
母子健康 手帳・共 通診療ノ ート	妊娠の届 出をした 者	健康診査や保健指導を受けた際 の記録、予防接種の接種状況が 記録された手帳。妊娠期から乳 幼児期までの必要な情報が記載 されている。	市町村	<ul style="list-style-type: none"> <li>・妊婦の健康状態、安全な出産のための医療の確保</li> <li>・育児支援に係る生活環境の確保</li> <li>・乳幼児の健康診査、予防接種の確保</li> </ul>
被爆者健 康手帳	原爆被爆 者	原爆被爆者の健康状態が記録さ れた手帳。指定医療機関での治 療が無料で受けられる。	都道府県	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康状態に応じた医療の確保等</li> </ul>
服薬と治 療のため の手帳 (地域連 携パス)	結核の治 療を受け ている方	服薬している薬の記載と、毎日 の服薬状況をチェックするため の手帳。	都道府県	<ul style="list-style-type: none"> <li>・服薬している医薬品の確保</li> <li>・服薬のチェック</li> </ul>
お薬手帳	医療機関 で治療を 受けている 者	使用している薬の名前・量・日 数・使用法、副作用歴、アレル ギーの有無、過去にかかった病 気、体調の変化などについて、 記載された手帳。	薬局	<ul style="list-style-type: none"> <li>・服薬している医薬品の確保</li> </ul>
オストメ イトカー ド	オストメ イト（ス トーマ保 有者）	使用しているストーマ装具の種 類や製造メーカー、サイズ等が 記載されている。	(公社) 日本オス トミー協 会が作成 ・携帯を 推奨して いるもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ストーマ装具の供給支援</li> </ul>

ストーマ：便や尿を排泄するため手術で設けた排泄口のこと（人工肛門、人工膀胱を表す）  
オストメイト：人工肛門、人工膀胱を造設した人のこと（人工肛門保有者、人工膀胱保有者とも言う）

## 2 避難所運営関係者が掌握しておく事項及び事前の準備・対策

### (1) 指定避難所等の指定及び周知

- 市は指定緊急避難場所と指定避難所を指定しています。  
**【様式28：指定緊急避難場所一覧表】**、**【様式29：指定避難所一覧表】**
- 避難所として指定する施設は、原則として耐震、耐火、鉄筋構造を備え、想定される災害に対して、安全が確保される施設で、できる限り生活面での物理的障壁が除去（バリアフリー化）された学校、公民館等の集会施設、福祉センター、スポーツセンター、図書館等の公共施設とします。ただし、阿南市においては、避難所全体の収容人数を増やす必要があることから、前述した条件を満たすホテル、宿泊施設等の民間施設についても、協定を締結したうえで避難所に指定します。
- 災害時には、救護所、救援物資の集配拠点、遺体安置所、応援部隊の駐屯場所など、避難所以外にも確保すべき施設が多数必要となるので、それらについても事前指定しておき、当該施設は避難所にならないことを住民に周知しておきます。
- 市は広報紙やホームページ、防災マップ、看板、訓練等を通じて、避難所の位置について住民に周知しておきます。
- 各自主防災組織等においては、避難する緊急避難場所及び避難所の位置、避難経路等について確認しておくとともに、想定される災害が発生した場合に適切な避難経路、避難方法が選定できるように避難訓練を実施しておきます。

### (2) 避難所担当職員の指定、避難所運営体制の整備

- 阿南市では市内を14地区に分け、災害発生時には各地区に災害対策本部の支部をその地区の公民館又は住民センターに設置します。毎年4月に各支部の勤務要員をその支部が所在する地区の中から災害時支部従事者として選任しています。
- 各支部員は概ね5～10名であり、支部長と班長（いずれかは公民館勤務者）を指定してあります。発災当初における各避難所の避難所担当職員は原則、その避難所が所在する支部の支部員が担当し、誰がどの避難所を担当するかは支部長が割り当てを行います。公民館、小中学校等においては、あらかじめ年度当初に指定しておきます。**【様式36：避難所担当職員指定簿】**
- なお、各支部は富岡、中野島、宝田、長生、大野、加茂谷、見能林、桑野、新野、橘、椿、福井、那賀川、羽ノ浦の14支部で構成されています。
- 市における大規模災害時の避難所の開設、運営に関わる業務は、市の地域防災計画に基づき、また、細部は本マニュアルを活用して関係部課が協力して行います。
- 災害時の通信不通状態を想定し、避難者名簿の集計や避難所から市災害対策本部への避難者名簿の送付方法について仕組みをあらかじめ決めておきます。  
(例：通信不通時は防災無線を活用し、概略を報告、時後速やかにパソコンで管理してメール送付)
- また市は、他の自治体等からの応援職員を受け入れた際、応援職員に依頼可能な避難所運営に係わる業務を決めておきます。

### (3) 各避難所毎の協議会の設立及び個別マニュアルの作成

- 各避難所に関係する自主防災組織等、周辺事業所、施設管理者、避難所担当職員などが参集、避難所運営協議会を設立し、避難所運営組織の編成など避難所開設・運営に関わる事項を事前に協議しておきます。ここで避難所の開設時から、本格運営期における業務内容、組織編成、役割等を決めておきます。
- 協議会で決定した内容は、各避難所毎の避難所運営マニュアルとしてとりまとめ、関係者間で合意を得ておくことにより、災害時に避難所運営を円滑に進めることができます。なお、協議会では、この後（4）項以降で説明する以下のような内容を検討しておきます。
  - 鍵の保管、避難所の開設手順
  - 避難所施設利用計画
  - 避難所運営組織の編成と役割
  - 食料・物資の確保
  - 避難所ルール（生活全般、トイレ使用、ペットの飼育など）
  - 在宅避難者、避難所外避難者への対応
  - すだちくんSNS、災害時情報共有システムの利用
  - 避難所開設・運営訓練の実施
- 避難所運営組織では避難所開設、運営に必要な班構成を決定し、それぞれの役割を確認しておきます。
- 避難所は、生活に支障を生じているすべての被災者にサービスを提供する機能をもった「地域の防災拠点」として位置づけ、在宅避難者や避難所外避難者へ食料・物資の配布方法、ルール、必要な情報提供法を決めておきます。
- 各避難所の役割において、要配慮者、けが人等を含め多様な避難者が集まることを想定し、快適に避難所生活を送れるよう様々な観点から配慮・処置すべき事項を整理しておきます。

### (4) 避難所施設の鍵の保管

- 避難所の鍵について誰が、どこの鍵を保管するのか、鍵の保管・管理方法など事前に決定しておきます。
- 突発的に災害が発生し、緊急に避難所を開設する必要がある場合を想定し、避難所施設の鍵について、施設管理者、避難所担当職員に加え自主防災組織等が保管しておきます。
- 避難所毎の鍵保管表（保管者、何処の鍵）を作成し、避難所毎の個別マニュアル又は本マニュアルに添付しておきます。なお、市は各避難所施設の鍵の保管者、保管場所の一覧表を作成します。【様式30：鍵保管場所一覧表】

### (5) 避難所運営組織編成の考え方及び編成基準

各避難所で自主防災組織等が運営主体となった避難所運営組織を編成するにあたり、次の事項を基準として関係者間で協議し、組織構成及び役割分担を決定しておきます。

### 【避難所の運営は避難者自身で】

過去の災害時における教訓から、避難所の運営は、避難者自ら行う方がスムーズで立ち直りも早い傾向があるので、自主防災組織等の地域住民による自治を基本とします。市職員や施設管理者、ボランティアは、避難者が1日でも早く元の生活に戻れるよう避難所運営のサポートに徹します。

### 【応急的な避難所準備組織の立上げ】

避難所開設時、施設管理者及び避難所担当職員が不在の場合、住民担当者が避難所を開設します。この時、避難者を取りまとめ、避難所への避難を円滑に進め、初期避難者が応急的な避難所準備組織を立上げます。

### 【避難所運営本部を中心とした避難所運営】

展開期以降の避難所の運営組織は、運営本部と各活動班及び居住単位毎の居住区で構成します。

#### ・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、居住区の区長で構成します。本部役員には女性も選出し、女性の意見が十分反映されるよう考慮します。

#### ・運営本部の役割

運営本部は、避難所を運営する最高意思決定機関として避難所生活の運営全般に関わります。

#### ・運営本部の活動

運営本部は、主に次のような活動を行います。

○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

### 【避難所運営のための活動班を設置】

一部の人に負担が集中しないようにするため、業務毎の活動班を設置します。

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、避難所に最適な組織構成とします。また、活動班の構成メンバーには、女性の意見が反映されるよう必ず女性も選出します。

### 【班長職の補助者の設置】

避難生活が長期化してくると、班長職に就いていた人が自宅や仮設住宅に移り、職を離れることが予想されます。その場合に備えて、班長の補助者を作っておきます。また、班長職の人が職を離れる場合、事務引継書【様式26：事務引継書】を作成し、後任者に業務内容や注意点等を伝えます。

## 【居住区の区長、副区長の選出】

居住区の区長は区内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、避難所運営本部会議へ提出する代表者の役割を担います。

また、区長を補佐する副区長も選出します。

なお、区長、副区長は女性も選出し、女性の意見が十分反映されるようにします。

## (6) 避難所施設のスペースの利用

### ア 使用可能スペースの確認

- ・ 事前に受け入れスペース、立ち入り禁止スペースを確認しておきます。  
まず、市が避難所施設の施設管理者とあらかじめ協議し、避難所スペースとして活用できる範囲を決めます。避難所として利用する部分以外の施設へは避難者の立入りは禁止となります。

### イ 施設利用計画の策定

- ・ 避難所開設時、使用可能スペースを利用して避難者が居住する居住空間と共同生活するための共有空間を設定します。これらの空間の利用計画もあらかじめ関係者間で協議して決めておけば避難所を円滑に開設することができます。
- ・ 必要なスペースを確保するとともに、仮設トイレや生活空間等は間仕切りを行ったり、着替え場所や授乳場所を設置するなど、プライバシーを確保するために配慮すべき点を整理しておきます。
- ・ 事前に受け入れスペース、使用しないスペースを確認することはスムーズな避難所開設・運営、学校再開につながります。

### ウ 各スペースの確保

避難所を運営するために就寝場所（居住空間）の他、避難所運営、救護活動、その他避難所運営に必要なスペース（共有空間）を避難所施設内で確保します。

#### (ア) 居住空間の確保

- ・ 屋内で広いスペースが確保できる場所から居住空間を決めていきます。  
（例）体育館→講堂・ホール→教室
- ・ 避難所の管理に必要な場所や避難者の共通利用スペースは居住区間とはしません。
  - 管理・運営に必要な場所の例  
校長室・館長室など施設管理者の部屋、職員室・事務室、保健室・医務室、給食室・調理室、放送室・会議室、物資保管場所など施設を管理する上で重要な場所
  - 避難者の共通利用スペースの例  
玄関、廊下、階段、トイレ、水場の周辺等皆が共用する設備周辺
- ・ 和室や空調設備がある部屋は福祉避難室（スペース）として要配慮者に割り当てるため確保しておきます。
- ・ 理科室や危険な薬品や施設がある部屋は立ち入り禁止とします。
- ・ 遺体の収容がある場合、安置場所を居住空間とは別に設けます。

## (イ) 区画整理、プライバシーの確保

- ・避難所内の区画整理、プライバシーの確保は段階的に行うように計画しておきます。
- ・居室内の世帯どうしの区画境界は、床に敷物を敷いて区別する他、可能であれば養生テープ等で分かりやすく表示します。各世帯の区画は、必ず一か所通路に面する形で設定します。
- ・阿南市では避難所の1人当たりのスペースは3.5㎡が基準となっていますが、発災当初など、多くの人数が入った場合は横になって寝ることさえ難しい状況が予想されます。この時点での区画整理は困難ですが、事後、適正な人数とするため、災害対策本部と連携しながら対策を講じていきます。
- ・避難所内のルールが軌道に乗るなど、落ち着いてきたらパーティション、仕切り板等を用いて個人の空間を確保します。パーティションやテントによる仕切りは、感染症の感染予防にも有効です。
- ・空間の確保にあたっては、要配慮者、男女のニーズの違いなど、それぞれの視点からプライバシーの確保などに配慮します。授乳室、男女別の更衣室などを設け、特に女性や妊産婦のプライバシーの確保に配慮します。

## (ウ) 共有空間の設置及び管理

- ・避難所には、居住空間の他にも、避難者が共同で使用する様々な空間（共有空間）が必要となります。共有空間の選定に際しては、施設管理者と十分に相談のうえ、検討を進めておきます。

## (7) 食料・物資の確保体制

### ア 避難所における食料・物資の確保

市は以下により、避難所における食料・物資の確保を図りますが、特に発災後数日間はインフラ等の被災により確保が間に合わない場合が想定されるので、イ項の役割分担を基準として家庭・地域においても備蓄を進めておきます。

- ・避難所には応急的に必要と考えられる食料、飲料水、毛布等の生活必需品を備蓄しておきます。市が指定した避難所に備蓄しない場合は、避難所が開設された場合に備えて、生活必需品の供給計画を作成しておきます。
- ・市は、物資等の搬送体制の構築を図るとともに、物資等の集積基地の設置についても検討し、決めておきます。
- ・避難所等への備蓄の他、市は、他の自治体との災害援助協定や事業者団体等との物資供給協定等の締結を図り、物資の確保体制を整備しておきます。
- ・食料の備蓄においては、市は、高齢者や乳幼児、食物アレルギーの人など、特別な配慮を必要とする避難者に対応した食品についても備蓄や協定の締結等により確保できる体制を整備しておきます。
- ・市は、携帯トイレ、簡易トイレ、仮設トイレ（バリアフリーに対応したトイレを含む）、マスクや手指消毒液等についても、備蓄や協定の締結等により準備しておきます。（P104～P119「災害時のトイレ対策について」を参照）

- 紙おむつ、ストマ用装具等の介護用品、粉ミルク・哺乳ビンなどの乳幼児用品など、高齢者、障がい者、難病患者、乳幼児、妊産婦など特別な配慮を要する方のための用品や生理用品などの女性用品等について、できるだけ速やかに届けられる仕組みを構築しておきます。
- 避難所の情報・通信機器の使用については、定期的に確認しておくとともに、避難所に備え付けのその他の物品についても使用が可能か確認しておきます。
- 各避難所において避難所運営用の事務用品等を保管しておきます。

＜避難所運営事務用品の例＞

事務用品：ボールペン、クリップペンシル、カッター、セロテープ、養生テープ、ガムテープ、マジック、クリップ、画びょう、用紙、模造紙等

清掃用品：ほうき、塵取り、ゴミ袋、石けん、洗剤、ゴム手袋、軍手等

その他：自転車、トランシーバー、懐中電灯、台車、テント、消火器、使い捨てライター、ガスコンロ（携帯）、プロパンガス、固形燃料等の燃料 等

## イ 備蓄の方針、役割

阿南市は徳島県と市町村で構成している徳島県災害時相互応援連絡協議会が定めた「南海トラフ地震等に対応した備蓄方針（平成29年10月改定）」に沿って備蓄を進めています。この方針によると、国や他県からの支援物資が届くまでの発災後「1日2食3日分」の備蓄を確保するとされており、そのイメージは、下表のとおりとなります。

- アレルギー食品は県が一定量備蓄していますが、震災時の輸送を考慮すると最初の3日分は家庭でも準備しておく方が望ましいと思われます。また、ストマ用装具等の介護用品は備蓄されていないので最初の3日分は個々に準備して置く必要があります。
- 避難所で確保できない物資については災害対策本部にその供給を要請しますが、発災直後は物資の入手がままならない可能性があります。

1日目	2日目	3日目	4日目～7日目
住民持参分	市備蓄  (現物備蓄等)	県備蓄  (流通備蓄)	県等の調達 (流通備蓄)
家庭・地域の備蓄		(現物備蓄) 目標の10%	
アレルギー対応食料・粉ミルク (県が3日分を現物備蓄)			国等からの広域的 支援物資

### 【住民持参分】

- 3日分の家庭や地域における備蓄を目標としますが、発災後1日は、市等からの支援が届かないことを想定し、住民自ら1日分の備蓄物資を避難所に持参します。

## 【市備蓄】

- ・避難所における被災者が必要な1日分を備蓄目標とし、計画的な備蓄に努めます。また、発災後、2日目までに提供できる体制を整備します。

## 【県備蓄】

- ・少なくとも発災後3日までに1日分の物資の調達（流通備蓄）が図られます。
- ・また、単独市町村で備蓄が難しい「アレルギー対応の粉ミルクや食料」は3日分を備蓄します。さらに、甚大な被害により輸送路が寸断された地域の孤立化等が想定されることから、一定量が現物備蓄されています。

## ウ 家庭・地域による備蓄

発災直後における被害や混乱を最小限にとどめるためには、家庭や自主防災組織、事業所等が「自らの命は自らで守る、自分らの地域はみんなで守る。」という自助共助の考え方を基本に、平時から災害に必要な物資を備蓄しておくことが重要であり、市は家庭・地域における備蓄が進むよう普及啓発に努めます。

### (ア) 家庭の備蓄

- ・発災初期段階は、流通機能が麻痺し、必要な物資が購入できない可能性が高く、また、市からの物資がすぐに届かないことも想定されるので、ローリングストックや冷蔵庫等での貯蔵を含め、飲料水や食料など生活に必要な物資の3日分の備蓄に努めます。

※ローリングストック：食料を回転（ローリング）させながら備蓄（ストック）するという意味で、日常的に消費する食品を多めに購入し、定期的に食べながら新しいものを買いつつ、非常食を備蓄する方法→賞味期限切れを防ぎ、日常食べ慣れたものを非常食にできる。

- ・高齢者や乳幼児、障害者などの災害時要配慮者が必要とする紙おむつ、医療品、粉ミルク、ほ乳瓶などの物資は介護者等がその確保に努めます。また、アレルギーをもつ家族がいる場合については、食物アレルギーに対応した食料品の確保に努めます。

※家庭における非常持ち出し袋の準備：最低でも1日に必要な消耗物資＋α  
飲料水や食料、衣類、医薬品、懐中電灯、ラジオ、貴重品などを入れた非常持ち出し袋を、すぐに持ち出せるよう準備しておきます。

### (イ) 自主防災組織等における備蓄

- ・各自主防災組織等においては、初期消火、救出・救護、炊き出し用器材などの資機材を備蓄します。その他、食料や毛布、災害時用トイレを地域の集会所や備蓄倉庫に備蓄します。
- ・避難所生活における生活必需品目は広範囲に及びますが、県及び市の備蓄品目は限定的です。日常生活に必要な生活必需品の品目として次のようなものがあります。各家庭内で用意しておくとともに品目を検討し、自主防災組織等でも備蓄しておきます。

## <備蓄品目例>

- ・タオルケット、毛布、布団等の寝具や段ボールベッド
- ・テント、間仕切り等のプライバシーを確保するための快適用品
- ・簡易トイレ、携帯トイレなどトイレの確保
- ・洋服上下、子供服等の上着、シャツ、パンツなどの下着
- ・タオル、靴下、靴、サンダル、傘等の身の回り品
- ・石けん、歯磨き用品、トイレットペーパー、生理用品等の日用品
- ・手指消毒液、絆創膏、ウェットティッシュ、マスク、使い捨て手袋等の衛生用品
- ・炊飯器、鍋、包丁、ガス用器具等の調理器具
- ・茶碗、皿、箸などの食器
- ・給水用ポリタンク、バケツ
- ・保温シート、カイロ等の保温用品

※下線部の品は市及び県の備蓄品目になっています。

### (ウ) 事業所等における備蓄

- ・道路や公共交通機関の被災により、従業員等が帰宅困難となった場合、一定期間事業所内に留め置く必要があります。この間に必要な食料や生活必需品を備蓄します。
- ・なお、集客施設を要する事業所等の場合、来場者の一時的な滞留等を想定した備蓄を検討します。

### エ 県及び市による備蓄及び調達

県及び市は、災害の発生直後から被害情報を収集し、被害の状況や避難者数に応じて物資の提供を行います。被害想定をはじめ、様々な事態を想定した上で避難者のニーズ等を的確に把握し、迅速に提供できるよう努めます。

#### (ア) 市による備蓄及び調達

市は家屋倒壊等により備蓄物資を確保できなかった被災者に対し、飲料水や食料、生活必需品を提供できるよう、物資の備蓄や調達を図ります。

##### ○備蓄

- ・発災直後の生活に最低限必要な食料・飲料水・生活必需品等の物資や避難所運営に必要な資機材を中心に備蓄に努めています。災害時要配慮者や女性の避難生活に必要な備蓄物資の確保にも努めています。市の備蓄状況は毎年変化するので年度初めに各避難所で使用可能な備蓄物資を確認しておく必要があります。
- ・災害時の輸送を最小限に抑えるよう避難所等への分散備蓄の推進や、備蓄拠点から各避難所への輸送体制の構築など、被災者への物資の迅速な提供ができる体制整備に努めます。
- ・被災者支援用の備蓄のほか、災害対応にあたる職員が災害対応初動期に必要な食料や飲料水の備蓄にも努めます。

## 【食料、飲料水の備蓄場所】

市内の保育所、子どもセンター、幼稚園、小・中学校、高校、公民館、高等専門学校、阿南支援学校、津乃峰総合センター、ゆたか野及び津乃峰防災公園、長生隣保館、市役所、伊島診療所、伊島消防詰所にも備蓄

## 【生活用品・資機材の備蓄場所】

市内の小・中学校、公民館、平島及び椿泊分館、防災公園の備蓄倉庫

○市における備蓄は【様式31：市の備蓄状況】のとおり。

○照明、電源の確保

・各備蓄倉庫には以下の資機材が配備してあります。

□発電機 □投光器 □コードリール □ガソリン（携行缶入り）

・避難スペースの明かりの確保や事務室の情報通信機器の非常用電源として使用します。まずは明かりを確保し、避難者が安心してできるようにしてください。

・避難者の携帯電話の充電設備も設置します。

○通信環境の確保

・避難所の運営管理や被災者個々の情報収集・伝達手段の確保のため各避難所でラジオ、テレビ、電話、FAX、パソコン等の通信手段を確保する方法をあかじめ決めておきます。

・災害時に利用できる特設公衆電話を市内47箇所（公民館・住民センター及び小中学校）に配備しています。この電話は発信専用ですが、停電時も使用可能で災害時優先回線となっており、一般の電話よりつながりやすくなっています。参考：資料3「特設公衆電話取り扱いマニュアル」

・衛星携帯電話は消防本部、市役所、羽ノ浦及び那賀川支所に配備しています。

・Wi-Fi機能は公民館では既に整っています。（他の施設は災害対策本部に設置を要請する必要があります。）

・テレビ、ラジオ、固定電話、FAX、パソコンなどの確保及び設置要領を確認しておきます。

## （イ）調達

・消費期限が短い、保管に広い場所が必要など備蓄に適さない物資や、大量に必要となるもので全てを備蓄することが困難な物資については調達により確保します。

・災害発生時に物資の速やかな調達を可能にするため、関係事業者との優先的物資供給に係る協定の締結に努めます。その際、多様な調達先の確保に努めます。

## オ 県における備蓄及び調達

県は市町村が甚大な損害を受け、備蓄物資の提供や調達が困難になった場合などに備え、広域地方公共団体としての立場で物資の備蓄及び調達の体制を整備するとしています。

## (ア) 備蓄

- ・県は流通備蓄を基本とし、民間協定事業者等との協定により物資を調達するとしていますが、輸送路が寸断された地域の孤立化等も想定されるため一定量を現物備蓄するとしています。
- ・要配慮者の避難生活に必要な物資の備蓄に努めるとしています。また、アレルギー対応食の備蓄に努めるとしています。
- ・平時からどこにどれだけの物資の備蓄があるか、支援物資集積のための拠点等をどこに設定しているかなど県と市町村間における必要な情報共有を図るとしています。

## (イ) 調達

- ・消費期限が短い、保管に広い場所が必要になるなど備蓄に適さない物資や、大量に必要となるもので全てを備蓄することは困難な物資、発災から時間の経過とともに必要となる物資については調達により確保するとしています。
- ・調達ルートが多様化を考慮し、関係事業者との協定締結を進めるとしています。
- ・調達先が輸送手段を有さない場合も考慮し、民間物流事業者との連携による輸送手段の確保を図るとしています。

## (8) 備蓄目標の算定

### ア 量算定基礎

(ア) 市が確保すべき量については、市の人口を基礎とし、住民持参率を考慮に入れ、計画的な備蓄を目指します。

年齢区分毎の備蓄品目は次のとおりとなります。

年齢区分	品目
3歳から69歳	アルファ化米、乾パン、クラッカー等
1、2歳及び70歳以上	白粥、梅粥等
0歳	粉ミルク
0歳（アレルギー）	粉ミルク（アレルギー対応）

### (イ) 住民持参分を1日分として算定

このため、徳島県では発災当初の3日間を住民、市、県の備蓄で確保し、4日目以降を流通備蓄と国、協定を締結している鳥取県及び関西広域連合等からの支援により確保するとしています。（阿南市は米子市、御坊市、島原市、合志市とも協定を締結しています。）

### イ 市の備蓄目標

#### (ア) 備蓄品目

発災直後の生命維持や生活に最低限必要な食料・飲料水等の物資を対象とし、災害時要配慮者や女性に配慮した物資を備蓄します。

### 【食料（主食）】

- ・発災初期に生命維持のために最低限必要な物資として、加熱調理が不要な主食系の食料を備蓄する。
- 一般避難者向けの食料
  - ・長期保存用のアルファ化米、乾パン及びクラッカーなど、用途や保存期限を考慮して備蓄します。
- 災害時要配慮者向けの食料
  - ・高齢者や幼児などの災害時要配慮者に考慮した、おかゆ（アルファ化米・レトルト）などの食料を備蓄します。なお、品目の選定に際しては、食物アレルギー疾患への対応にも配慮の上、なるべく汎用性の高いものを選定します。
- 粉ミルク（アレルギー対応を除く。）
  - ・乳幼児用の粉ミルクを備蓄します。
- 哺乳瓶
  - ・粉ミルクを利用する乳児の哺乳瓶を備蓄します。

### 【飲料水（ペットボトル等）】

- ・飲料水の供給の大部分は、市の水道事業体による応急給水によりますが、その補完として、ペットボトル等による飲料水を備蓄します。

### 【毛布】

- ・生活必需品の代表的な物資として、毛布を一定量備蓄します。

### 【その他】

- ・避難所における避難生活に必要な物資について一定量備蓄します。
- トイレ（簡易トイレ）
  - ・災害時には下水道施設の破損等により、トイレの使用が困難な状況となることを見込まれるので、一定量備蓄します。
- トイレトペーパー
  - ・避難所で使用するトイレトペーパーについて一定量備蓄します。
- 生理用品
  - ・女性の避難生活に欠かせないものであることから、一定量備蓄します。
- 紙おむつ（乳幼児用、大人用）
  - ・乳幼児及び一定の介護を要する高齢者等の日常生活に欠かせないものであることから、それぞれについて一定量備蓄します。

### （イ）備蓄目標

#### 【食料（アルファ化米、乾パン、クラッカー等）】（対象：3歳から69歳）

- ・一般避難者向けの食料は、3歳から69歳までの人口比で算定します。
- ・大規模災害の混乱時であること等を考慮し、1日2食分の備蓄を目標としています。

【食料（白粥、梅粥等）】

- ・ 1歳児、2歳児及び70歳以上の高齢者数の人口比により災害時要配慮者用の食料を算定し、1日2食分の備蓄を目標としています。

【飲料水（全避難者）】

- ・ 500mlペットボトルでの整備を基本とし、1日6本分の備蓄を目標とします。

【粉ミルク（アレルギー対応を除く）】

- ・ 0歳児の人口比により、1回当たり調乳量を200ml（粉換算：27g）、1日5回（粉換算：135g）を目標とします。また人工乳比率を50%として換算します。

【哺乳瓶（対象：0歳）】

- ・ 1乳児1本を目標としますが、人工乳比率を50%として換算します。

【毛布（対象：全避難者）】

- ・ 住民持参率を50%とし、全避難者数の50%の備蓄を目標とします。

【その他】

- ・ 次の物資を一定量備蓄します。

簡易トイレ

トイレットペーパー

生理用品

紙おむつ（乳幼児用・大人用）

(ウ) 品目毎の備蓄目標数（阿南市）

食料（一般）	食料（要配慮者）	飲料水	粉ミルク
39、502食	11、901食	77、700 <sup>リットル</sup>	35缶
ほ乳瓶	毛布	簡易トイレ	トイレットペーパー
90本	12、950枚	247基	2、055 <sup>ロール</sup>
生理用品	紙おむつ(乳幼児)	紙おむつ(大人)	尿漏れパッド(大人)
7、853枚	3、778枚	1、223枚	3、670枚

※被災者数の想定は徳島県南海トラフ巨大地震被害想定（第2次）（平成25年11月25日）による。

※人口は徳島県年齢別人口推計(平成25年7月1日)に基づき算定

(エ) 備蓄物資の保管場所

避難所として指定されている施設や市の備蓄倉庫に分散備蓄します。

直接備蓄を行う物資の増量により、保管場所の不足が見込まれる場合は、近隣の市町施設の活用や民間の営業倉庫への保管委託を検討します。

## (オ) 活用・再利用／廃棄

保存期限がある備蓄物資については、保存期限の6ヶ月～1年前までを保管期間として、別途活用・再利用することを原則とします。

### ※活用・再利用例

- ・食料・飲料水：防災訓練、マラソン等のイベントに転用
- ・粉ミルク・哺乳瓶：保育園、乳児院において消費

## ウ 県の備蓄目標

### (ア) 備蓄品目

東日本大震災では、アレルギー対応食品の確保が課題となった。こうした対応食品は必要量が少量であり、広域で備蓄する方が効率的であることから、県において食物アレルギー疾患の方に配慮した食料や粉ミルクが備蓄されています。

#### 【食料（アレルギー対応）】

- ・アレルギー特定原材料等25品目を含まない食料が備蓄されています。

#### 【粉ミルク（アレルギー対応）】

- ・乳幼児のアレルギー対応粉ミルクが備蓄されています。

#### 【哺乳瓶】

- ・アレルギー対応粉ミルクを利用する乳児の哺乳瓶が備蓄されています。

#### 【食料】

- ・長期保存用のアルファ化米、乾パン及びクラッカーなど、用途や保存期限等を考慮して備蓄されています。

#### 【飲料水】

- ・ペットボトルによる飲料水が備蓄されています。

### (イ) 備蓄目標

#### 【食料（アレルギー対応）（対象：3歳から69歳）】

- ・アレルギー症状を持つ方は人口比の1%としています。
- ・3日分の備蓄が目標とされています。

#### 【粉ミルク（アレルギー対応）（対象：0歳）】

- ・アレルギー症状を持つ0歳児は人口比の10%としています。
- ・1回当たり調乳量を200ml（粉換算：27g）、1日5回（粉換算：135g）としています。
- ・人工乳比率を50%として換算し、3日分の備蓄が目標とされています。

【哺乳瓶（対象：0歳児）】

- ・人工乳比率を50%として換算し、1乳児1本が備蓄されています。

【食料】

- ・県備蓄目標量の10%が目標とされています。

【飲料水】

- ・県備蓄目標量の10%が目標とされています。

(ウ) 備蓄物資の保管場所

県内の県有施設等において分散備蓄されています。

(エ) 流通備蓄による協定企業からの調達

県では、企業等とあらかじめ協定等を締結し、災害時に必要な物資を調達することとしています。

調達体制の充実強化のため、業界団体や製造業者との直接協定の締結を含む調達ルートが多様化により、食料、飲料水、毛布、トイレ、その他トイレ用品生理用品及び紙おむつの確保を図ることとしています。

エ 県と市の連携

(ア) 備蓄台帳の整備

県と市は、保管している物資について品目、数量、保管場所、荷姿、重量等を記載した台帳を作成し、県と市で情報を共有します。

(イ) 情報の共有

いわゆる「プッシュ型支援」が行われることを想定し、平時から、どこにどれだけの物資の備蓄があるか、地域特性を考慮し、地域ごとにどのような物的支援のニーズが高いか、支援物資集積のための拠点等をどこに設定しているのかなど、県と市における必要な情報共有を図るため、災害時情報共有システムの積極的活用を図ることとし、同システムへの登録データの随時更新を関係機関が実施することにより、情報の鮮度を保持します。

同システムで管理できない情報については、県が定期的に調査を行うなど、最新情報の共有化を図ります。

(9) 福祉避難所の指定及び活用

- ・阿南市は、災害時要配慮者（一般の避難所では生活することが困難な要介護高齢者、障がい者など）が状態に応じて安心して避難生活ができるよう、専門的な知識を有する者（生活相談職員）の配置、施設のバリアフリー化、介護等に必要な物資等の配置など、特別の配慮をした「福祉避難所」を市内に40箇所指定しています。指定の際、福祉施設を有する事業者と協定を締結しています。

- ・福祉避難所の指定は、福祉施設のほか特別支援学校や市施設に加え、宿泊施設の活用も図ることとし、当該施設等を有する事業者と協定を締結するものとし、福祉避難所の量的な確保に努めます。
  - ・災害時要配慮者は、避難所への移動に困難が生じる恐れがあるため、消防団、自主防災組織等の協力も得て移動の援助を行う必要があります。また、発災後、要配慮者は、まず一般の避難所に避難した後、そこでの避難生活が困難な場合、災害対策本部が掌握後、福祉避難所が開設された後に移動していただくこととなります。
  - ・従って、一般の避難所を開設した場合、避難してきた要配慮者を掌握するとともに要配慮者に配慮した福祉避難室（スペース）（間仕切り、段ボールベッド等を設置）を設置し、要配慮者を収容します。
  - ・大規模災害時に市内の避難所又は医療機関に在宅酸素療法等HOTステーション（在宅酸素患者が酸素療法を受けることができる施設、以下HOTステーション）が数カ所設置されます。HOTステーションには電源設備が配備され、酸素濃縮器及び酸素ボンベは必要数、市が県に要請することで、指定業者から配送されます。避難している避難所では酸素療法が十分行えない要配慮者は、HOTステーションでの酸素療法について災害対策本部に要請します。
- ※福祉避難所の開設・運営に関する詳細については「阿南市福祉避難所運営マニュアル（令和2年3月）」のとおり

#### (10) 避難所運営シミュレーションの実施

- ・避難所担当職員は、日頃から自主防災組織や施設管理者と、避難所開設時の対応方法について協議し、開設訓練を行います。
- ・自主防災組織等地域住民や阿南市赤十字奉仕団をはじめとするボランティア団体、避難所となる施設が連携して、地域ぐるみで避難所の開設・運営の訓練を積んでおきます。
- ・避難所とはどんなところなのか、避難所運営に当たっての行政、施設管理者、地域住民の役割をお互いに理解し、確認し合うため、避難所運営に関する研修会を実施することも効果的です。
- ・避難所の開設・運営訓練や研修会などの機会を通じて、避難所開設時に必要となる関係機関連絡先一覧表（災害対策本部、警察・消防、病院、ライフライン等）  
**【様式27：主な関係機関連絡先一覧表】**や多様な避難者が快適に避難所で生活するためのルールや仕組みを予め準備し、訓練等で確認しておくことにより、災害時の円滑な避難所開設・運営につながります。
- ・避難所開設・運営訓練、研修の実施にあたり添付の**訓練資料1「避難所開設・運営訓練の企画・運営のポイント」**及び**訓練資料2「避難所開設から運営開始までの実施事項」**を参考としてください。

#### (11) 災害時情報共有システムの入力訓練の実施

- ・広域大規模災害時には、行政、公共機関、避難所等との間で情報の収集・伝達・共有が難しくなることから、人や物の資源が不足して初期対応に大きな支障が生じるだけでなく、情報不足から、欲しいものが欲しいだけ届かないことが考えられることから、「徳島県災害時情報共有システム」を有効に活用し、関係者、関係機関の間で災害情報の共有を円滑に行い、限りある資源の有効活用を図ります。
- ・通常の通信手段（光回線など）が断線や停電等により途絶する可能性があるため、こうした事態に備えた無線や衛星携帯電話などの通信手段を確保することが必要です。（W i F i 機能が公民館では既に整っていますが、他の施設は災害対策本部に要請する必要があります。）
- ・災害時情報共有システムは県及び市の担当者が発災時には、継続的にモニターしていることから周辺の被災状況や避難所における支援ニーズを入力することで、よりの確な支援活動につなげることができます。従って、現場に入力可能な端末がない場合でも、災害対策本部や支所において代理入力できる仕組みを構築することが必要です。

避難所担当職員や避難所運営組織（情報班）は災害時に混乱することなく情報を入力するするため、普段からの入力訓練を実施しておきます。

#### 「災害時情報共有システム」とは

県・市町村、ライフライン事業者等の間で、災害情報の共有を円滑に行うため、すだちくん I D（後述）を使用し、各担当職員が有する携帯電話等を入力端末とした発生源入力システムとして構築しています。

入力及び閲覧は、インターネット経由で、携帯電話やスマホ、タブレット又はパソコンから行うことができ、同一基盤上で情報を閲覧することにより、各組織間、組織内各階層における迅速な情報共有を実現するとともに、自立的な災害対応につなげるために活用します。

イメージ図

避難所運営者が初期評価

避難所  
病院  
福祉施設

- 避難所の状況  
(設備、ライフライン、生活環境等)
- 避難者の状況  
(要配慮者、感染症症状、服薬者等)
- アマゾンのほしいものリスト  
(品名、数量、優先度、コメント等)
- 支援状況  
(医療の提供状況、保健師の活動等)

災害時情報共有  
システムを通じ

情報の見える化

保健・福祉  
支援活動  
拠点

- 代行入力及びアセスメント情報入力
- 各災害時コーディネーターと連携した情報分析
- 各種専門チーム等の派遣要請等

ミッションマネージャ機能により、支援活動の進捗状況を支援機関、被災市町村の双方が共有

迅速な情報共有により  
適切な支援及び自立的な災害対応へつなげる

災害時には、迅速な情報共有が重要です！！

- ◆ インターネット環境があれば、パソコン、携帯電話やスマホから入力できます。
- ◆ 災害時情報共有システムを活用することにより、関係機関等における情報共有が可能となるので、紙ベースでの報告は不要です。

活用するには

まずは、すだちくんメールに登録しましょう！

(<http://www.ourtokushima.jp>)

平常時、準備  
しておくこと

- ① 入力担当者を複数決めておく
- ② 代理入力の仕組みを用意しておく（どんなときに誰が）
- ③ 入力項目を共有し、入力訓練を実施する
- ④ 停電時の対応を検討しておく
- ⑤ システムが使用できない場合に備え、必要な報告様式を確認

## (12) 災害時の「すだちくんSNS」等の活用法

### ア 「すだちくんSNS」の活用

災害時は「すだちくんSNS」で家族あるいは避難所内でグループをつくり、コメント、画像あるいはそれらをマップ上で災害関連情報として活用することができます。すだちくんSNSを使用するには、すだちくんメールに登録し、情報交換可能なグループを作成します。

※すだちくんメールの登録、グループ作成の詳細は、「すだちくんメール」ホームページ→「ユーザーサポート」→「各種マニュアル」で参照できます。

### すだちくんSNSの3つの活用法

グループ情報	グループ内で共有したい日常の生活情報や連絡事項を投稿します。投稿先に選んだグループのみに表示されます。また、震度5強以上の地震が発生した場合、すだちくんメール登録者に自動メール配信がなされ、その配信されたメールに安否情報を入力することでグループ内の人に安否情報を知らせることができます。
災害情報	災害が発生した時に、周辺で起こっている被害状況等を投稿します。投稿先から「全体に公開」を選択すると、すだちくんメール登録者全員に情報が共有されます。さらに、災害時情報共有システムにも反映され、主要な防災機関等で情報が共有されます。
地域の防災情報	地図上に、災害時に知っておいた方がよい施設等（指定避難場所、病院等）の場所をグループのメンバーで共有するための「見える化マップ」を作成することができます。例えば災害時に避難所構成員の間で開いている店舗、病院、在宅避難者、道路の不通箇所などの場所を地図上に凡例表示し、地域の防災マップとして情報を共有できます。

## イ 避難所から「被災情報」及び「ほしいもののリスト」の入力

- ・災害時情報共有システムは「すだちくんメール」からログインして入ります。ただし、災害時情報共有システムを使用するには、個人ですだちくんメールに登録し、すだちくんIDを入手後、そのIDを市を経由して県に登録しておく必要があります。【様式32：避難所運営機能利用申し込み】  
この登録したIDですだちくんメールにログインすると、画面右のメニュー画面に「災害時情報共有システム」の表示が出てきます。また、災害時に登録したIDでログインした場合、メニュー画面の「災害時情報共有システム」の表示の下に「避難所運営」の文字が表示されます。
- ・各避難所での入力は「避難所運営」からの「被災情報」及び「ほしいもののリスト」の2つです。「被災情報」入力画面からは、避難所の施設・設備、ライフライン、避難者数、要配慮者、避難所運営などに関する情報を定時及び臨時に入力します。
- ・「ほしいもののリスト」入力画面から、まず、アマゾンのほしいもののリスト入力画面にログインするためのIDとパスワードを確認します。これらを用い、アマゾンの同画面にサインインします。次にアマゾンのほしいもののリスト入力画面から必要な物資を選択し、個数、優先度、コメントを記載します。  
この時、選択する物資はすぐに届かない場合も想定し、緊急に欲しい物、絶対に欲しい必需品などは避けます。また、できるだけ安価のものを選ぶようにします。（大型TV、ゲーム機などは避けます。）絶対に必要ではないけれどあった方が望ましい物などを選ぶようにします。
- ・「被災情報」及び「ほしいもののリスト」から入力した情報は「災害時情報システム」から確認ができるため、市及び県の担当者も情報共有ができ、適時必要な対応を取ることができます。

## (13) SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の活用の検討

東日本大震災では、津波による通信インフラの被災や長時間にわたる停電等により、音声通信に支障が生じました。一方、インターネット回線は通信規制が少なくSNSの情報が契機となった救助事案も報告されています。熊本地震では、一時的に携帯電話が通話不能になりましたが、SNSの一つであるLINEの音声通話機能は利用できました。参考：資料4「LINEの活用」

## (14) 応援体制の整備

避難所からの要請は積極的かつ具体的に行うようにしてください。マンパワーの確保は市内が困難な場合、医療、福祉関係などの専門家を含め、県内外からも協力を得ることになっています。

### ア 応援要請

- ・被災により、市の職員のみでは要員が不足する場合に、速やかに徳島県災害対策本部市町村支援班に対し、避難所を運営する職員の他、要配慮者の状態等を鑑み、介護を行う者（ホームヘルパー等）、手話通訳者、通訳介助者等の必要な職員の応援派遣を要請します。

- ・医師や看護師等の医療関係者や管理栄養士、介護福祉士等の専門職種について市は、県が設置する災害時コーディネーターと連携し、これらを適切に活用し、対応する体制を取ります。
- ・避難所担当職員は災害時情報共有システムに避難所の被災状況、必要物資、人員、感染症の動向等の情報を随時入力することで、県、市、関係団体による円滑な支援につながるよう対応するため、平時からその訓練等を行います。

#### イ 各避難所への保健師等の巡回

- ・市は各避難所に保健師等を巡回させ、避難所内の感染症の予防や生活習慣病などの疾患の発症や悪化予防、被災者の心身の機能の低下を予防するため、避難所全体の健康面に関するアセスメントやモニタリングを実施します。
- ・県が設置する災害時保健衛生コーディネーターは市が著しい被害を受け、避難所の状況把握及び必要な支援者数の算出することが困難な場合、保健衛生活動をコーディネートする職員を市に派遣し、状況把握、必要支援者数の算出等を支援することになっています。
- ・市は、そのアセスメント等の結果を踏まえ、避難所運営関係者、福祉分野をはじめとした専門職、ボランティア等の外部支援団体とも連携し、避難者の健康課題の解決や避難所の衛生環境の改善を図ります。
- ・避難所生活が長期に至る場合、生活環境の変化による被災者の心身の機能の低下、生活習慣病などの疾患の発症や悪化、こころの健康に関する問題等健康上の課題が多く生じることから、市は災害時保健衛生コーディネーターと連携し、保健師・看護師等のチームによる個別訪問や保健指導、巡回相談などを実施し、身近な場所で健康相談をできるようにする体制を整備します。

### (15) 避難所運営事例（東日本大震災津波における避難者支援活動状況資料から）

#### ○膨大な避難者の発生

- ・計画以上に、多くの場所が避難所として使用された。多くの避難所に、市職員を配置することができなかった（人員不足）。
- ・収容人数をはるかに超える避難者で、座る場所もないほどあふれ、混雑がしばらく続いたため、避難者一人一人について、調査・把握ができなかった。避難所として受け入れられるだけの体制が整っていなかった。

#### ○多様な避難者が同一避難所に入所

- ・余震を心配して避難してきた住民やライフラインが途絶したため避難してきた住民（自宅で生活可）と、津波によって自宅が流された住民が、同じ避難場所に入ることになってしまったため、対応が困難となった。
- ・災害発生直後は、高齢者や障がい者などの特別な介護が必要な住民も、健常者と同一避難所に収容された。
- ・発災初日から数日は市民だけでなく、出張等で足止めとなった方、ホテルから出された方、沿岸被災地に帰れず留まった方、逆に沿岸からの避難途中の方など多様な避難者が集まり、一人一人聞き取り・支援をするための時間を要した。

- ・家族はテントで仕切ったが、単身者は雑魚寝状態でプライバシーが守れなかった。夜間不眠を訴える人もあった。また集団生活が苦手な障がい者の方が入るとまわりの人から苦情が出たが、部屋が限られており、部屋を分けることもできず我慢してもらった。
- ・避難所設置の判断、対象者、運営等について、日頃から確認されていないことから、医療を必要とする者とそうでない者の2者が同じ避難所に入所することとなった。
- ・避難指示がある世帯ではなく、「夜、一人でいるのが不安」などを訴え、日中自宅に戻り夜間のみ避難所を利用する方もあり、個別の相談対応を行った。
- ・避難所では3食、食事の提供があるが、自宅に戻ると自分で食事の準備をしなければならないので、帰るのを渋る人がいた。
- ・連絡せず外出する人がいて、食事の準備など管理に支障がでた。

#### ○情報収集、情報共有が困難

- ・避難所への情報伝達が確立しておらず、配置職員も情報が得られない状況が続いた。
- ・電話が不通となったため、市と避難所との情報共有が困難だった。
- ・地震直後の情報把握ができず、順次入る避難所設置に見合う職員確保が困難だった。

#### ○避難者名簿の作成、管理

- ・避難者名簿を作成した後、日々変わる避難者を把握するも集中管理する部署がなく有効活用ができなかった。
- ・避難者名簿や移動記録が作成され、安否確認に役立った。

#### ○避難所運営方法が不明確

- ・避難所の運営は、誰が主体となって行うのか、その方針が曖昧であった。
- ・避難所運営が市職員及び他市町村からの応援職員に任せきりになっていた。
- ・食料、水などの物資を全て職員が運ぶ形をとっていたために、避難所というよりも宿泊施設のようにってしまった。

#### ○避難者による避難所運営

- ・地震発生翌日に避難所運営委員会を立ち上げ、避難者の代表とともに、「避難所の過ごし方」を作成し、自主的な運営を図り、避難所担当職員の役割は、助言・指導等及び緊急時の対応とした。

#### ○地域差のあった避難者による避難所運営

- ・規模の大きい避難所では、避難所運営に対する避難者の協力を得にくいところもあった。
- ・避難所生活が長期化することにより、食事担当者の負担が増大し、食事を作る意欲が低下した。食事を作ることを拒否し、個々に食事を用意することにした避難所もあった。

○避難所の集約に対する反発

- ・避難所の集約計画に対して避難者の反発が大きかった。

○食料・物資の不足

- ・食料の備蓄がなかった。被災直後は、各避難所がそれぞれで食料の確保や寒さ対策などについて、独自に対応せざるを得なかった。
- ・被災直後は、ストーブや毛布が不足した。
- ・津波の被害のあった家庭では、粉ミルクや紙おむつの買い置きも流出し、避難所へ行っても備蓄はなかった。近くの保育所や近所の乳幼児のいる家庭より粉ミルクを少しずつ分けてもらい、薄めて哺乳を行った。紙オムツもクッキングペーパーを切って、現在使用しているオムツに当てて使用したりと工夫して支援物資が届くまで生活した。支援物資が届くまで待てない母子は、母親や父親の実家や親戚宅へ避難した。

### 3 避難所運営において配慮すべき点

避難所運営にあたり、特に要配慮者、女性、子どもに十分配慮する必要があります。

要配慮者は要介護高齢者、障がい者、妊婦、乳幼児、外国人などで新しい環境への適応能力が十分でないため、災害による住環境の変化への対応に困難を来しますが、必要な時に必要な支援が受けられれば、自立した生活を送ることが可能となります。

多種多様な避難者に配慮した避難所運営ができるよう、運営本部には、女性や障がい者を必ず入れ、要配慮者や女性の声が届く仕組みを作ることが必要となります。

避難所運営スタッフは、要配慮者に対する配慮について周囲に対して理解を求めるとともに、共助の考えに基づき、避難者全員が配慮します。

※避難所開設時、市から提供された避難行動要支援者名簿と避難してきた要配慮者を比較することにより要配慮者の避難状況を確認することができます。この際、避難できていなと思われる要配慮者は災害対策本部に連絡します。

避難所運営において避難所担当職員、避難所運営者及び避難者が配慮すべき点は次のとおりとなります。

#### (1) 男女共同参画の視点による避難所運営

東日本大震災では、避難所のリーダーに女性が少なかったため、女性が必要とする物資の要望を出しにくく、また、女性用の物資（女性用下着、生理用品等）が届いても、男性が配布していたため、もらいにくいという状況があったという事例が報告されています。また、避難所に授乳や着替えの場所、女性専用の物干し場がなく、プライバシーが確保されなかったことや、固定的な性別役割分担意識から、当然のように女性が食事準備や清掃等を割り振られたなどの事例も報告されています。

市は、固定観念にとらわれない男女の役割分担あるいは女性が不快・不自由な思いをしない避難所の運営を目指します。

- ・避難所運営本部の構成員に女性をできるだけ3割以上入れ、女性の意見が反映されるようにします。
- ・女性特有のニーズに沿った物資やボランティアを把握します。
- ・女性用の物資を女性担当者から配布したり、女性トイレや女性専用スペースに常備するなど、配布方法を工夫します。
- ・居住スペースの間仕切り、更衣室、授乳室、男女別のトイレ（女性：男性＝3：1が望ましい）・洗濯物干し場・相談窓口等を設置し、プライバシーや安全に配慮した空間配置とします。
- ・防犯ブザーの配布、就寝場所や女性専用スペース等の巡回警備、暴力禁止のポスター掲示など、安全・安心の確保を徹底します。
- ・行政や各種団体と連携し、セクシュアルハラスメントや性的暴力などに関する相談が安心してできる体制を作り、その周知を徹底します。

#### (2) 介護・介助が必要な高齢者に配慮した避難所運営

東日本大震災では、被害の甚大さから避難所は避難者であふれ、精神障がい者や身体的支援が必要な高齢者と健常者が同じ避難所に入らざるを得ない状況となりました。そのような中、避難所の環境の悪さ等により、心身の機能が低下したり、健康状態が悪化した高齢者が多数発生しました。

このような教訓から、高齢者に配慮した避難所環境の確保を目指します。

- ・介助・介護者を必要とするが、現状ではついていない要配慮者を確認し、必要に応じ、専門知識を持った医師・看護師・ヘルパー等の派遣や、福祉避難所・医療機関等への移送を災害対策本部へ要請します。
- ・高齢者のニーズに沿った物資やボランティアの把握に努めます。要介護状態の方や認知症の方、ひとり暮らし高齢者など様々な方がおり、ニーズも異なるため、できるかぎりそれに応じた配慮を行います。
- ・身体及び精神の状態によっては、健常者と同じ居住スペースでなく、福祉避難室として別の部屋等を割り当てることで、気兼ねなく介助・介護できるよう配慮します。
- ・避難所での生活環境を良くするため、冷暖房装備の整った部屋の確保や各人の生活スペースには段ボールベッドや椅子を配置します。
- ・介護を要する方のプライバシーに配慮した個室やスペース確保のためのパーティション、間仕切り等をあらかじめ準備しておきます。
- ・過剰な支援とならないよう自立を基本とし、一般高齢者は要介護・要支援の状態にならないよう、定期的な運動を行うことや避難所運営で役割を持ち、要介護高齢者は介護状態が悪化しないよう、生活を送ってもらいます。
- ・避難所において要配慮者に配慮することについて周知に対して理解を求めるとともに、また対応方法等を避難者に周知することで、要配慮者本人の精神的安定や介護している方の負担軽減につなげます。
- ・食事に関しては、えん下障がいの有無を確認し、食べやすい形の配膳を行います。食べられないあるいは誤えん性肺炎にならないように注意します。

※下線部の内容は次ページ以降の（３）障がい者及び（４）難病、慢性疾患を持つ方にも該当する内容となっています。

〈支援が必要と思われる高齢者の主な特徴とニーズ〉

区分	特徴	災害時のニーズ
ひとり暮らし高齢者等	基本的には自力で行動できるが、地域とつながりが薄く、緊急事態等の覚知が遅れる場合がある	災害時には、迅速な情報伝達と避難誘導、安否確認及び状況把握等が必要となる
要介護高齢者 (寝たきり)	食事、排泄、衣服の着脱、入浴などの日常生活をするうえで、他人の介助が必要であり、自力で移動できない	災害時には、安否確認、生活状況の確認が必要となる 避難する際は、車椅子等の補助器具が必要なことがある
認知症高齢者	記憶が抜け落ちていたり、幻覚が現れたり、徘徊するなど、自分の状況を伝えたり、自分で判断し、行動することが困難なことがある	災害時には、安否確認、状況把握、避難誘導などの援助が必要となる

### (3) 障がい者に配慮した避難所運営

東日本大震災では、被害の甚大さから、避難所は避難者であふれ特別な支援を要する障がい者も健常者と同じ避難所に入らざるを得ない状況となりました。避難所では、障がい者に必要な補装具（補聴器や車椅子等）や日常生活用具（ストマ用具等）、ポータブルトイレ等が無いために生活に支障を来す方や、障がいへの理解が得られないために肩身の狭い思いをした方が多数発生しました。

個別の障がい内容に応じたニーズへ対応し、障がい者が不自由なく日常生活を送れるようにします。要介護・介助高齢者への配慮内容（下線部）に加え以下の点に配慮します。

- ・障がい者及びその家族のニーズに沿った物資やボランティアを把握します。障がいの種類と程度によって、ニーズが異なるため、できるかぎりそれに応じた配慮を行います。
- ・障がいの種類毎、色の異なるビブス等を障害者が着用することにより周りの人もよりの確に配慮をすることができます。
- ・精神障がいの方や発達障がいの方など、集団生活が苦手な障がい者のプライバシーに配慮した個室やスペース確保のため、パーティションや間仕切り等をあらかじめ準備しておきます。
- ・避難者の中に必要とする支援の内容を記載している※「緊急連絡カード」を所持している方がいますので、提示を求め、支援内容等を確認します。また、「緊急連絡カード」を所持していない方のために、あらかじめ避難所にカードを備え置くなど、配慮します。
- ・避難所において情報提供を行う際には、視覚障がい者に対しては音声、点字・拡大文字等、聴覚障がい者に対しては広報紙などの文字情報、盲ろう者に対しては指点字、手書き文字等や盲ろう者通訳・介助員による支援、知的障がい者に対してはルビ付き広報紙、わかりやすい短い言葉や文字の利用、絵や写真の提示等によるなど、提供方法を工夫します。
- ・精神障がいのある方や発達障がいのある方は、健常な方と変わりなく見えることが多く必要な支援が届きにくい状況があり、また、一般の方の障がいに対する理解も十分ではないことから、こうした点も十分に配慮し、必要な支援を行います。
- ・障がい者の中で行動に支障がない方には役割を持ってもらい、避難所運営に関わってもらいます。

#### ※「緊急連絡カード」

避難所において障がい者がどのような支援を必要としているかを周囲に的確に伝え、理解してもらうため「緊急連絡カード」を作成しておく方法があります。

緊急連絡カードの例

- |                          |     |       |      |
|--------------------------|-----|-------|------|
| ○氏名                      | ○性別 | ○生年月日 | ○血液型 |
| ○障がいの種類・程度               |     |       |      |
| ○緊急時の連絡先（自宅、家族、親戚、医療機関等） |     |       |      |
| ○必要とする支援の内容              |     |       |      |
| ○服用している薬の種類・薬名           |     |       |      |
| ○その他気をつけなければならない心身の状況    |     |       |      |

◆使用例

- ・厚紙に貼ったり、パスケースに入れる等、携帯できるようにしておきます。
- ・支援を必要とするとき、いつでも渡せるように何枚かコピーしておきます。
- ・掲示できるように大きめにコピーしたものを非常用持ち出し袋に入れておきます。

〈障がいの主な特徴とニーズ〉

	区分	特徴	災害時のニーズ
身 体 障 が い 者	視覚障がい	視覚による覚知が不可能な場合や置かれた状況がわからず、瞬時に行動をとることが困難だったり、他の人がとっている応急対策などがわからない場合が多い	災害時には、音声による情報伝達や状況把握が必要であり、介助者がいないと避難できないため、避難誘導等の援助が必要となる
	聴覚障がい	音声による避難・誘導の指示が認識できない。補聴器を使用する人もいるが、コミュニケーション手段としては、手話、筆記等である	補聴器の使用や、手話、文字、絵図等を活用した情報伝達及び状況把握が必要となる
	言語障がい	自分の状況等を伝える際の音声による会話が困難である	災害時には、手話、筆談等によって状況を把握することが必要となる
	肢体不自由者	体幹障害や足が不自由な場合、自力歩行や素早い避難行動が困難なことが多い	災害時には、歩行の補助や車椅子等の補助器具が必要となる
	内部障がい	ほとんどの人が自力歩行でき、一般の人と変わりなく見えることが多いが、補助器具や薬の投与、通院による治療（透析等）が必要である	避難所に酸素ボンベが持ち込めないなどの問題がある 継続治療できなくなる傾向がある 透析治療のために集団移動措置をとる際はへり、車、船などの移動手段の手配が必要となる
知的障がい者	緊急事態等の認識が不十分な場合や、環境の変化による精神的な動揺が見られる場合があり、自分の状況を説明できない人もいる 施設・作業所等に通所している割合が他の障害者より高い	気持ちを落ち着かせながら安全な場所へ誘導したり、生活行動を支援するなどが必要となる 通所していた施設・作業所等の復旧を早め、被災前の生活に一刻も早く戻す	

区分	特徴	災害時のニーズ
精神障がい者	多くの人は自分で判断し、行動できる 適切な治療と服薬により、症状をコントロールできる	精神的動揺が激しくなる場合があるので、気持ちを落ち着かせ、適切な治療と服薬を継続することで症状をコントロールする必要がある 自ら薬の種類を把握しておくとともに、医療機関による支援が必要となる
発達障がい者	一般の人と変わりなく見えることが多いが、社会的関係の形成等に支障があることもある 避難による環境の変化や不安・感覚過敏等でパニックや混乱につながる場合もある	状況に応じて、体育館等の広い場所ではなく、教室などの場所への誘導や生活への配慮など個別の支援や服薬についての確認が必要となる

※参考：日本赤十字社平成18年3月災害時要援護者対策ガイドライン

※発達障がいについては、ガイドラインには含まれていない。

※盲ろう者など重複障がい者については、重複する障がいに応じた特徴とニーズに配慮する。

#### (4) 難病、慢性疾患等をもつ方に配慮した避難所運営

東日本大震災では、市町村において要支援者のリストアップはできていたもののどのように支援するべきかの判断に苦慮したことや、在宅酸素患者や人工透析患者の対応について、住民の要望を受けてから問題の重大さを知り、対応が後手に回ったこと、避難所に医薬品の備蓄が無く、避難者自身もどういった治療を受けている把握していない方が多く、対応に苦慮したなどの事例がありました。

個別に治療内容を掌握し、医薬品等を確保し適時、必要な治療ができるようにします。要介護・介助高齢者への配慮内容（下線部）に加え以下の点に配慮します。

- ・人工呼吸器を使用しなければいけない難病患者・障がい者がいる場合、優先的に非常用発電機を使用できる環境を整備しておきます。
- ・人工透析を必要とする慢性腎不全、インシュリンを必要とする糖尿病等の方は、治療の継続が必須であるため、市は災害時の医療機関からの情報提供について、あらかじめ協議しておきます。
- ・高血圧、喘息、てんかん、統合失調症等の慢性疾患の方は、治療中断による病気悪化のおそれがあるので、医師、保健師、管理栄養士、看護師等への相談ができる体制を整えます。
- ・難病、慢性疾患の中には、治療の継続と日々の食事の栄養管理が必要な病気があります。処方薬を内服しているか、栄養管理が継続できているかを確認し、必要な治療が継続できるよう、避難所において主治医、保健師、看護師等へ連絡・相談ができる体制を整えます。また、家族と離れた場合に備え、処方薬と栄養管理の内容が書かれたメモを準備しておく等の工夫が必要です。

- ・難病、慢性疾患の方と家族のニーズに沿った物資やボランティアを把握します。
- ・アトピー性皮膚炎の方に対しては、悪化を避けるために、仮設風呂・シャワーを優先的に使用させるなどの配慮をします。
- ・喘息など呼吸器疾患を持つ方に対しては、悪化を避けるために、避難所内でほこりの少ない場所に避難スペースを設けるなどの配慮をします。
- ・行動に支障がない方に対しては、役割を持たせ、避難所運営にかかわってもらいます。

#### (5) 妊産婦・乳幼児へ配慮した避難所運営

災害時に受けたストレスにより、妊婦は流産・早産の他、蛋白尿や体重増加、血圧上昇、むくみなど妊婦高血圧症候群、産婦は乳腺炎や膀胱炎、乳児は免疫や抵抗力が弱く、感染症にかかりやすいなど、一般の人に比べ健康リスクが高くなります。

精神的なストレスを軽減し、清潔な生活環境を確保して健康リスクをなくすよう以下の点に配慮します。

- ・妊産婦や乳幼児に対しては、清潔、保温、栄養をはじめとする健康面への配慮や心身の状態の変化に対応できるよう、その状態を把握します。必要に応じ、専門知識を持った医師やボランティア等の派遣や、医療機関等への移送を災害対策本部へ依頼します。
- ・栄養の確保と健康維持のため、食事や保温等の生活面での配慮が必要です。妊産婦や乳幼児は、それぞれの時期や月齢等によっても差があることから、保健師による健康相談を行ったり、必要に応じ、災害対策本部を通じ、医師会・助産師会等の専門職団体と連携して対応にあたります。
- ・避難所運営スタッフに加え、周りの人が産前産後の母親の心の変化、子どもの心や行動の変化に気を配ることが必要です。
- ・物資等の要望にあたっては、粉ミルク、哺乳瓶、消毒薬など妊産婦や乳幼児のニーズに配慮し、意見を取り入れます。
- ・妊産婦等の休養スペースや授乳スペースを設置するなど、妊産婦や乳幼児のプライバシーを確保します。

#### 〈妊産婦・乳幼児等の主な特徴とニーズ〉

区分	特徴	災害時のニーズ
妊産婦	自力で移動できる人が多いが、素早い避難行動は困難な場合が多い	精神的動揺により、状態が急変することもあるので、避難行動のため、場合によっては車椅子等や、車などの移動手段が必要となる
乳幼児、児童	年齢が低いほど、養護が必要である	緊急事態時は、避難時に適切な誘導が必要である 被災により、保護者等が児童等を養育することが困難または不可能な場合、保育所等への緊急入所等が必要となる

## (6) 子どもに配慮した避難所運営

大規模災害においては、子どもも大きなショックを受けており、ヘルスケアとともに、メンタルケアをしていく必要があります。災害により受けたストレスや特殊な生活環境は様々な影響をもたらす可能性があり、子どもの心や行動の変化に気を配る必要があります。

子どもが健康を維持し、精神的にも安定して生活のリズムが整うよう以下の点に配慮します。

- ・小学生未満の子どもは、外遊び、読み聞かせ、昼寝、おやつなど、普段の生活リズムを保てるよう場所の確保に努めます。
- ・小学生以上においては、勉強する時間、遊ぶ時間等の時間割りを作り、生活リズムを整えます。
- ・中学生や高校生においては、勉強や遊びだけでなく、避難所での役割を持つことや自宅の復旧作業等の手伝いなど、できることを考えて行動できるよう支援します。
- ・子どもへの暴力や性的暴力等が発生する可能性があることも考慮し、集団での行動を基本とするよう、子どもたちへ周知徹底します。暴力や性的暴力等の被害に遭わせないよう、死角となる危険な場所を大人が定期的な巡回により防犯警備を行います。
- ・子どもに対して、防犯ベル等を持ち歩くなど、防犯意識を高めるよう指導するとともに、常に集団行動するよう周知徹底します。

## (7) 外国人への配慮

災害情報は、日本語のみ放送が多く、日本語を理解できない外国人にとって、必要な情報を得ることは困難です。通訳ボランティアの派遣要請には通訳ボランティアバンクを持つ国際交流協会との連携が必要となります。また、外国人観光客に対応するため、平常時から市は県、観光協会、ホテル・旅館、旅行業者等と災害が発生した場合の協力体制の構築を進めておきます。

日本語のできない外国人が必要な情報を得られるよう以下の点を配慮します。

- ・外国人が必要とする情報を入手しやすいよう、国際交流協会等の多言語で情報提供している窓口やホームページを紹介する他、災害対策本部を通じて各国大使館、出入国在留管理局などの情報を外国人へ提供するなど、配慮します。
- ・避難者の母国語に対応できる通訳ボランティア等の派遣について、災害対策本部を通じて依頼をします。
- ・多言語対応の翻訳機やオンライン通訳サービスの活用も検討しておきます。
- ・外国人に対する円滑な情報提供を支援することを目的として、使用することが多い6つの言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語）による「災害時多言語情報作成ツール」が作成されており、これを活用します。

※一般財団法人自治体国際化協会（クレア）が提供

- ・物資やボランティアの要望について、外国人の意見も収集できる仕組みを整えます。

- ・避難所の基本的なルールは、外国人にも適用しますが、食事・宗教・文化等の違いがあることに十分な配慮を行います。
- ・場合によっては、避難所の移動等があることを伝えるとともに、避難所運営にも協力するよう要請します。
- ・周囲に対して理解を求めるとともに共助の考えに基づき、配慮します。

#### (8) 食物アレルギーの防止や食事に関する配慮

栄養確保の観点から避難所で普通の食事ができない人として、①乳幼児、②高齢者等でえん下困難な方、③慢性疾患のある方で食事制限が必要な人（糖尿病、腎臓病、食物アレルギー患者）、④食事療養をしている方などが考えられます。

乳児には離乳食、高齢者には軟らかいもの、糖尿病、食物アレルギーのある方には食事制限が必要となるなど、要配慮者に適した食事が必要になります。

- ・避難所で提供する食事の原材料表示を示した包装や食材料を示した献立表を掲示し、避難者が確認できるようにします。
- ・食物アレルギーの避難者の誤食事故の防止に向けた工夫として、避難者自身が配慮願いたい旨を周囲に伝えるため、食物アレルギーの対象食料が示されたビブス、アレルギーサインプレート等を活用することも検討しておきます。
- ・文化、宗教上の理由から、外国人等の避難者が食べることでできない食料がある場合は、当該食料を避けられるようにできるだけ対応します。

#### (9) 要配慮者からの情報発信

要配慮者が周囲の避難者に対して支援してほしいこと、知っておいてほしいことについて、カード等を活用することにより、要配慮者自ら自分の状態に関する情報発信できるよう工夫するなど、要配慮者自身の意思を示すことができる施策も検討しておきます。

## (10) 要配慮者に必要なものと技術

要配慮者	必要な器具・物資等	必要な技術	
共通するもの	水（お湯）	こころのケア	
介護を要する人	要介護度の高い高齢者	紙おむつなどの介護用品、衛生用品、毛布、ポータブルトイレ、嚥下しやすく暖かい食事 避難用のひも、ロープ、担架等	日常介護（食事、用便、入浴、着替え、投薬等） 移動介助、避難介助（車での避難も含む）、感染症対策
	乳幼児のいる家庭	紙おむつ、粉ミルク、ミネラルウォーター、衛生用品など	乳幼児の世話、感染症対策
身体面の支援を要する人	体の不自由な人	杖、歩行器、車いす、バリアフリーの避難所、トイレ 避難用のひも、ロープ、担架等	障がいに応じた日常介護（食事、用便、入浴、着替え等） トイレ等への移動介助、避難介助（車での避難も含む）
	病弱者や内部障がいなど	日頃服用している薬や使用している装具 ・ぼうこうまたは直腸機能に障害のある人： ストマ用装具等 ・喉頭摘出者： 気管孔エプロン 人工喉頭、携帯用会話補助装置 ・呼吸器機能障害者： 酸素ボンベ かかりつけ医療機関、装具の販売店	必要とする医療や薬剤等の判断 災害時に代替する医療機関の紹介（人工透析、薬物療法、導尿、洗腸等） 移動手段（搬送）の提供
情報面の支援等を要する人	目の不自由な人	白杖・点字器、ラジオ、携帯電話	音声による情報伝達、歩行介助、避難介助（車での避難も含む）
	耳の不自由な人	補聴器、補聴器用の電池 筆談のためのメモ用紙、筆記用具 救助を求めるための笛やブザー、携帯電話やファックス	手話、筆談、災害後の広報誌（紙）、情報誌（紙）等
	知的障がいのある人	自宅住所や連絡先の書かれた身分証など、携帯電話	災害発生後に落ち着かせること、周囲の理解
	精神的障がいのある人	必要とする薬剤等 症状に応じ、自宅住所や連絡先の書かれた身分証など	災害発生後に落ち着かせるなど適切な処置、医療、周囲の理解
外国人	外国人	災害や緊急時の専門用語の対訳されたカード、多言語辞書等	災害や緊急時の専門用語も含めた通訳・翻訳
	発達障がいのある人	間仕切り、携帯電話、必要とする薬剤、住所や連絡先の書かれたカード	災害発生後に落ち着かせるなど適切な処置、周囲の理解、生活への配慮

※参考：日本赤十字社平成18年3月災害時要援護者対策ガイドライン

※発達障がいについては、ガイドラインには含まれていない。

※盲ろう者など重複障がい者については、重複する障がいに応じた支援が必要となる。

## 〈参考〉食物アレルギーを持つ人への対応手順

### 「食事の配慮が必要な方とは」

栄養確保の観点から、避難所等で普通の食事ができない方のことをいう。

- ①乳幼児（粉ミルク、離乳食等が必要な人）
- ②高齢者等でえん下困難な人（かゆ食や形態調整食等が必要な方）
- ③慢性疾患患者で食事制限が必要な方（糖尿病、腎臓病、食物アレルギー患者等）
- ④病気等の被災給食施設で食事療養を必要としている人 等

対象	食品の種類	内容
糖尿病対応	エネルギー調整食品	糖尿病食調整用食品 (主食、主菜、副菜の組み合わせ他)
腎臓病対応	タンパク質調整食品	低たんぱく米、低たんぱくおかず他
食物アレルギー対応	アレルギー対応食品等	アレルゲン除去粉乳、 アレルギー対応おかず他
高齢者対応	形態調整食、とろみ剤	やわらか煮、ミキサー食、栄養補助食品
便秘対応	食物繊維強化食品等	食物繊維、乳酸菌、 オリゴ糖等を含む食品

### （例）食物アレルギーを持つ人への対応手順

#### 1 個別問診による聞き取り

- (1) 氏名、年齢、食事の種類
- (2) アレルギー対応食品と摂取レベル
- (3) アナフィラキシー歴とその際の症状及び服薬状況
- (4) 人口ミルク利用者のミルクの製品名（乳児）
- (5) その他（アナフィラキシー症状以外の症状等）

#### 2 避難場所の情報集約

- (1) 全体のアレルギーを持つ人の集計
- (2) アレルギー対応食品を必要とする対象食種と摂取レベル数の集計
- (3) 人工ミルクの集計（乳児）
- (4) アナフィラキシー歴のある人の集計  
(薬剤については、医師・薬剤師と連携)

#### 3 物資の配給（アレルギー対応食品の受け渡し）の際の注意点

配送先、対象者数、対象食品、連絡先等の明記、加工食品に含まれるアレルギー表示

#### 4 その他の注意点

- (1) 乳幼児等の子どもの保護者への支援  
集団生活の中で誤食をおそれる保護者の心理的なストレスは大きいので、周囲への周知と理解を図る対策をとる  
(食べさせてはいけない食品を書いたワッペンやゼッケン等)
- (2) アナフィラキシー症状を起こした時の対処方法を決めておく

参考：徳島県災害時栄養・食生活マニュアル

## 第4章 避難所運営業務の全体像

### 1 初動期の業務

#### (1) 初動期とは

災害発生直後から概ね24時間までの時期としますが、災害の規模(被災の程度、マンパワーの確保状況等)によっ変わります。災害発生直後の混乱した状態の中で避難所を開設し、避難者の生命の安全確保を行うと同時に、安定した避難所運営に向けた準備を行う期間です。

#### (2) 避難所開設の体制

避難所開設の要否は、原則として市長が判断し、避難所の開設は、市の避難所担当職員が、施設管理者の協力を得て行います。

しかし、休日や夜間に突発的な災害が発生した場合には、避難所担当職員や施設管理者が、避難所への到着に時間を要し、計画どおりに避難所が開設できないことも予想されます。このため、予め避難所付近の住民(自主防災組織等の代表者等)が避難所となる施設の鍵を保管し、万が一の場合には、住民自らが応急的に避難所を開設します。そのため、避難所開設のための緊急連絡先【**様式1：避難所開設のための緊急連絡先**】を作成し、関係者間で保有しておきます。

※阿南市では多くの施設で地域住民が鍵を保管しなくても対象施設に入れるようにしています。(ドアを破壊して進入、特定の震度で鍵箱が自動解錠、複数の職員が鍵を保管)

避難所の開設については、次のケースが考えられます。

ア 災害発生のおそれがあるとき(風水害等で避難勧告・指示があるとき)

- ・市は、災害が発生したときに安全が確保できる避難所を選定し、避難所担当職員を避難所に派遣して、避難所を開設します。

イ 平日・日中(市職員の勤務時間内)に突発的な災害が発生したとき

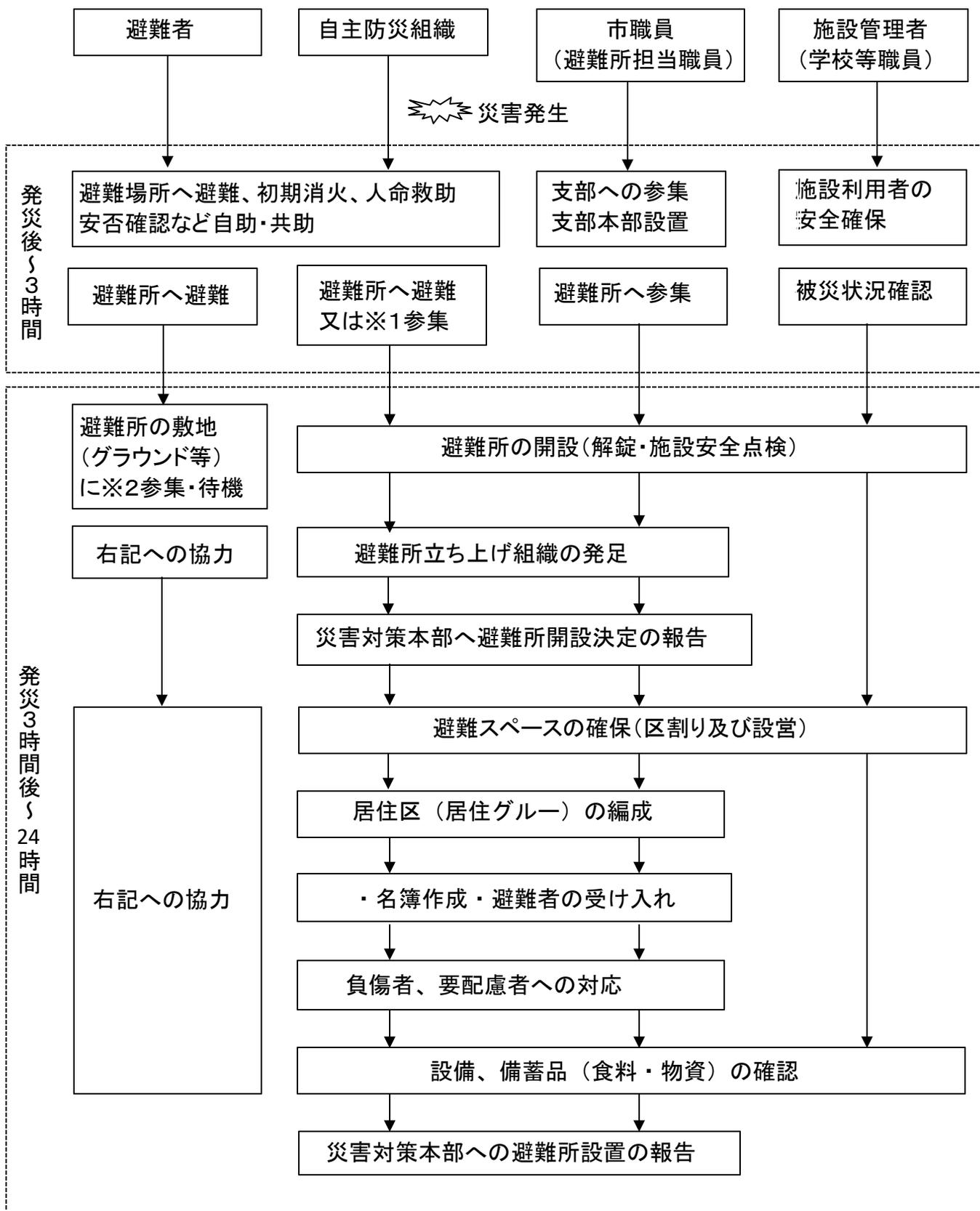
- ・市は、施設管理者等に応急的に避難所開設を要請するとともに、直ちに避難所担当職員を避難所に派遣します。

ウ 早朝・夜間・休日(市町村職員の勤務時間外)に突発的な災害が発生したとき

- ・市は、避難所担当職員を避難所に派遣し、施設管理者と協議して避難所を開設します。
- ・施設管理者又は自主防災組織等の代表者等が、応急的に避難所を開設することができます。

(3) 初動期の業務実施の流れ

初動期には、次のような業務の流れが想定されます



※1: 自主防災組織の中で避難所開設の要員として指定されている者は、避難者に該当しなくても参集する

※2: 居住区毎集合し、各居住区の代表者が掌握(孤立、逃げ遅れの発生、病人・けが人の状況等)していく緊急性の高い事案については、災害対策本部あるいは消防署に連絡する等、直ちに対応する

#### (4) 避難所開設時における初期避難者、避難所担当職員、施設管理者の業務

##### ア 施設の開錠・開門

- ・避難所の開設は市長がその要否を判断し、原則として、避難所担当職員が施設管理者の協力を得て行います。
- ・避難所施設が学校で教職員が出勤している場合、可能な範囲で協力を要請します。
- ・避難所担当職員、施設管理者がともに不在で、かつ、緊急の場合には、自主防災組織等が管理している鍵で解錠・開門し、避難所に集まった自主防災組織等のメンバーを中心に、避難所の開設準備にとりかかります。

##### ※解錠する施設の例

- |                |       |
|----------------|-------|
| ①学校正門          | ②備蓄倉庫 |
| ③校舎玄関、施設玄関、通用口 | ④体育館  |
| ⑤その他利用施設       |       |

##### イ 避難者の避難所への避難及び緊急事案の掌握

- ・住民が自主的に避難するのは、施設敷地内（例：校庭）に留めます。
- ・この際、地域毎のまとまった単位（10～30世帯）で集合し、代表者が孤立・逃げ遅れ、病人・けが人等を掌握します。緊急性の高い事案が発生している場合は避難所担当職員、避難所準備組織の代表者等を通じ、災害対策本部あるいは消防署等に連絡を入れるなど、必要な対応を行います。

##### ウ 施設の安全確認

- ・避難所の被害状況と危険度を確認した上で、避難所を開設します。
- ・周辺の二次災害のおそれ（火災、土砂災害等の危険性）が無いことを確認します。あればその施設は避難所として使用しません。（市災害対策本部に連絡します。）
- ・建物内への立ち入りは、原則として被災建築物応急危険度判定及び被災宅地応急危険度判定を行い安全性を十分に確認し、また、必要な安全措置をとるまで待ちます。
- ・目視して、明らかに危険が認められる箇所については、避難者が近づかないように、その周辺を直ちに立ち入り禁止とします。
- ・応急危険度判定士がいない場合は、避難所担当職員や施設管理者が中心となり、チェックリスト等を用いて点検を行います。（参考：建物の構造別チェックシート→内閣府「大規模地震発生後における施設管理者等による建物の緊急点検に関わる指針」Web）
- ・避難所担当職員や施設管理者がいない場合で、早急に施設への避難が必要な場合には、避難者が2名以上で、危険箇所に注意しながら【資料2-1：建物被災状況チェックシート（木造建築物）】又は【資料2-2：建物被災状況チェックシート（コンクリート造等建築物）】により、目視による点検を行います。
- ・鉄骨造建築物については、判断が難しいので、市の避難所担当職員や施設管理者の到着を待ちます。
- ・一見して危険と判断できる場合は、市災害対策本部へ連絡し、他の避難所への移動等必要な対応を検討します。

- ・点検の結果、Cが1つでもある場合、災害対策本部へ連絡し、他の避難所への移動等必要な対応を検討します。
- ・点検の結果、Bが1つでもある場合、施設内へは入らず、災害対策本部へ連絡し、専門家による応急的な補強を行う等、必要な措置を講じます
- ・Aのみの場合、施設を使用します。ただし、危険と認められる場所については、張り紙をするなどして、立ち入り禁止とします。
- ・点検項目に関わらず、少しでも建物の状況に不安がある場合、市災害対策本部へ連絡し、応急危険度判定士による判定を待ちます。

#### エ 応急的な避難所準備組織の立ち上げ・避難所開設の準備

- ・避難所施設の点検を速やかに実施し、避難所に参集したメンバーで臨時の協議会を開催し、避難者を取りまとめ、円滑に避難所を開設するため、応急的な避難所準備組織を立ち上げます。
- ・臨時の協議会で、応急的な避難所準備組織のリーダー（本部長1名、副本部長2名）を選出し、そのリーダーのもと、避難者が協力して、施設の安全確認、避難スペースの確保（避難所内の区域設定）を行います。
- ・応急的な避難所準備組織のリーダーとしては次のような人物が考えられます。
  - ①自主防災組織の役員（会長、副会長等）
  - ②避難住民から推薦された人
- ・避難所は、避難者の生活再建という最終目標を視野に入れ、避難者自らによるお互いの助け合いや協同の精神により、自主的な運営を目指すことが重要であることから、リーダーは避難住民の中から選出することが望ましいが、すぐに決まらない場合は、市の職員（不在時は施設管理者に要請）が一時的にその任あたり、対応します。
- ・本格的な避難所運営組織が形成されるまでは、上記の選出された人物が陣頭指揮を取り、準備組織を編成して避難所運営にあたります。避難所開設直後から当分の間、避難所運営は昼夜での対応が必要になることが予想されるため、交替で対応できる体制に配慮します。

#### ※避難所開設要員

本部長、副本部長の他、集合した避難住民の中から以下の例のように開設に必要な暫定的な組織を作ります。

役 職	氏 名
総務担当（受入、担当者間調整）	長 補佐
避難者管理担当（受付、名簿担当）	長 補佐
施設管理者担当（レイアウト）	長 補佐
要配慮者支援担当（要配慮者支援）	長 補佐
⋮	

※開設準備用品の常備

開設と同時にあらかじめ決めておいた避難所生活のルールやレイアウト図を貼りだし、利用者に周知する必要がありますが、開設に必要な備品とともに避難所に常備しておきます。

避難所運営備品等一覧（例）

区分	名称	数量
マニュアル・様式	避難所運営マニュアル 様式集、資料集等	2 必要数
掲示・表示類	貼り出し用レイアウト図 貼り出し用生活ルール 配布用のチラシ類 避難所運営所開設の表示	2 2 必要数 2
備品等	ビブス（避難所運営本部用） 建物被災状況チェックシート	必要数 1式
情報	防災ラジオ 周辺地図 ハザードマップ	1 1 1
消耗品（記録）	ボールペン、マジック（黒、赤） クリップペンシル 用紙（A4）、模造紙、消しゴム	各20 200 適量
消耗品（事務用）	はさみ 養生テープ、セロテープ ガムテープ クリップ、ゼムクリップ、画びょう、輪ゴム ビニール紐	5 各20 5 各1箱 200m
清掃	ほうき 塵取り ゴミ袋 洗剤 ゴム手袋 軍手等	10 5 500 10 100 20
その他	自転車 台車 トランシーバー 使い捨てライター 懐中電灯 テント ガスコンロ（携帯） ガスボンベ 消火器	1 2 3 3 3 1 3 3箱 3

## オ 避難所間での避難者の振り分け

避難所担当職員と施設管理者の協力を得、避難者の振り分けを行います。

- ・避難所の安全が確保されていないとき、あるいは収容能力を超えた避難者数となった時、近隣の避難所への振り分けを災害対策本部に要請します。
- ・逆に避難者スペースに余裕があるときには、追加可能な避難者数を災害対策本部に通報します。
- ・家族・コミュニティー単位のとまとまった移動が原則です。

## カ 避難スペースの確保（避難所内の区割り）

- ・最初にトイレ利用の可否について周知します
- ・安全点検が済んだ部屋（施設）から、避難スペースを決めていきます。
- ・避難所内の区割り（部屋割り）は、利用目的やその範囲について誰でも分かる言葉及び表示方法で明示します。
- ・避難所として活用するスペースは施設管理者と協議して決めます。発災前、事前に協議しておくことが速やかな開設につながります。特に学校は教育活動の再開に向けた教育空間の確保が必要であることから、避難スペースを事前に施設管理者と協議しておく必要があります。

### （ア）トイレ利用の制限

- ・施設のトイレの使用可否が確認できるまで携帯トイレ、簡易トイレを使用します。（張り紙等で周知します。水が出ないこと等に気づかずに使うとあっという間に不衛生な状態になります。）
- ・トイレの使用可否を確認し、使用可能なトイレのみ使用を認めるようにします。

### （イ）避難所の管理・運営に必要な空間

- ・避難所の管理・運営及び共有空間（共通利用スペース）とする場所については、居住空間とはしません。規模が大きい避難所の場合、管理・運営に必要な空間の割合が大きくなります。（避難所施設の利用の詳細はP10～P14を参照してください。）

#### 【避難所の管理・運営のため、通常、居住空間としない部屋の例】

校長室・公民館長室など施設管理者の部屋、職員室・事務室、保健室・医務室、給食室・調理室、放送室、会議室、物資保管場所など施設を管理する上で重要な部屋

#### 【避難者の共有空間（共通利用スペース）として占有を避ける場所の例】

玄関、廊下、階段、トイレ、水場の周辺等、皆が共用する設備周辺

### （ウ）居住空間

- ・居住空間を検討する際、まず通路を確保します。
- ・通常、屋内で広いスペースが確保できる場所から居住空間を決めていきます。

（例） 体育館→ 講堂・ホール→ 教室

(エ) 安全・安心な避難所空間

- ・理科室など、危険な薬品や施設がある部屋は立入りを禁止します。
- ・避難所敷地内における事故等を防ぐため、避難者と車両（緊急車両、支援車両、車中泊者などの車両）の動線を区分けするなど、安全性の確保に留意します。
- ・避難者の安全・安心な動線を確保するため、照明を設置します。

(オ) 状況に応じて設ける必要があるスペース

- ・遺体の収容がある場合、安置所を居住空間と別に設けます。
- ・ペットを連れてきた被災者のある場合、ペットを飼育していない避難者と動線が交わらない場所に飼育場所を設けます。

キ 居住区(居住グループ)の編成

- ・世帯を基本単位に居住区を編成します。世帯の異なる家族、親戚なども必要に応じて同じ居住区の中に編成します。その他にも、従前住んでいた地区を考慮して、できるだけ顔見知り同士で安心できる環境を作ります。（人数を揃えるよりも、地縁、血縁を優先して構成します。）
- ・居住区毎、区長と副区長を選出しまし、区長が男性なら副区長は女性（又はその逆）というように区長と副区長を男女1人ずつ選出します。

【区長、副区長の役割】

- ・区員の意見集約、世話（食料・物資の必要数の取りまとめ等）、相談など
- ・区を代表して運営本部会議に参加
- ・運営本部会議で示された指示事項、情報等の区員への周知及び割り当て作業の実施に関する区員の作業分担等の処置
- ・避難所の活動班員の選出（割り振りは、性別で決めつけず、区員の意向を確認のうえ、できる人ができることを担うようにします。）
- ・区長の目の行き届く範囲を考慮すると、1つの居住区の人数は、最大で40人程度と考えられます。必要に応じて、居住区を細かく分けます。
- ・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来る可能性があります。これらの避難者は、長期にわた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、居住区を編成します。
- ・避難者数と居住スペースとの関係から避難者1人当たりのスペースを決め、避難者に伝え従ってもらいます。

1 m <sup>2</sup> /人	避難所開設時で人が座った状態での占有が可能な面積
1.6～2 m <sup>2</sup> /人	1晩以上過ごすのに必要な面積で、就寝のための占有が可能な面積
2～3 m <sup>2</sup> /人	避難が長期化する場合に必要な面積で避難者の身の回り品（荷物）を含む占有が可能な面積

※要配慮者はその状態に応じ、介護者、家族・親族と打ち合わせを行い、配置や必要面積の確保を行います。

## ○車中泊者の「居住区」の編成

- ・避難所の敷地内に滞在する車中泊者は「車中泊区」を組織し、他の居住区と同様に避難所運営への協力や運営本部会議に参加します。
  - ・車中泊者は受付の際、駐車許可証（P79参照）を受け取り、所定の駐車枠に駐車します。なお、避難所敷地内には、避難所運営支援車両を優先して駐車できるよう配慮します。
- ※避難所敷地内の駐車スペースには限りがあるため、避難者の車両乗り入れには、施設管理者、自主防災組織、市職員で十分調整し、事前に乗り入れルールを決めておきます。

## ク 避難者名簿の作成

- ・避難者を登録する受付を設置し、避難者名簿【様式4-1：避難者名簿】を作成します。
- ・避難者受け入れ時、避難者の数が多い場合は、簡易避難者名簿【様式3：簡易避難者名簿】を活用します。収容が落ち着いた段階で様式4の避難者名簿に記入してもらい、配慮の必要な方の詳細を掌握し、個別の対応に活用します。
- ・避難者名簿は避難者が待機場所で待機中（施設点検時）に配布し、入所直後に回収します。（できるだけ居住区毎、名簿を取りまとめて提出します。）
- ・避難所施設の敷地内に滞在する車中泊者も様式4-1により避難者名簿を作成します。
- ・市が案内した避難所施設外の施設（大型商用施設の敷地等）で車中泊等する方は、担当する避難所において避難所外避難者名簿【様式4-3：避難所外避難者名簿】を作成します。
- ・在宅避難者の方は地区の自主防災組織等を介して在宅避難者名簿【様式4-2：在宅避難者名簿】を作成します。（在宅避難者を自主防災組織等が掌握し、取りまとめて避難所運営本部に連絡します。）
- ・避難所での各種サービスは、避難者数を基礎とするので、名簿への記入を周知し、避難者に協力を求めます。
- ・「避難者名簿」は、避難所への入所希望者、在宅避難者、避難所外避難者を問わず、世帯単位で世帯ごとに一枚記入して提出してもらいます。
- ・避難者が避難所を退所又は在宅避難者、避難所外避難所が避難先から移動する場合には、退所（移動）届け【様式6：退所（移動）届け】を提出してもらいます。

## ケ 避難所への受け入れ

- ・一般避難者の方は居住区単位毎、施設の広いスペースから収容していきます。
- ・支援を要する高齢者、障がい者、妊産婦等は、支援にあたる方とともに、福祉避難室へ収容します。なお、福祉スペースとして大部屋を活用する場合、要配慮者の方を先に収容します。
- ・衛生上、感染症予防の観点から、避難所は土足禁止とします。
- ・犬、猫などの動物類を指定された場所以外で飼育することは禁止します。万が一のトラブルやアレルギー体質の方への配慮の必要性などを説明し、ペット登録台帳【様式22：ペット登録台帳】に登録したのち、所定のペット飼育場所を伝えます。

## コ 負傷者・要配慮者への対応

- ・避難者に負傷者や要配慮者がいるかどうかを確認します。要配慮者については、**P42～P51**を参照してください。
- ・負傷者がいる場合には、その負傷状況を確認し、治療の必要性（緊急度）が高い負傷者については、市災害対策本部に連絡します。
- ・避難所内で対応可能な場合は、保健室等で適切な処置を行います。避難者の中に、医師、看護師、保健師など、医療関係者がいる場合、協力を依頼します。
- ・要配慮者については、要配慮の内容、ニーズ（特に緊急を要する事項）を掌握後、福祉避難室（スペース）に収容します。福祉避難所等で対応する必要がある場合、市災害対策本部に連絡します。
- ・要配慮者が必要とする食料（食物アレルギー対応食品等）や物資（ストマ用器具等）のニーズを把握し、市災害対策本部へ確保を要請します。

## サ 設備、備蓄品（食料・物資）の確認

- ・避難所運営に必要な設備を確認します。  
水道・ガス・電気・電話等のライフライン、テレビ・ラジオ等の情報収集機能、施設内放送、トイレ・シャワー等の設備の確認をします。
- ・設備に不備がある場合、避難所担当職員や施設管理者等と対応を協議します。
- ・備蓄品（食料・物資）の確認をします。
- ・備蓄品の配付に備え、避難者名簿から必要な数を把握します。
- ・設備の機能不備や備蓄品の不足等を把握し、市災害対策本部へ要請を行う準備をします。

## シ 市災害対策本部への報告

- ・避難所の開設を決定した時とその後の開設状況について、市災害対策本部に報告します。
- ・初動期において市災害対策本部への報告は、原則として避難所担当職員が行います。避難所担当職員が不在の場合や、緊急の場合は、避難所準備組織のリーダー（避難者の代表者）が行います。
- ・初動期においては、徳島県が運用する「災害時情報共有システム」への入力も原則として避難所担当職員が行います。このシステムの情報は、第5章で説明する「災害時コーディネーター」が避難所の状況把握に活用し、円滑な支援のため大変有効です。また、福祉避難所を開設した場合も、避難所担当職員を配置し、情報を入力します。
- ・この報告により、避難所が市災害対策本部からの後方支援を受けるきっかけとなるので、可能な限り速やかに市災害対策本部に連絡を入れます。
- ・避難所からの報告は、市災害対策本部の貴重な情報源となるので、可能な限り周辺の状況も記入し報告します。

### 〈報告内容の例〉

- ①避難所開設の報告
- ②被害状況によっては、応急危険度判定士の支援要請等
- ③通信手段、ライフライン状況等の報告

- ④避難者の概算人数（避難者名簿より把握している人数）の報告
- ⑤負傷者等の報告と救護支援要請等
- ⑥備蓄品等の配布状況及び過不足状況の報告
- ⑦各派遣職員の参集状況の報告

## ス 広報

- ・避難所からの広報は、避難所の存在を地域に周知すると同時に、在宅避難者等に対しても避難所を中心とした支援の開始を周知するための大切な手段です。
- ・避難所が開設されたことを、避難者や避難所の周辺に広報します。受付までの道順なども、張り紙や看板などで示します。
- ・広報には、施設の屋外スピーカーなどの放送設備も利用します。

## セ 秩序維持

- ・総務班は、避難所生活ルールを事前に定めている場合、掲示し、避難者に遵守するよう呼びかけます
- ・施設管理班又は総務班は、各班とともに、避難所内での迷惑行為の防止や避難所内パトロールを行い、避難所内での秩序維持を行います。

## ソ 処置事項の確認

- ・避難所運営関係者は、避難所開設・運営時、処置にもれが無いよう【資料1：避難所運営のチェックリスト】で適時に確認します。

## 2 展開期の業務の全体像

### (1) 展開期とは

災害発生から2日目～概ね3週間程度の期間としていますが、災害の規模（被災の程度、マンパワーの確保状況等）によって変わります。

展開期は、避難者が避難所のルールに従って、一応の生活の安定を確立する時期であり、本格的な避難所運営組織を設置し、避難者自らが自力再建への足場を獲得するための支援を行う期間です。学校避難所では子供たちへの応急教育も始まり、学校再開にむけた活動が始まるなど、避難所の子供たちの自主活動も生まれてきます。

### (2) 業務の実施体制－ 本格的な避難所運営組織（避難所運営本部の設置）

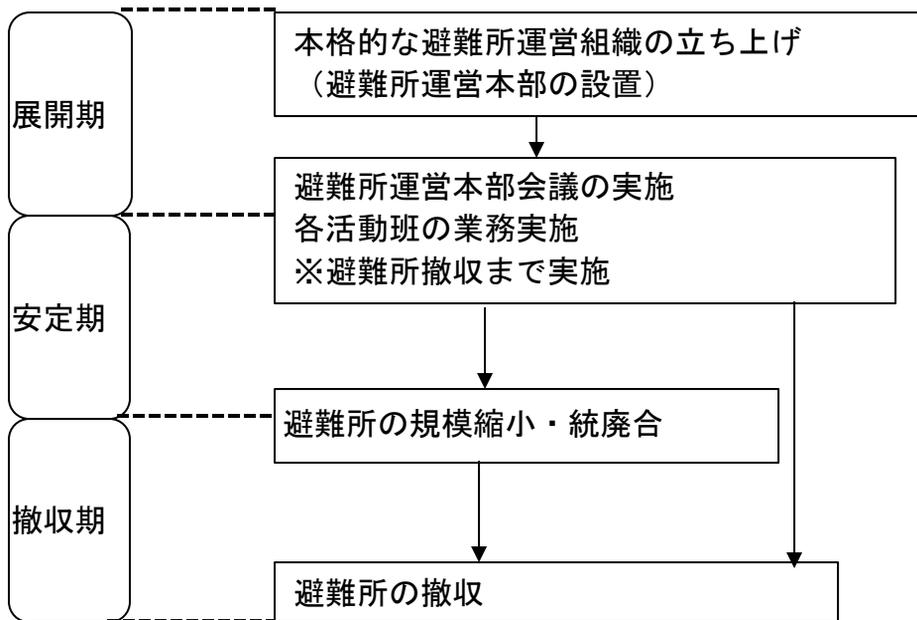
避難所の状況が落ち着いてきたら、本格的な避難所運営組織である「避難所運営本部」を設置します。

展開期の避難所運営は、避難者の共助・協働の精神と自力再建の原則に基づき、避難者（住民）を主体とする、避難所運営本部が担うものとします。

避難所運営本部は、避難所を運営する最高決定機関として、避難所運営全般に関わります。また、具体的な業務を行うための、各種の活動班を置きます。活動班については、避難所の規模や地域の特徴に応じて、いくつかの班を統合したり、分割することも可能です。この体制は、展開期から撤収期まで人員規模に変更はあっても、体制的には変更する必要はありません。

(3) 展開期～撤収期までの業務実施の流れ

展開期から撤収期には、次のような業務の流れが想定されます。



(4) 避難所運営本部の設置

ア 避難所運営本部構成員の選出

- ・ 避難所運営本部は、本部長、副本部長、各活動班長、各居住区の区長で構成します。
- ・ 応急的な避難所運営組織の関係者（避難者の代表、避難所担当職員、施設管理者）と居住区の区長（リーダー）が話し合い、本部長（1名）、副本部長（2名程度）、活動班長（各班1名）、班員（各班概ね10名程度）を選出し、避難所運営本部の構成員を決めます。総務班は、構成員が決まれば避難所運営本部会議等名簿【様式2：避難所運営本部会議等名簿】を作成して関係者に配布するとともに掲示して避難者に周知します。

【避難所運営本部の役割】

- ・ 避難所運営の意思決定機関として避難所運営全般に携わります。

【避難所運営本部の主な活動内容】

- ・ 避難所内のルール決定・変更と周知
  - ・ 避難者の要望・意見の取りまとめ
  - ・ 災害対策本部や関係機関との連絡・調整
- ・ 円滑な避難所運営のために、それぞれの組織で、男女が協力して運営できる体制になるように留意します。



## (5) 避難所運営本部の業務

避難所運営本部は、具体的な業務を実施する活動班を設置した後、各活動班に業務を依頼し、避難所運営の本格的な業務を開始します。

### ア 運営業務の役割分担

避難者が協力して避難所運営を行うために、様々な業務を行う活動班を設置します。

- ・各活動班の班長・副班長は、男女各1名で担うようにします。
- ・選出にあたっては、一部の特定の人に負担がかかり過ぎないように留意します。
- ・公平に作業が行えるようローテーションを組みます。その際、日中、夜間、休日などの時間帯にも対応できるようにします。
- ・性別に偏らず、みんなが共に活動できるようにします。
- ・小・中・高校生、高齢者などにも役割を分担し、活動できる場を作ります。
- ・配慮が必要な方の意向等を反映するため、障がいのある人や外国人なども参画してもらいます。
- ・班長職の人が避難所を離れる場合、事務引継書を作成し、後任者に業務内容や注意点等を伝える体制も整えておきます。

### イ 避難所運営本部会議の開催

#### 【開催頻度】

- ・避難所生活を円滑に進めるために、定期的に避難所運営本部会議を開催します。
- ・会議の議長は本部長がつとめ、運営本部の事務局は総務班が担当します。
- ・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ます。朝の会議は、前夜以降の伝達事項を主にし、問題点についての協議は夕食後に行います。

時間が経過し、避難所の状態が落ち着いて、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、各活動班で情報を共有し、連携した対応を行います。

#### 【会議参加者】

- ・会議には、避難所担当職員、施設管理者も参加します。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います。

#### 【議題】

- ・第1回目の会議では、各活動班の業務内容を確認し、速やかな業務実施を活動班長に依頼するとともに、避難者支援のための各種窓口の設置を依頼します。
- ・設備、物資、食料など必要なものを市災害対策本部へ要請するため各活動班から、状況報告と要望を受けます。
- ・その他、情報共有、対処方針を決める観点から以下のような事項が議題になると思われます。

避難所利用者数（増減等）の報告

各活動班からの活動報告（課題やトラブル等の報告）

市災害対策本部からの伝達事項

自主防災組織等、警察、消防、自衛隊、ボランティア等からの報告、伝達事項

避難所ルールの追加・改正等

トラブルや諸課題への対応

## 【留意点】

- ・避難所運営では大小様々な課題、問題が発生します。避難者が抱える課題や本音を共有できる風通しの良い運営に心がけます。
- ・会議の内容は意思決定過程を含め、なるべく避難所利用者全員と共有するため、決定事項等は掲示板等で周知します。

## ウ 避難者支援のための各種窓口の設置

- ・避難所運営本部は、各活動班に依頼し、次のような窓口を設置します。

〈設置する窓口の例〉

- ①総合相談窓口（総務班）：各種窓口への案内、女性ニーズ対応、トラブル対応
- ②避難者受付窓口（避難者管理班）：避難者の登録、出入りの管理
- ③食料配付窓口（食料・物資班）：食料、水の配付
- ④物資配付窓口（食料・物資班）：物資の配付
- ⑤問い合わせ窓口（避難者管理班）：安否確認への対応
- ⑥取材対応窓口（避難者管理班）：取材への対応
- ⑦郵便物等受付窓口（避難者管理班）：郵便物や宅配便の取り次ぎ
- ⑧保健衛生支援対応窓口（保健・衛生班）：救護班、こころのケアチーム等の受入
- ⑨要配慮者相談窓口（要配慮者支援班）：要配慮者への対応
- ⑩ボランティア受付窓口（ボランティア班）：ボランティアの受付

## エ 災害時情報共有システムの活用

- ・災害時情報共有システムに入力する情報は、物資等のニーズ調査を「食料・物資班」、保健衛生のニーズ調査を「保健・衛生班」、入力者を「情報班」、とりまとめを「総務班」とするなど、役割分担を定めます。また、後述するアマゾンジャパンの「ほしいものリスト」の入力に当たっても、ニーズ調査・取りまとめ「総務班」、入力「情報班」、受取・保管「食料・物資班」の役割分担を定めます。

〈災害時情報共有システムへの入力〉（避難所）

### ①避難所の状況

- ・施設・設備
- ・ライフライン
- ・避難者数（男女別）
- ・避難所運営状況
- ・開設状況
- ・医療等の提供状況
- ・生活環境
- ・食事の供給

### ②避難者の状況

- ・要配慮者
- ・服薬者数
- ・感染症症状の有症状者数
- ・その他有症状者数

### ③ほしいものリスト

〈災害時情報共有システムへの入力〉（福祉避難所）

- ①所在地・名称
- ②ライフラインの状況
- ③人的状況
- ④不足物品の状況
- ⑤提供可能物品の状況

- ・地域との連携（在宅避難者等の組織との連携等）
- ・遺体への対応

※具体的な業務についてはP73～P78を参照してください。

#### イ 避難者管理班の業務

- ・避難者名簿【様式4-1:避難者名簿】の管理（避難者名簿の作成・整理、入所者・退所者の管理、外泊者の管理、避難者名簿の公開、避難所運営本部への避難者数の報告）
- ・問い合わせへの対応（安否確認への対応、来客対応）
- ・取材への対応
- ・郵便物・宅急便の取り次ぎ

※具体的な業務についてはP78～P82を参照してください。

#### ウ 情報班の業務

- ・避難所内外の情報収集（行政からの情報収集、関係機関連絡先一覧表【様式27：関係機関連絡先一覧表】の作成、他の避難所との情報交換、マスコミからの情報収集、災害時情報共有システムの入力（ほしいものリストの入力を含む））
- ・避難所内外への情報発信（避難所内での情報伝達、掲示板に掲載する情報の管理、行政への情報発信、地域の情報拠点としての役割）

※具体的な業務についてはP82～P86を参照してください。

#### エ 食料・物資班の業務

- ・食料・物資の調達
  - ・食料・物資の受入（食料・物資受入簿による管理、荷下ろし専用スペースの設置、受入人員の確保、ほしいものリストの配送品の受入）
  - ・食料の管理・配給（食材の種類・在庫数の把握、食料の保管・管理、食料の配給）
  - ・物資の管理・配給（物資の種類・在庫数の把握、物資の配給、不用物資への対応）
  - ・炊き出し（炊き出しのための道具の調達、炊き出しの人員確保、炊き出しの実施）
- ※円滑に業務を行うため、災害の規模、避難所の規模、避難所の設置期間等に応じて、食料班と物資班に分けて対応します。

※具体的な業務についてはP86～P92を参照してください。

#### オ 施設管理班の業務

- ・危険箇所への対応
- ・防火・防犯（防火・防犯対策、飲酒・喫煙への対応、避難者間のトラブルへの対応）
- ・避難所の環境改善等への対応

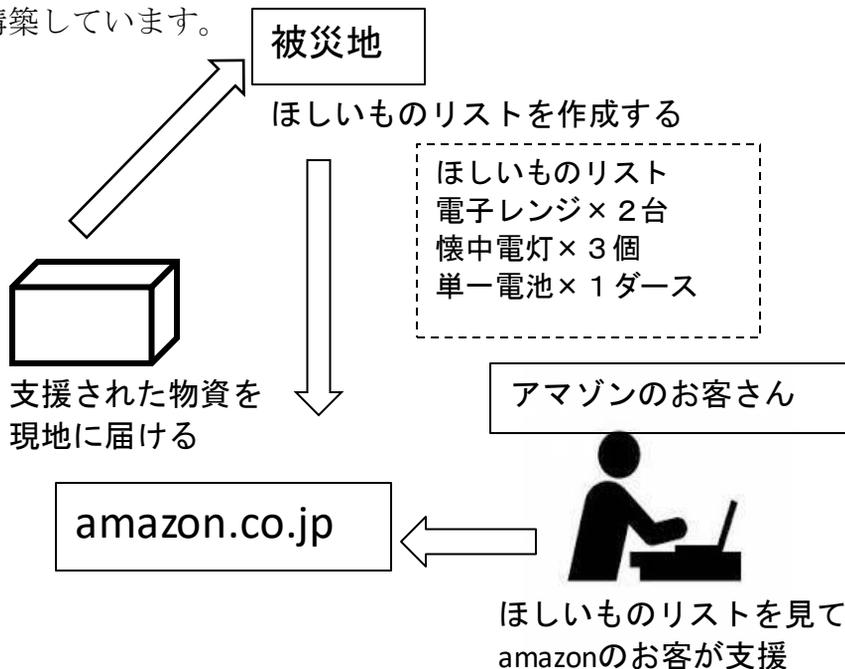
※具体的な業務についてはP92～P94を参照してください。

#### カ 保健・衛生班の業務

- ・医療活動の支援（救護所・医療機関の情報把握、医務室の設置・医薬品の確保、病人・けが人への対応、避難者の健康状態の把握）

<参考>アマゾンジャパンの「ほしいものリスト」を活用した避難所支援  
 従来、避難所への支援物資については、ニーズに合わない物資が届けられたり、ニーズに合っても必要数以上に大量に届いてしまうことがありました。こうした課題に対応するため、徳島県では平成26年9月5日、ネット通販大手のアマゾンジャパン(株)との間で、自治体では全国初となる「災害発生時における支援に関する協定」を締結しました。これは、災害時に避難生活が長期化する中で、各避難所が必要とする物資を過不足やミスマッチなく、きめ細やかに供給することを目指すものです。

徳島県では、東日本大震災でも活用されたこの仕組みを、「災害時情報共有システム」を活用し、平時から避難所との間の情報共有体制も兼ねた効率的な仕組みとして構築しています。



## (6) 各活動班の業務

具体的な業務は第5章を参照してください。

### ア 総務班の業務

- ・避難所運営本部会議の事務局（会議開催の通知、協議事項の整理、会議資料作成、会議記録の作成、各活動班の要望事項の調整、災害対策本部との連絡調整等）
- ・避難所運営の記録簿【様式9：避難所運営記録簿】の作成
- ・避難所生活ルール作成・見直し
- ・総合相談窓口の設置 【様式12：相談メモ】に対応を記録
- ・トラブルへの対応 【様式12：相談メモ】に対応を記録
- ・定期的な場所移動の計画作成・実施

また、この時避難所外避難者（車中泊、テント泊者等）に屋内避難を呼びかけます。

- ・避難所の統合・解消に向けた対応（避難者の状況把握、市職員・施設管理者との連携、活動班・居住区の統合・集約）
- ・「情報共有システム」入力情報の取りまとめ、「ほしいものリスト」のニーズ調査

- ・地域との連携（在宅避難者等の組織との連携等）
- ・遺体への対応

※具体的な業務についてはP73～P78を参照してください。

#### イ 避難者管理班の業務

- ・避難者名簿【様式4-1:避難者名簿】の管理（避難者名簿の作成・整理、入所者・退所者の管理、外泊者の管理、避難者名簿の公開、避難所運営本部への避難者数の報告）
- ・問い合わせへの対応（安否確認への対応、来客対応）
- ・取材への対応
- ・郵便物・宅急便の取り次ぎ

※具体的な業務についてはP78～P82を参照してください。

#### ウ 情報班の業務

- ・避難所内外の情報収集（行政からの情報収集、関係機関連絡先一覧表【様式27：関係機関連絡先一覧表】の作成、他の避難所との情報交換、マスコミからの情報収集、災害時情報共有システムの入力（ほしいものリストの入力を含む））
- ・避難所内外への情報発信（避難所内での情報伝達、掲示板に掲載する情報の管理、行政への情報発信、地域の情報拠点としての役割）

※具体的な業務についてはP82～P86を参照してください。

#### エ 食料・物資班の業務

- ・食料・物資の調達
  - ・食料・物資の受入（食料・物資受入簿による管理、荷下ろし専用スペースの設置、受入人員の確保、ほしいものリストの配送品の受入）
  - ・食料の管理・配給（食材の種類・在庫数の把握、食料の保管・管理、食料の配給）
  - ・物資の管理・配給（物資の種類・在庫数の把握、物資の配給、不用物資への対応）
  - ・炊き出し（炊き出しのための道具の調達、炊き出しの人員確保、炊き出しの実施）
- ※円滑に業務を行うため、災害の規模、避難所の規模、避難所の設置期間等に応じて、食料班と物資班に分けて対応します。

※具体的な業務についてはP86～P92を参照してください。

#### オ 施設管理班の業務

- ・危険箇所への対応
- ・防火・防犯（防火・防犯対策、飲酒・喫煙への対応、避難者間のトラブルへの対応）
- ・避難所の環境改善等への対応

※具体的な業務についてはP92～P94を参照してください。

#### カ 保健・衛生班の業務

- ・医療活動の支援（救護所・医療機関の情報把握、医務室の設置・医薬品の確保、病人・けが人への対応、避難者の健康状態の把握）

- ・避難者等の健康維持（健康・こころのケア対策の実施）
- ・衛生管理（手洗いの徹底、施設内消毒の実施、食品衛生管理の徹底、感染症予防）
- ・水の確保・管理 ※水の種類（飲料水、給水車、ろ過水、その他）と用途区分を適正に管理する。
- ・清掃・ごみ処理への対応（清掃・ごみ分別収集の周知徹底、ごみ集積所の設置）
- ・風呂の管理（利用計画作成・周知、入浴券発行・配布、仮設風呂の衛生管理の徹底）
- ・トイレの衛生管理（トイレの使用可能状況の調査・周知、トイレ用水の確保・工夫、仮設トイレの設置、トイレの衛生管理の周知徹底）
- ・ペット連れ避難者への対応（ペットの飼育ルールの説明、ペット登録台帳の管理、ペットスペースの設置、支援団体等の情報収集等）

※具体的な業務についてはP94～P103を参照してください。

#### キ 要配慮者支援班の業務

- ・要配慮者の支援（避難状況の把握、避難所における要配慮者名簿【様式23：避難所における要配慮者名簿】の作成、ニーズの把握、要配慮者用の相談窓口の設置、福祉避難室の設置・運営、福祉避難所等への移送に関する災害対策本部との調整）
- ・女性・子どもの安心・安全の確保（防犯ブザー等の配布、チラシ等による啓発、避難所内巡回等）

※具体的な業務についてはP120～P122を参照してください。

#### ク ボランティア班の業務

- ・ボランティアの派遣要請
- ・ボランティアの受入（ボランティア受付窓口の設置、ボランティアの受入）

※具体的な業務についてはP122～P123を参照してください。

### 3 安定期の業務の全体像

#### (1) 安定期とは

安定期は、避難生活の長期化に伴い、避難者の要望が多様化するため、柔軟な運営が求められる期間です。一方、避難者数の減少に伴い、撤収も視野に入れつつ、避難所の自主運営体制を再構築する時期でもあります。学校避難所では教育活動が再開され、居住空間と教育空間の住み分けや、教育活動への理解と協力が求められます。

このマニュアル作成指針では、概ね災害発生から3週間目以降としていますが、災害の規模（被災の程度、マンパワーの確保状況等）によって変わります。

#### (2) 避難所運営本部の業務

##### ア 避難所運営本部会議の開催

- ・避難所生活を円滑に進めるために、定期的に避難所運営本部会議を開催します。
- ・発災から時間が経過し、避難所の状態が落ち着いて、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、各活動班で情報を共有し、連携した対応を行います。

- ・設備、物資、食料など必要なものを災害対策本部へ要請するため、各活動班から状況報告と要望を受けます。

#### イ 避難所運営本部体制の再構築

- ・避難者の減少に伴い、必要に応じて、避難所の運営体制を見直します。
- ・在宅の地域住民リーダーなどに、避難所運営の協力を依頼します。

### (3) 各活動班の業務

具体的な業務は第5章を参照してください。

#### ア 総務班の業務

- ・展開期の業務を継続します。(P73～P78を参照)
- ・避難所生活の長期化に伴い、生活ルールについて、必要な見直しを行います。
- ・風紀の乱れや防犯対策への対応を図ります。

#### イ 避難者管理班の業務

- ・展開期の業務を継続します。(P78～P82を参照)
- ・避難者の退所により空いたスペースを共有空間などに転用できるよう、名簿を管理し、避難所運営本部会議を通じて、各活動班に状況報告を行います。

#### ウ 情報班の業務

- ・展開期の業務を継続します。(P82～P86を参照)
- ・この時期は、一時的な生活支援情報から恒久的な生活再建につながる情報の重要度が増大する時期です。これまでの情報収集に加え、重点的に以下の情報の収集や広報の充実を図ります。

〈行政からの復興支援情報の例〉

- ①住宅障害物の除去の支援
- ②罹災証明の発行
- ③被災住宅の応急修理
- ④災害見舞金・弔慰金の配分
- ⑤義援物資及び義援金の配分
- ⑥災害援護応急資金の融資
- ⑦税の減免、徴収猶予
- ⑧応急仮設住宅関連情報など

〈恒久的な生活再建に役立つ情報の例〉

- ①求人情報
- ②住宅・不動産情報など

#### エ 食料・物資班の業務

- ・展開期の業務を継続します。(P86～P92を参照)
- ・高齢者や障がい者など特別に配慮を必要とする要望など、緊要な要望について、市災害対策本部と調整し、対応します。

- ・避難の長期化が予想される場合、季節に応じた食料、生活必需品の調達等について検討し、市災害対策本部と調整します。

#### オ 施設管理班の業務

- ・展開期の業務を継続します。(P92～P94を参照)
- ・高度な要望（バリアフリー等）に対応します。
- ・避難所生活の長期化に伴い、必要な設備（暑さ・寒さ対策）の検討を行います。
- ・共有スペース（避難者の交流支援に役立つスペース）の確保や避難者の手荷物の増加に対応したゆとりあるスペース利用の検討を行います。
- ・施設の本来の機能の再開に向けた、避難者利用スペースの統廃合の検討、施設管理者との協議を行います。

#### カ 保健・衛生班の業務

- ・展開期の業務を継続します。(P94～P103を参照)
- ・被災者の精神的なケアについて、専門家による定期的な相談の場を設けるなどの対策について、災害対策本部へ要請します。

#### キ 要配慮者支援班の業務

- ・展開期の業務を継続します。(P120～P122を参照)
- ・避難生活の長期化により、特に高齢者や障がいのある方はいっそうの心身への負担が募るため、必要に応じて、適切な施設への移転ができるよう支援します。
- ・精神障がいのある方や発達障がいのある方は、健常な方と変わりなく見えることが多く、必要な支援が届きにくい状況があり、また、一般の方の障がいに対する理解も十分ではないことから、こうした点も十分に配慮し、必要な支援を行います。
- ・子どもたちへの対応について、勉強室・遊び部屋の確保、子どもの世話ができる人材の確保等、必要な支援を行います。
- ・外国人などの避難者がいた場合、生活支援のための適切な手段・方法を検討し、必要に応じてボランティアの協力を得て支援します。

#### ク ボランティア班の業務

- ・展開期の業務を継続します。(P122～P123を参照)
- ・避難者からの高度で多様な要望をボランティアセンター等に連絡・仲介し、必要なボランティア人材の確保に努めます。
- ・避難者数の減少により、物資の仕分けなど大規模な人員によるボランティア支援が不要になった場合には、ボランティアの撤収・引き揚げ計画を協議します。

## 4 撤収期の業務の全体像

### (1) 撤収期とは

撤収期とは、電気・ガス・水道等のライフライン回復以降の時期で、日常生活が可能となるため、避難所生活の必要性がなくなる時期です。

一方で、自力再建が困難な避難者に対し、地域全体で支援する体制を構築し、避難所施設の本来業務の再開に必要な業務を行う時期です。

### (2) 避難所運営本部の業務

#### ア 避難所の集約・閉鎖に向けた避難者の合意形成

- ・ライフラインの復旧状況などから、市災害対策本部と避難所閉鎖時期について協議します。
- ・市災害対策本部の指示を受けて、避難所閉鎖の準備に取りかかります。
- ・各活動班に、避難所閉鎖のため、いつまでに何をするか計画作成を依頼します。
- ・避難所の閉鎖時期や撤収準備などについて、避難者に説明し、避難者の合意形成を図ります。

#### イ 避難所の後片付け

- ・設備や物資の返却、回収、処分などを市災害対策本部に協議し、行います。
- ・避難者の協力により、避難所として利用した施設内外の片付け、整理・整頓、掃除、ごみ処理を行います。
- ・避難所運営の各種記録、資料を市災害対策本部に引継ぎ、避難所閉鎖の日に解散します。

### (3) 各活動班の業務

#### ア 総務班の業務

- ・避難所運営本部会議の開催など事務局の業務を行います。
- ・集約・閉鎖が決まったら、各活動班と協議し、避難所閉鎖の計画を作成します。

#### イ 避難者管理班の業務

- ・最後の退所者まで名簿の更新を行い、退所者の連絡先の把握に努めます。
- ・避難所閉鎖に向け、使用した備品や設備を片付け、作成した名簿資料などを避難所運営本部に提出します。

#### ウ 情報班の業務

- ・恒久的な復興支援の情報提供に努めます。
- ・避難所閉鎖に向け、使用した備品や設備を片付け、作成した広報資料などを避難所運営本部に提出します。

#### エ 食料・物資班、施設管理班、保健・衛生班の業務

- ・施設の本来業務の再開に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。
- ・各活動班は、使用した備品や設備を整理し、未使用の食料・物資の在庫を把握し、作成資料とともに、避難所運営本部に提出します。

- ・閉鎖に向けた避難所全体の清掃、整理整頓、ごみ処理の計画を作成し、随時実施していきます。ある程度の規模の避難所で大量の労力が必要な場合には、避難所担当職員、施設管理者、市災害対策本部と協議し、ボランティア支援や地域住民の協力を得て行います。

#### オ 要配慮者支援班の業務

- ・施設の本来業務の再開に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。
- ・使用した備品や設備を整理し、作成した要配慮者名簿等の資料とともに、避難所運営本部に提出します。
- ・閉鎖に向けた避難所全体の清掃、整理整頓、ごみ処理の計画を作成し、随時実施していきます。ある程度の規模の避難所で大量の労力が必要な場合には、避難所担当職員、施設管理者、市災害対策本部と協議し、ボランティア支援や地域住民の協力を得て行います。

#### カ ボランティア班の業務

- ・避難所の集約・閉鎖に伴い、ボランティア支援の必要性が低くなった場合、ボランティア団体等の撤収のための調整・協議を行います。

## 第5章 各活動班の業務

本章では、各活動班の業務について、班毎にまとめています。

例えば総務班に所属している場合、総務班の部分だけを読めばよいような構成としています。

### 1 本部長・副本部長の業務

#### (1) 管理・運営の申し合わせ

避難所を管理・運営するにあたり、施設管理者、避難所担当職員（災害対策本部）と調整し、各活動班長及び区長と情報を共有し、円滑な運営に努めます。

#### (2) 施設管理者及び災害対策本部との調整・対応

各活動班からの要請事項について、施設管理者及び避難所担当職員（災害対策本部）に連絡し、対応について調整します。災害対策本部からの連絡事項について、各活動班長及び各居住区長に伝達し必要な対応処置あるいは避難者への情報提供を行います。

#### (3) 避難所運営本部の統括及び関係機関等との連絡・調整

避難所運営が円滑に進むよう各活動班等の業務及び居住区の状況の掌握に努め、避難所運営本部のメンバーに適時、必要な指示を行います。避難所内の問題点等の把握に努め、対処法を協議し、決定します。また、避難所運営に関係する他の関係機関との連絡・調整を行います。

### 2 総務班の業務〈展開期～撤収期〉

#### (1) 避難所運営本部会議の事務局

##### ア 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機能を果たします。
- ・各活動班に運営本部会議の開催を通知（場所、時間、出席者、協議内容等）します。
- ・運営本部会議前に、各活動班からの報告に基づき、協議事項を整理し、運営本部会議資料を作成します。
- ・運営本部会議に出席し、会議記録を作成します。
- ・各活動班の要望を整理し、重複する要望や両立しない要望があれば、調整します。

##### イ 市災害対策本部との連絡調整

- ・市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・整理を行います。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しますが、急を要する場合は、本部長や各活動班の班長と協議し、後で避難所運営本部会議に報告するなど、臨機応変な対応をします。
- ・自主防災組織等及び避難所外避難者がとりまとめた避難所外の地域の被災者の要望等についてもあわせて市災害対策本部に報告します。

## (2) 避難所運営の記録

避難所運営記録簿【様式9：避難所運営記録簿】の作成

- ・避難所担当職員が避難所内の情報を記録し、避難所での出来事を正しく残します。
- ・パソコンなどを活用し、電子データにより記録することで、記録の整理の際に有効です。ただし、データ等の管理には十分注意します。

〈記録する内容等〉

- ①日付（曜日）
- ②避難者数、新規入所者数、退所者数
- ③運営本部会議での内容
- ④行政からの伝達事項
- ⑤避難所内の主な出来事

※ これらの他、被害の状況や生活の様子を示す写真を残すようにします。

## (3) 生活ルールの作成・見直し

### ア 避難所生活のルールの作成

- ・避難所では、多くの方が共同生活を送るため、避難者が互いにルールを守って、生活を送ることが必要です。そこで、避難所運営本部会議で避難所生活において必要となる基本的なルールを取りまとめ、出入口など見やすいところに掲示し、避難者にルールの周知を行います。

### イ 避難所生活のルールの見直し

- ・避難所生活の長期化に伴い、必要に応じて、生活ルールを見直します。

## (4) 総合相談窓口の設置

避難者の支援ニーズに適切に対応するため総合相談窓口を設置します。対応した内容を相談メモ【様式12：相談メモ】に記録します。

### ア 最初の相談窓口としての対応

- ・県及び市で各種相談窓口を設置していることを避難者へ周知します。また、最初に相談を受けた際、適切な窓口へつなぎます。
- ・プライバシーに配慮して、避難者が安心して相談できるスペースを設けます。
- ・女性の支援ニーズに対応するため、女性相談窓口を設けます。
- ・専門的な対応が必要な相談については、情報班を通じて、専門家等の派遣を市災害対策本部へ要請したり、災害時情報共有システムに避難所の状況を入力し、支援者に情報を発信します。
- ・不足する食料や物資のニーズ調査を実施し、情報班を通じて情報共有システムの「ほしいものリスト」により支援を要請します。

### イ 避難者間のトラブルへの対応

- ・心身共にダメージを受けた避難者が、同一施設内で長期間生活を送ることになるため避難者間でのトラブル等の発生が懸念されます。地域住民、行政、警察が連携し、トラブルの未然防止や解消に努めます。

※トラブル発生時の対応

- ①第三者として避難所運営本部長（または副部長）が対応します。
- ②双方の言い分をよく聞きます。
- ③あくまで冷静に論理的な説明を行います。
- ④できること、できないことを明確にします。
- ⑤納得するまで、またお互いが理解しあうまで対応します。
- ⑥エスカレートしそうな場合、市の職員、警察にも対応してもらいます。

(5) 地域との連携

ア 避難所は地域全体の拠点

- ・発災直後の混乱の中、食料・物資は在宅避難者や避難所外避難者の分も一括して避難所へ送られてくると予想されます。その際、避難所は地域全体の供給拠点となります。避難所から災害対策本部へ食料や物資の必要量を報告する際には、把握できた在宅避難者や避難所外避難者の分も合わせて報告します。
- ・トイレの使用、情報収集などに来る場合もできるだけ支援や受け入れを行います。

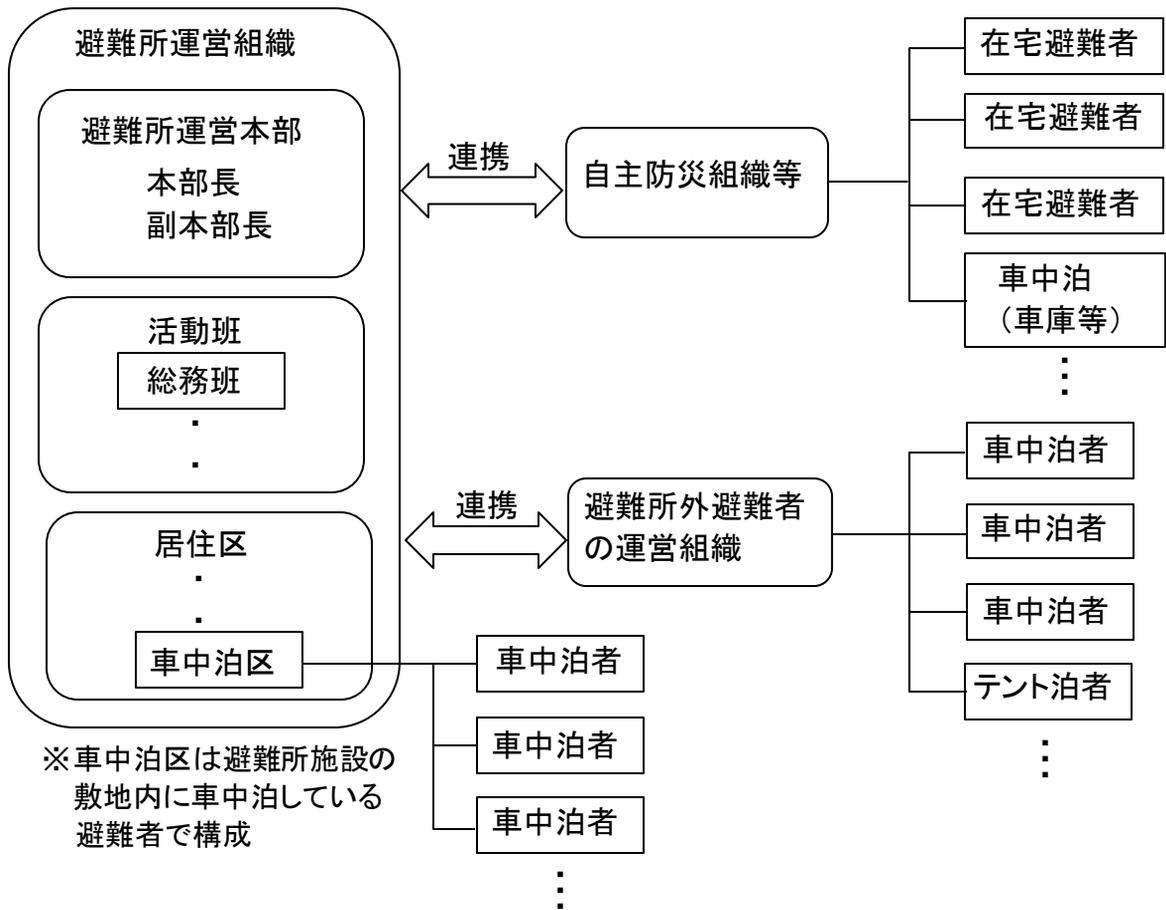
イ 在宅避難者等の組織化

- ・避難所運営本部で、在宅避難者や避難所外避難者についてまで、すべて把握することは困難です。
- ・在宅避難者や避難所外避難者も、受け身の体制でなく、「自分らのことは自分らで行う」という意識を持つことが必要です。例えば、在宅避難者であれば自主防災組織等（自主防災会、自治会、町会等）の単位で組織化して、食料・物資の配給を受けるなど、避難所運営に協力します。在宅避難者の組織のまとめ役としては、自主防災組織等の役員が適役です。

ウ 在宅避難者等の組織と連携

- ・在宅避難者や避難所外避難者の組織のまとめ役と連絡をとるため、その窓口となる担当者を決めておきます。
- ・在宅避難者や避難所外避難者の組織に対して、次のような情報の取りまとめを依頼します。
  - ①食事の必要数
  - ②必要な物資の種類と数
  - ③在宅等の要配慮者の情報と支援の要否
- ・必要に応じて、適宜、在宅避難者名簿【様式4-2：在宅避難者名簿】、避難所外避難者名簿【様式4-3：避難所外避難者名簿】の記入を依頼し、集計等を行います。【様式5-2：在宅避難者名簿一覧表】【様式5-3：避難所外避難者名簿一覧表】【様式8-2：避難者数集計表（在宅避難者用）】  
【様式8-3：避難者数集計表（避難所外避難者用）】
- ・市からのお知らせ等について、在宅避難者や避難所外避難者の組織のまとめ役を通じて情報伝達を行います。

避難所が関わる地域  
(学校区等)



(6) 避難所の統合・閉鎖に向けた対応

ア 定期的な場所移動

避難所内での定期的な場所移動

- ・施設管理班と相談し、定期的な場所移動計画を作成し、実施します。
- ・避難者の増減にともなうスペース利用の見直しの他、避難者の方々の公平性確保と気分転換のためにも必要となります。
- ・概ね避難所開設から7日目毎に移動を行います。
- ・居住区の区長（リーダー）や自治会長などの協力のもと、避難者の以前の隣近所づきあいや地縁、血縁などのつながりに最大限留意して、移動計画を作成します。
- ・避難者には、定期的な場所移動により、プライバシー確保につながることで、避難生活の慢性化を防ぎ早期の自立再建につながる点を理解してもらい、実施します。
- ・避難者に、移動の際、部屋の掃除や片付けを必ず行うことを周知します。

## イ 避難所内のアンケート調査

- ・避難者に対して、必要に応じて避難所利用者実態調査【様式11：避難所利用者実態調査】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ます。

〈調査の主な内容〉

- ①自宅の被災状況
- ②今後の住宅確保の見通し
- ③応急仮設住宅の応募状況など

※ 避難者の情報の取り扱いには、十分注意します。障がい者、外国人に対しては、ボランティア等の協力も得ながら、避難所利用者実態調査を行います。

## ウ 避難所の統廃合・閉鎖

### 【方針の周知】

- ・ライフラインの復旧、流通の回復、住まいの確保ができた段階で、避難所運営本部は、施設管理者及び市災害対策本部と相談し、避難所の統廃合または閉鎖の方針を決めます。その方針をできるだけ早く避難者へ示すことによって、避難者に自立の目標を持ってもらいます。
- ・最終的な統廃合または閉鎖の決定は、地域の復興状況も踏まえて市災害対策本部が行います。

### 【避難所の統廃合】

- ・避難所のスペースに余裕が出てきた後は、避難所の統廃合を進めます。学校、民間施設等を優先的に閉鎖し、最終的に学校以外の施設に集約します。
- ・なお、統廃合に当たっては、地域のコミュニティや避難所で形成されたコミュニティの維持に配慮することが必要です。

### 【避難所閉鎖に向けた準備】

- ・施設の本来の機能再開に向けた、避難者利用スペースの統廃合の検討、施設管理者との協議を行います。
- ・避難所の閉鎖が決まったら、施設の本来業務の再開に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。
- ・総務班は各活動班と協議し、避難所の閉鎖計画を作成します。
- ・各活動班は、使用した備品や設備を整理し、未使用の物資の在庫を把握し、避難名簿等の作成資料とともに、避難所運営本部に提出します。
- ・閉鎖に向けた避難所全体の清掃、整理整頓、ごみ処理の計画を作成し、随時実施していきます。他の避難所への移動など、ある程度の規模の避難所で大量の労力が必要な場合には、避難所担当職員、施設管理者、市災害対策本部と協議し、ボランティア支援や地域住民の協力を得て行います。

## (7) 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、配慮します。

- ・遺体を受け入れる場合は、情報班を通じて、市災害対策本部へ市の職員の派遣を要請します。
- ・死亡者については、搬送者に次のことについて確認し、記録しておきます。
  - ①氏名
  - ②年齢
  - ③性別
  - ④住所
  - ⑤搬送者の氏名
  - ⑥搬送時刻
  - ⑦遺体のあった場所
  - ⑧遺族の連絡先など

### 3 避難者管理班の業務〈展開期～撤収期〉

#### (1) 受付業務

##### ア 受付の設置

- ・避難所の正面玄関付近に受付を設置します。
- ・受付には、できるだけ男性と女性を配置し、必ず複数人で対応します。

##### イ 受付の仕事

- ①入所の手続き（避難者管理班）
- ②退所の手続き（避難者管理班）
- ③避難者名簿の作成・整理（避難者管理班）
- ④外泊者の管理（避難者管理班）
- ⑤安否確認への対応（避難者管理班）
- ⑥避難者への伝言（電話等）（避難者管理班）
- ⑦来客の対応（避難者管理班）
- ⑧郵便物・宅配の扱い（避難者管理班）
- ⑨取材への対応（避難者管理班）
- ⑩苦情・相談・トラブルへの対応（総務班）
- ⑪支援（食料・物資等）の受付・対応（食料・物資班）
- ⑫支援（ボランティア）の受付・対応（ボランティア班）

#### (2) 避難者名簿の管理

##### ア 避難者名簿の作成・整理

- ・避難者受付の窓口を設置し、避難者の登録を行います。
- ・避難者名簿の作成は、安否確認や食料・物資の配給に利用するなど、避難所運営で最も重要な活動の一つです。このため、避難者には、避難者名簿

【様式4-1：避難者名簿】に記入した人数に基づき、避難所のサービスが受けられる旨を説明し、記入に協力を求めます。

- ・「避難者名簿」を居住区別に整理し、集計します。【様式5-1：避難者名簿一覧表（避難所用）】、【様式8-1：避難者数集計表（避難所用）】パソコン等でデータベース化し管理すると、効率よく活用できます。作成した名簿の取扱いには、十分注意します。
- ・車中泊を希望する避難者に対しては、受付時、車の登録番号を確認の上、駐車許可証を発行し、所定の駐車場の決まった枠に駐車してもらいます。

＜駐車許可証の例＞

駐車許可証	
車両NO	
駐車番号	
利用人数	
〇〇小学校避難所管理責任者：〇〇 〇〇	

#### イ 避難所運営本部会議への避難者数の報告

- ・避難者の状況（現在人数、入所者人数、退所者人数）を整理し、避難所運営本部会議へ報告します。

#### ウ 入所者の管理

- ・新たに入所者が現れた場合は、次のとおり管理します。
  - ①避難者名簿記入用紙【様式4-1：避難者名簿】に記入してもらい、名簿に加えます。
  - ②「居住区」の考え方に留意しながら、居住空間の割り振りを行います。
  - ③早く避難所生活に慣れてもらうため、入所時に生活ルールを説明します。
  - ④居住区の区長（リーダー）は、居住区内の役割についての説明を行います。

#### エ 退所者の管理

- ・退所者については、退所（移動）届け【様式6：退所（移動）届け】を提出してもらいます。退所後の連絡先（住所、電話番号）を記入してもらい、当初、提出してもらった避難者名簿とともに管理します。
- ・退所者の情報は、削除せずに、避難所の記録として残しておきます。
- ・避難者の退所により空いたスペースを共有空間などに転用できるよう、名簿を管理し、避難所運営本部会議を通じて、各活動班に状況報告を行います。

### （3）外泊者の管理

- ・外泊者の管理は、食料や物資の配給などの関係上必要となるため、各居住区の区長（リーダー）は、外泊届用紙【様式13：外泊届用紙】を受理し、外泊者を把握します。

〈外泊届に記入する主な内容〉

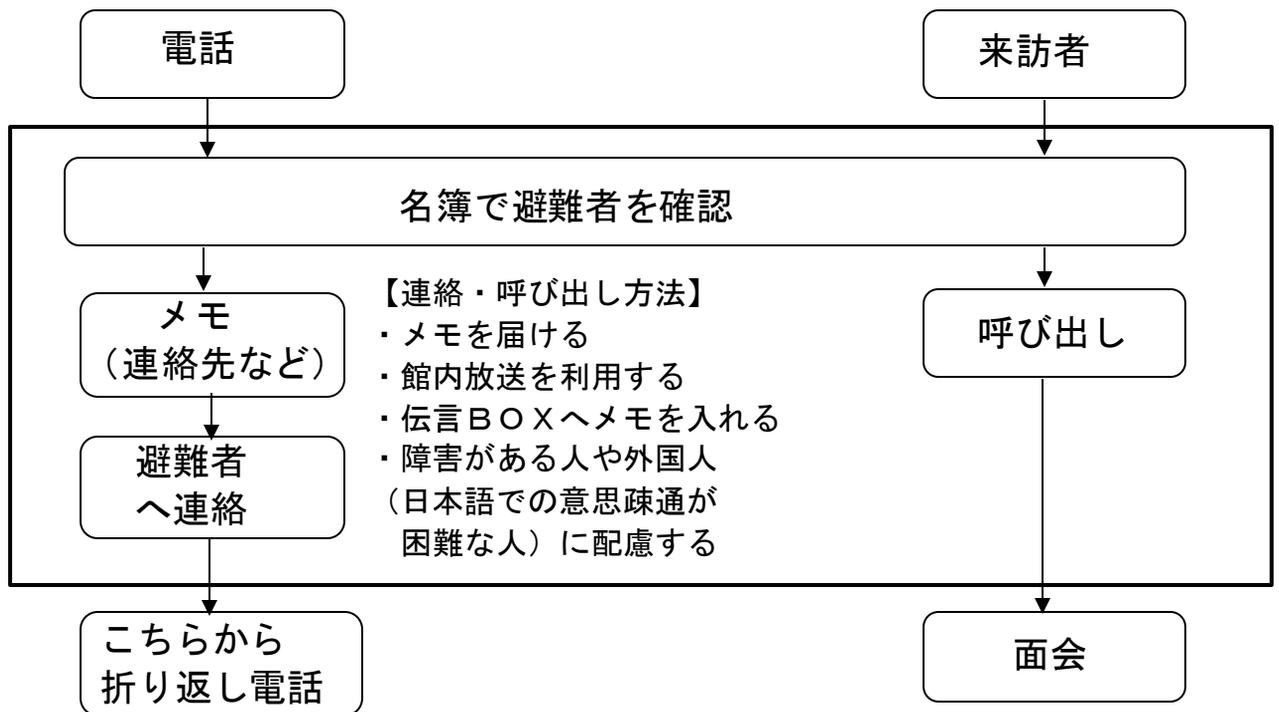
- ①氏名②居住区③外泊先、外泊期間④同行者⑤緊急連絡先

#### (4) 避難者名簿の公開

- ・災害時には、災害ボランティアをはじめ、様々な支援者が被災地を訪れ、中には必ずしも身分が明らかでないものが少なくなく、安易な情報提供が個人情報の漏洩となる例もあります。
- ・避難者名簿は、個人情報が含まれているため、個人が特定できるような情報を掲示・閲覧するなどの取扱いは望ましくありません。
- ・安否確認に対応するために掲示・閲覧が必要な場合は、避難者名簿・公開用【様式7：避難者名簿・公開用】を用いて行い、必ず避難者の同意を得て、公開する個人情報を限定します。避難者を明らかにするという目的で閲覧・掲示する場合もこの公開用の様式を用いて行い、個人情報保護の観点から注意を払います。問い合わせが減ってきた場合は、掲示をとりやめ、個別に対応します。

#### (5) 問い合わせへの対応

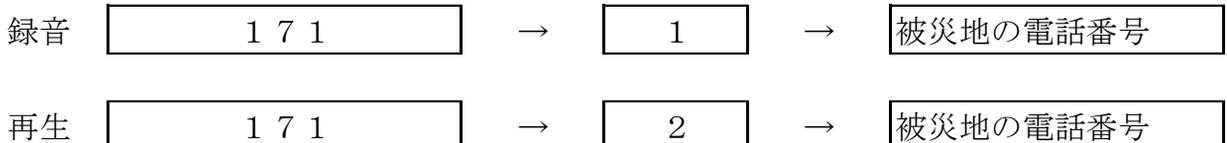
##### 【対応の流れ】



#### ア 安否確認への対応

- ・安否確認に関する問い合わせに対応するため、問い合わせ窓口を設置します。
- ・発災直後は、電話や来訪による安否確認についての問い合わせの殺到が予想されます。問い合わせには、作成した避難者名簿に基づいて迅速に対応し、来訪者（部外者）には、避難者のプライバシーと安全を守るためにも、問い合わせ窓口を一本化し、部外者が避難所内にむやみに立ち入ることを規制します。
- ・避難者にNTT災害伝言ダイヤル171等の利用を促します。

##### 災害用伝言ダイヤル（171）の使用方法



- ・電話は、直接避難者へ取り次かず、次のような方法で避難者へ伝言します。
  - ①伝令要員を置く
  - ②伝言ボックスを利用
  - ③掲示板を利用
  - ④館内放送を利用（時間的な配慮が必要） など
 また、障がいのある人や外国人（日本語での意思疎通が困難な人）には、それぞれに対応した連絡方法で対応します。

※電話応答例

- ①どなたをお探しですか、その方の住所と名前を教えてください。
- ②この避難所では、放送での呼び出しなどで連絡があったことをお伝えするだけになっています。
- ③あなたの連絡先と名前、お探しの方の間柄を教えてください。
- ④折り返し、〇〇様からの連絡が別の電話から入るよう手配しますが、連絡がない場合でも、以降の対応はできませんので、どうかご理解のほどをお願いします。

※取り次ぎメモの内容例

- ①メモ用紙に基づいて呼び出しを行い、以降は避難所内掲示板に貼り付けます。
- ②連絡を終えた避難者は、掲示板からメモ用紙を除きます。（周知が必要）

受信日時〇月〇日〇時〇分  
 受信者〇〇〇〇  
 避難者氏名〇〇〇〇様へ  
 避難者住所：〇〇町〇〇  
 〇〇〇〇様より連絡有り  
 連絡先：TEL〇〇〇－〇〇〇〇－〇〇〇〇  
 連絡をお願いします

- ・避難者にNTT 災害伝言ダイヤル171等の利用を促します。

イ 来客の対応

- ・避難所の居住者以外は、原則、居住空間には立入禁止とします。避難所の入口近くに面会場所を確保したり、スペース的に余裕がある場合は、部屋を確保します。

(6) 取材への対応

ア 取材等への方針決定

- ・マスコミや研究者等からの取材や調査等に対してどのような対応をするかについて運営本部会議で決定します。
- ・取材及び調査等に対しては、取材対応窓口を設置します。避難所担当職員又は避難所の代表（運営本部長等）が対応するなど、担当者を明確にしておきます。

## イ 取材者等への対応

- ・避難所で取材・調査などを行う人には、必ず取材対応窓口への立ち寄りを求め、取材者用受付用紙【様式14：取材者用受付用紙】に、氏名・所属・連絡先・取材目的などを記入してもらいます。
- ・許可を受けた取材者には、それが判別できるよう腕章等を着用してもらいます。
- ・避難者への取材には、避難者管理班員が立ち会うこととします。

## (7) 郵便物・宅配の取り扱い等

### ア 郵便局員・宅配業者への対応

- ・避難者への郵便物等の取り扱いのため、郵便物等受付窓口を設置します。
- ・避難者へ郵便物が配達されるよう、世帯単位で氏名、元の住所、避難先の住所等を記入する名簿【様式33：避難者情報確認シート（避難先届）】を避難者に配布、記入後回収し、避難所担当職員を通じて市及び郵便局に提出します。
- ・郵便物等が迅速・確実に受取人に届くよう、郵便局員、宅配業者の避難所への立入りは可能とします。防犯上、郵便物等受付窓口で声をかけてもらうようにします。
- ・避難者数が多い場合、郵便物は受付で一括して受取り、呼出し等を行い、避難者に渡します。郵便物等受付簿【様式15：郵便物等受取簿】を作成する等、紛失には十分注意します。

### イ 郵便物発送への対応

- ・避難者の郵便物の発送方法について、避難所担当職員を通じて郵便局に相談します。
- ・発送方法決定後、避難者に周知します。

## (8) 避難所閉鎖に向けた準備

- ・避難所の閉鎖が決まったら、閉鎖に向け、使用した備品や設備を片付け、作成した避難者名簿資料などを避難所運営本部に提出します。

## 4 情報班の業務〈展開期～撤収期〉

### (1) 避難所内外の情報収集

#### ア 行政からの情報収集

- ・行政機関から、必要な情報を収集します。災害発生当初に、通信手段が絶たれた場合には、行政機関に出向いたり、他の避難所と連絡をとるなど情報収集に努めます。
- ・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の職員からの情報を第一に取り入れます。
- ・県や市など行政機関のホームページ等からも情報収集します。

## イ 関係機関連絡先一覧表の作成

- ・各関係機関連絡先の一覧表【様式27：主な関係機関連絡先一覧表】を作成します。

### 〈主な関係機関〉

- ①災害対策本部
- ②警察・消防
- ③病院・医院
- ④ライフライン（電気・ガス・水道など）関係機関
- ⑤郵便局
- ⑥地元マスコミ（新聞社・ラジオ局・テレビ局）
- ⑦近隣の避難所
- ⑧自治会長、自主防災組織の長
- ⑨民生（委員）・児童委員
- ⑩ボランティア受付本部（社会福祉協議会等） など

## ウ 他の避難所との情報交換

- ・地域内の避難所どうしで情報交換をします。情報交換によって、地域の状況を把握することができます。
- ・使用可能な井戸の情報や開店している商店などの口コミ情報、余った物資の情報など、近隣の避難所と情報を交換します。ただし、いつ、どこで、誰が発した情報かを的確に把握し、デマ等に十分注意します。
- ・電子メールやLINEなどのSNSを利用した情報交換も有効です。

## エ マスコミからの情報収集

- ・被災者にとって必要な情報を手分けして、テレビ、ラジオ、新聞などから、効率よく情報収集します。
- ・集めた情報は、日時、発信源などを明記し、種類ごとに整理します。

### 〈テレビ、ラジオ、地元FM局から集める情報の例〉

- ①被害情報
- ②電気、ガス、水道等のライフライン等の情報
- ③道路、鉄道、バスなどの公共交通施設・機関の情報
- ④国・都道府県・市町村の大まかな災害対応、復旧・復興対策の動き
- ⑤生活関連情報（近隣の営業店舗の情報等） など

## (2) 避難所内への情報発信（広報）

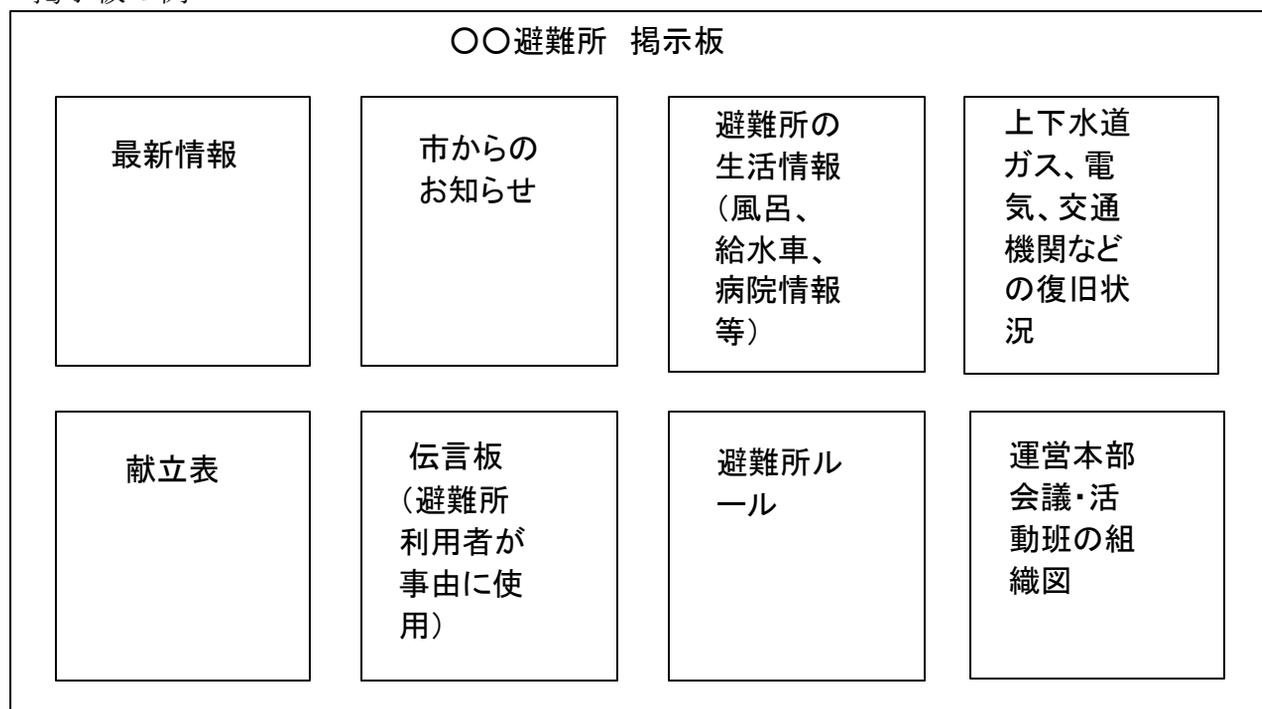
### ア 避難所内での情報伝達

- ・避難所内での情報伝達は、原則として文字情報（貼り紙など）を用います。施設内の出入口近くなど、避難者全員が目につきやすい位置に掲示板を設置します。
- ・情報伝達（周知）にあたっては、文字を大きくする、ふりがなを付ける等の工夫をするとともに、掲示とは別の手段による伝達が必要な避難者へは、個別の対応をするなどの配慮が必要です。

〈掲示板に掲載する情報の例〉

- ①避難所生活のルール
- ②最新情報（今日入った情報）
- ③県・市からのお知らせ（罹災証明書発行、被災者生活再建支援制度など）
- ④生活情報（風呂、給水車、ライフライン復旧状況など）
- ⑤復興情報（求人、復興資金、応急仮設住宅関連情報など）
- ⑥使用施設関連情報（避難所となった施設に関する情報）
- ⑦避難所ニュース（かわら版）
- ⑧その他（NTT災害伝言ダイヤル171の登録方法など） など

掲示板の例



#### イ 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します。伝言ボックスは、居住区ごとに設け、区長（リーダー）が受け取りに来る体制を作ります。伝言の内容は個人あての情報であるので、取扱いに注意し、トラブルを防止します。

#### ウ 情報伝達漏れの防止策

- ・情報の伝達漏れを防ぐため、出入りの際に必ず掲示板を見るよう、避難者に伝えます。特に重要な情報については、運営本部会議で居住区の区長（リーダー）に伝達し、区長（リーダー）が居住区の各避難者に伝達します。
- ・視覚や聴覚に障がいのある人や外国人など情報が伝わりにくい要配慮者に対しては、それぞれに対応した伝達手段をとるなど、配慮します。

#### エ 放送設備の利用

- ・放送設備がある場合は、発災直後にはそれを利用することも有効です。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、使用を控えます。

## オ 掲示板に掲載する情報の管理

- ・ 掲示板への掲載は、情報班の管理のもと実施し、無秩序な掲載を避けます。情報には、必ず掲載日時を掲載し、いつの時点の情報であるかを明確にしておきます。
- ・ 古い情報は削除して整理します。掲示板から外した情報は、分類し、保管します。
- ・ 電話番号やメールアドレス等の個人情報の取り扱いには十分注意します。
- ・ 避難所利用者が自由に使用できる伝言板では、個人に対する誹謗中傷やプライバシーに関する掲示は禁止するなどのルールを決めておきます。

## (3) 行政への情報発信

### ア 情報発信の窓口の一本化

- ・ 行政との情報伝達を効率よく、信頼性を高めるため、情報担当者を指定し、窓口を一本化します。

### イ 避難所状況の報告

- ・ 発災直後は、避難所担当職員を通じて、定期的（2～3時間おき）に、避難所状況報告書【様式10：避難所状況報告書】で市災害対策本部へ報告します。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、非常に役に立ちます。
- ・ 原則として報告は文書で行います。（避難所に市職員が常駐していない場合は巡回してくる職員を通じて報告します。）
- ・ 携帯電話のメール、LINEなどのSNSなどで行う場合は、災害対策本部と受発信の確認を必ず行います。
- ・ 要望には優先順位をつけて要請します。

#### 〈市災害対策本部へ報告する情報の例〉

- |               |          |
|---------------|----------|
| ①避難者数         | ⑦対処すべき事項 |
| ②避難所の安全状況     |          |
| ③ライフライン       |          |
| ④避難所運営本部の編成状況 |          |
| ⑤各班からの要望      |          |
| ⑥緊急を要する事項     |          |

### ウ 食料・物資の要請

- ・ 食料・物資の依頼については、食料・物資班が食料・物資依頼伝票【様式16：食料依頼伝票】【様式17：物資依頼伝票】をとりまとめたものを、情報班が災害対策本部へ要請します。

## エ 災害時情報共有システムの活用

- ・各種報告は、事前に災害時情報共有システムで入力する避難所担当職員や運営組織内(情報班)で役割分担を決めておき、入力訓練を実施しておきます。入力する内容については、書面での報告をしないようにするなど、市と避難所担当職員・避難所運営本部間で取り決めをしておきます。

### 〈災害時情報共有システムへの入力内容〉 (再掲)

#### ①避難所の状況

- ・施設・設備
- ・ライフライン
- ・避難所運営状況
- ・開設状況
- ・医療等の提供状況
- ・生活環境
- ・食事の供給

#### ②避難者の状況

- ・要配慮者
- ・服薬者数
- ・感染症症状の有症状者数
- ・その他有症状者数

#### ③アマゾン・ジャパンと提携した”ほしいものリスト”の利用

- ・総務班でニーズ調査した物品、数量については情報班で入力担当者が一本化して入力

### (4) 地域の情報拠点としての役割

- ・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ます。例えば、避難所外の地域で在宅避難者の組織がある場合は、そちらにも情報を伝達し、地域住民全体が情報を得られるようにします。
- ・在宅避難者など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に、避難所の出入口付近等に掲示板を設置します。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します。

### (5) 避難所閉鎖に向けた準備

- ・避難所の閉鎖が決まったら、閉鎖に向け、使用した備品や設備を片付け、作成した広報資料などを避難所運営本部に提出します。

## 5 食料・物資班の業務〈展開期～撤収期〉

### (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、避難者数を把握したうえで、必要な食料・物資の項目・数量を食料依頼伝票及び物資依頼伝票【様式16：食料依頼伝票】【様式17：物資依頼伝票】にまとめ、情報班を通じて、災害対策本部に連絡します。
- ・自主防災組織等の協力を得て、避難所外に避難している在宅避難者や車中泊避難者の人数も合わせて報告します。
- ・発災直後は、道路の寸断等により、食料・物資が届かないことも想定されます。避難者はできるだけ自宅から食料、飲料水、毛布、寝具等を持参します。

## イ 避難者ニーズへの対応

- ・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、情報班を通じて、市の災害対策本部に要請します。
- ・食料の調達にあたっては、可能な限り適正な栄養に配慮するとともに、咀嚼機能低下者、疾病上の食事制限者、食物アレルギーのある人、乳幼児、文化・宗教上の食事制限者など、特別の配慮を要する者のニーズについて配慮します。参考：資料16「妊婦さん、赤ちゃんの栄養について」
- ・物資の調達にあたっては、衣類など様々なものに対してアレルギーを持つ者がいることに配慮します。

## ウ 避難の長期化への対応

- ・避難の長期化が予想される場合、管理栄養士の活用等により、メニューの多様化、適温食の提供、栄養バランスの確保等に配慮します。
- ・食品衛生、栄養、炊き出しにかかる作業の負担軽減等を考慮し、必要に応じて、仕出弁当等の活用も検討し、災害対策本部と相談します。

## エ 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りません。避難所運営本部会議で対策を協議し、配付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検討し、臨機応変に対応します。居住区単位で配付し、世帯に配分を委ねる方法も有効です。
- ・市災害対策本部からの支援が不足する場合や遅れる場合、避難所として対応を検討します。
  - 状況に応じ、各避難者が持ち寄った食料の提供を呼びかける。
  - 近隣の農家、商店等からの食材調達を検討する。
- ・避難所の備蓄の有無を確認し、困窮度の高い避難者や要配慮者から優先して配布します。

## (2) 食料・物資の受入

### ア 受入れ体制を作る

#### 【受け入れ人員の確保】

- ・食料・物資の受入れの人員を確保します。食料・物資の受入れには、多くの人手を必要とし、トラックからの荷下ろし、倉庫への搬送、物資の分別は、重労働です。
- ・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、当番制で対応します。
- ・災害ボランティアセンターなどにボランティアの派遣を要請することも有効です。

#### 【荷下ろし専用スペースの設置】

- ・車両の乗り入れが容易な場所で、荷下ろしが可能な専用スペースを設けます。
- ・雨天時の作業も考慮し、屋根のある場所に設定します。
- ・荷下ろし専用スペースでは、倉庫へ保管する際のおおまかな区別を行います。

#### イ 食料・物資受入簿による管理

- ・食料・物資の品目別の個数を記入する食料・物資受入簿【様式18-1：食料・物資受入簿】を作成します。また、食料、物資の品目ごとに、食料ごとの受入・配布等管理簿【様式18-2：食料ごとの受入・配布等管理簿】及び物資ごとの受入・配布等管理簿【様式18-3：物資ごとの受入・配布等管理簿】を作成します。
- ・食料・物資を受け入れる際に、受入簿に日時や送付元、受入時担当者を記入します。また、食料、物資の品目ごとの出入りを管理簿に記入します。
- ・情報班が「ほしいものリスト」に入力した品目・数量を把握し、受入ます。

#### ウ 食料・物資の管理

- ・原則として室内の施設できるスペースで管理します。
- ・食料と生活物資に区分して保管します。

### (3) 食料の管理・配給

#### ア 食料の種類・在庫数の把握

- ・受入簿とは別に、食料の種類と在庫を管理するための食料管理簿【様式19：食料管理簿】を作成します。
- ・可能であれば、パソコンなどで管理します。
- ・食料置き場は、食料の種類ごとに整理整頓します。

#### イ 食料の保管・管理

- ・倉庫に入れる際に、消費期限を確認し、段ボール箱の見える所に記入します。
- ・食料の保管は、低温かつ清潔な場所で、直射日光や暖房を避けます。
- ・食料の消費期限にも注意を払い、期限内に避難者に届くようにします。
- ・消費期限が過ぎた食品は配布せず、すべて廃棄します。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します。

#### ウ 食料配付窓口の設置

- ・食料、水を配付するため、食料配付窓口を設置します。
- ・給水の手配ができた場合、給水するための応急給水場所を確保します
- ・居住区単位で配分すると効率的です。

#### エ 食料・飲料水の配給

- ・食料を避難者の他、在宅避難者、避難所外避難者へも配付します。
- ・発災直後は、備蓄食料を有効に活用し、全員に配付することを心がけます。
- ・必要数が確保できない場合は、子供や高齢者、障がい者などを優先するなど優先順位を決めて対応します。
- ・支援者がいない要配慮者には周囲の人が取りに行くなど配慮します。
- ・重複配給を防ぐため、名札や配給引換券でチェックするなど配給方法を工夫します。

- ・食物アレルギーの避難者が、食事を安心して食べることができるよう、食事の原材料を示した包装や、食材料を示した献立表を掲示し、避難者が確認できるようにします。小麦、そば、卵、乳、落花生、えび、かにの有無については、重篤な食物アレルギーを引き起こす可能性があるため、これらが少量でも含まれている場合は、明示します。
- ・食物アレルギー災害時用ビブス、アレルギーサインプレートの利用も考慮し間違えてアレルギー患者にアレルギー食品が提供されないようにします。
- ・炊き出しの配給において、使い捨て容器が確保できない場合、食器にラップをかぶせて使用するなどの方法もあります。
- ・給水の手配ができるまで備蓄飲料水と避難者持ち込み飲料水で対応します。
- ・飲料水が安定供給が可能となつてから、洗顔・洗髪などの生活用水の利用を図ります。

#### (4) 物資の管理・配給

##### ア 物資の種類・在庫数の把握

- ・受入簿とは別に、物資の種類と在庫を管理するための物資管理簿【様式20：物資管理簿】を作成します。
- ・可能であれば、パソコンなどで管理します。
- ・物資置き場は、物資の種類ごとに整理整頓します。

##### イ 物資の分類方法

- ・物資は、配給方法の点から、次の3つに分類することができます。

###### 〈物資の分類例〉

- ①全員に平等に配付するもの（衣類、毛布など）
  - ②必要な人が取りにくるもの（おむつ・生理用品など、その他ペット用品など）
  - 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）
- ・物資の用途に応じて、次のような分類も考えられます。

###### 〈用途に応じた分類例〉

- 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 物資配付窓口の設置

- ・物資を配付するため、物資配付窓口を設置します。
- ・配布の窓口には、必ず男性と女性を配置し、女性が必要な物資の配布は女性が行います。

##### エ 物資の配給

- ・物資を避難者の他、在宅避難者、避難所外避難者へも配付します。

- ・全員が同じように必要な物資は、原則として、平等に配付します。ただし、不足する場合には、困窮度の高い避難者や要配慮者を優先して配付するなど、配慮します。また、毛布などの物資が不足する場合は、高齢者や子供を優先するなど、より必要とする方に届くようにします。
- ・避難者への物資の配給は、居住区ごとに行います。
- ・全員に行き渡らない物資も区長が優先すべき避難者数を取りまとめて受け取ります。
- ・状況によっては、各自が必要なだけ取りに来る方式が有効な場合もあります。
  - 物資が避難者全員に充分に行き渡るほどの量になった場合
  - 一部の人のみにとってのみ必要な物資（おむつ、生理用品、ペット用品など）
- ・物資を受け取ることができない方には個別に届けるなど、個々の状況に応じた配慮を行います。

#### オ 不用物資への対応

- ・大量の不用物資がある場合は、その取扱いを市に委ねます。市災害対策本部の調整・指示のもとで、近隣の避難所に渡すなど有効的に活用します。

### (5) 避難所外の避難者への食料・物資の配給

- ・避難所に避難できない被災者（在宅避難者、避難所外避難者）に対しても、必要に応じ避難者名簿を基に食料・物資を配給します。
- ・食料・物資の配給は、在宅避難者は自主防災組織等、避難所外避難者はその運営組織を通じて行います。

### (6) 炊き出し

#### ア 炊き出しのための道具の調達

- ・炊き出しを行うために必要な道具を調達します。
- 〈炊き出しに必要な主な道具〉
- ①薪、プロパンガス等の調理用熱源
  - ②なべ、フライパン、炊飯器、コンロ等の調理器具
  - ③包丁、まな板、おたま、菜箸等の調理用具
  - ④皿、割り箸、スプーン等の食器、高密度ポリエチレン袋（耐熱性）、食品用ラップフィルム（衛生が確保できない場合、使い捨てが望ましい）。

#### イ 炊き出しの人員の確保

- ・炊き出しを行うため、必要な人員を確保します。避難者全員に呼びかけ、一部の人や女性のみには負担が集中しないよう配慮し、皆で分担して行います。人手が足りない場合は、災害ボランティアセンター等にボランティア派遣を要請します。

#### ウ 炊き出しの献立

- ・避難者の要望と状況を考慮し、炊き出しの献立を決めます。

- ・避難者の中から調理師、栄養士などの有資格者を募り、栄養のバランスに気を配ります。また、県のコーディネート職員の支援を受け、管理栄養士の活用も検討します。
- ・食物アレルギーを持った人や宗教上の制約がある人などには食べられない食材があるため、できる範囲で配慮します。
- ・使用した食材、調味料は掲示します。特にアレルギー物質を含む食材（小麦、そば、卵、乳、落花生、えび、かに）が少しでも含まれている場合は明示します。

## エ 炊き出しの実施

- ・炊き出しは、必ず避難所運営本部会議で協議、検討したうえで実施します。
- ・施設管理者の了解を受けた上で実施します。
- ・火器の使用には十分気を付け、事故の無いようにします。
- ・食中毒を起こさないため、以下のようなことにも注意します。

〈炊き出しの注意点〉

- ①調理は衛生的な場所で行う。
- ②加熱調理を原則とし、生ものは避ける。
- ③肉、魚などの鮮度管理に気を配る。
- ④適切な手洗いの励行徹底を図る。
- ⑤衛生的な前かけ、帽子、マスク、使い捨て手袋等の調理に適した衛生的な服装とする。

参考：資料5「資料炊き出しについて」

## オ 炊き出しの献立の工夫（状況が落ち着いてきたら）

- ・避難所の食事は献立や栄養面が偏る傾向があるため、温かい食事や汁物などバリエーションを持たせます。
- ・不足しがちな食品としては、「野菜、果物」、「汁物」、「温かい食べ物」、「やわらかい食べ物（高齢者、乳幼児）」などが考えられます。

## (7) 避難者への伝達

避難者の方に周知させるため次のような内容は、掲示または配布します。

- 避難者の皆様へ 「食料、物資の配分」は以下のとおりとします。
- 1 食料・物資は配給所を設置して行います。
  - 2 皆様に公平に配分します。
  - 3 数量が不足する場合、高齢者、子ども等要配慮者を優先して配布する場合があります。（避難所運営本部で決定します。）
  - 4 居住区単位でまとめて配布します。
  - 5 配布時間は食料が〇〇及び〇〇時頃、物資は〇〇時ころです。
  - 6 不足している物資等があれば、居住区長さんに申し込んで下さい。在庫があれば、居住区長さんにお渡しし、無い場合、市災害対策本部に要請します。

食中毒の予防を心がけて下さい

1 手洗いの励行

清潔な水での手洗が一番ですが、確保できないときは、おしぼり・ウェットティッシュで汚れを落とし、消毒用アルコールを用い、十分擦り込んでください。

2 食品の取り扱い

弁当などは、消費期限内であることを確認し、期限切れは返品するか破棄してください。

異臭、変色がある場合も返品するか破棄してください。

食品は涼しい場所（冷暗所）で保管し、直接地面に置かないで下さい。

受け取ったら、すぐに食べるように努め、食べ残しは捨てて下さい。

衛生環境確保のため、分別し、所定の集積場所に破棄して下さい。

(8) 避難所閉鎖に向けた準備

- ・避難所の閉鎖が決まったら、施設の本来業務の再開に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。
- ・使用した備品や設備を整理し、食料・物資の在庫を把握し、資料に整理して避難所運営本部に提出します。
- ・閉鎖に向けた避難所全体の清掃、整理整頓、ゴミ処理の計画を作成し、随時実施していきます。ある程度の規模の避難所で多大な労力が必要な場合は、避難所担当職員、施設管理者、市災害対策本部と協議し、ボランティア支援や地域住民の協力を得て行います。

6 施設管理班の業務〈展開期～撤収期〉

(1) 危険箇所への対応

- ・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（判断）された場所（箇所）は、貼り紙やロープにより、立ち入り禁止の設定をします。
- ・危険箇所について、直ちに災害対策本部や施設管理者に補修等の対応を要請します。

(2) 防火・防犯

ア 防火対策

- ・火災防止のため、室内は火気厳禁・禁煙とし、周知を図ります。
- ・部屋ごとに火元責任者を決め、カセットコンロ等火気を使用する場合は、許可を得るものとし、厳重に管理します。
- ・火元の設置場所は、人目につきやすく、燃えやすいものから離し、必ず消火器、消火バケツを設置します。

イ 当直体制

- ・避難者による夜間当直体制を組み、当直者は適時、運営本部室等で仮眠を取ります。

- ・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ます。受付以外の施錠していない出入口には担当（当直）を配置し、不審者の侵入を防止します。
- ・避難所では全ての出入口の扉を施錠できないので、不特定多数の出入りが可能となり、トラブルが起きやすくなります。そのため、外来者をチェックする体制をとる必要がありますが、避難者受付の際、避難者であることを証明するネームカードを配布し、外来者を区別する方法もあります。（阿南市避難所運営マニュアル「新型コロナウイルス感染症対策編」（令和2年10月）のP15参照）
- ・夜間は運営本部に近い入口を1箇所だけ出入りできるようにし、他は閉鎖します。閉鎖しない箇所には、当直者を配置し、不審者の侵入を防止します。
- ・災害後には被災地の治安悪化が懸念され、性犯罪や窃盗等の発生も懸念され、性犯罪や窃盗等の発生も懸念されるため、警察や消防団と連携し、毎晩、避難所内や避難所周辺の巡回等を行い、避難所を含めた地域全体の防犯対策を実施します。

#### ウ 女性や子供への犯罪に対する対策

- ・女性や子供に対しては、防犯ブザーやホイッスルの携帯を呼びかけを行うとともに、人目の無いところを一人で歩かない、明るい時間帯に移動する、移動するときは声を掛け合うなどの注意喚起を行います。（要配慮者支援班と連携して行います。）

#### エ 飲酒・喫煙への対応

- ・避難所内での飲酒は原則禁止とし、周知を図ります。
- ・喫煙は定められた場所のみ可能としますが、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し、周知を図ります。
- ・喫煙場所には、灰皿、消火用バケツを用意し、吸い殻の処理や清掃は、喫煙者自身が責任をもって行うよう周知します。

### (3) 避難所の環境改善等への対応

#### ア 環境改善の要請

- ・避難所生活の長期化に伴い、健康管理上必要な設備（暑さ・寒さ・害虫対策）の検討を行い、必要な対応について、情報班を通じ、災害対策本部へ要請します。
- ・仮設風呂の設置も検討し、要請します。

#### イ リフレッシュスペースの設置

- ・空間に余裕ができれば、居住空間とは別に食事スペース（食堂）やお茶スペース（交流スペース）、子どもの学習スペースや遊ぶことができるスペースを設けます。
- ・女性のニーズを聞く場合には、別室に女性だけに集ってもらい意見を聞きます。女性が使用するスペースは、人目につきやすい場所に確保し、プライバシーを確保できる空間とします。

## ウ 駐車場やグラウンド等の管理・点検

- ・緊急車両、避難所運営関係者の車両、支援車両の駐車場所を優先して確保します。特に避難所建物の正面玄関前は、救急車等の緊急車両が出入りするため、その他の車両を駐車させないようにします。
- ・屋外に設置した施設（仮設トイレ、ペットスペース、洗濯場、物干し場等）を毎日点検します。

## (4) 避難所閉鎖に向けた準備

- ・施設の本来業務の再開に向け、施設管理者と協議し、避難者利用スペースの統廃合の検討を進めていきます。
- ・避難所の閉鎖が決まったら、施設の本来業務の再開に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。
- ・使用した備品や設備を整理し、物資の在庫を把握し、資料に整理して避難所運営本部に提出します。
- ・閉鎖に向けた避難所全体の清掃、整理整頓、ゴミ処理の計画を作成し、随時実施していきます。ある程度の規模の避難所で多大な労力が必要な場合は、避難所担当職員、施設管理者、市災害対策本部と協議し、ボランティア支援や地域住民への協力を得て行います。

## 7 保健・衛生班の業務〈展開期～撤収期〉

### (1) 医療活動の支援

#### ア 救護所・医療機関の情報把握

- ・救護所は、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を勘案して設置します。【様式34：医療救護所の指定状況】  
当該避難所に救護所が設置されない場合には、市災害対策本部を通じ、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します。

#### イ 医務室の設置・医薬品等の確保

- ・発災直後は、地域の病院や診療所なども機能停止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します。
- ・避難者の中に医師や看護師がいる場合は、協力を要請します。
- ・発災直後は施設にある医薬品・衛生材料や避難者が持参したもので対応し、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、情報班を通じて、市災害対策本部に要望します。

#### ウ 要配慮者、病人、けが人への対応

- ・要配慮者へは、自身の健康保持に必要な薬・治療（医療）具等を所持しているか確認し、不所持の場合は、市災害対策本部に調達要請、あるいは医療機関への収容等の調整を要請します。
- ・医務室で対応できない場合、近隣の救護所や医療機関へ移送します。
- ・避難者の中に医師や看護師がいる場合は、協力を要請します。

## エ 保健衛生支援対応窓口の設置

- ・避難所生活の長期化に伴い、生活環境の変化等による様々な健康問題が生じるため、公衆衛生的観点からの支援が必要になります。そこで、市災害対策本部を通じ、県が設置する「災害時保健衛生コーディネーター」と連携し、保健師チームの巡回をはじめ、各種チームの受け入れのための窓口を設置します。

<保健衛生チームの例>

- ・保健師チーム
- ・とくしま災害栄養チーム
- ・災害派遣精神医療チーム（D P A T）
- ・とくしま災害感染症専門チーム
- ・災害時公衆衛生支援チーム

## オ 避難者の健康状態等の把握

- ・避難者のうち、現に治療の必要な人や持病のある人など医療を必要とする人について早急に把握するため、受付において避難者名簿【様式4-1】に加え、避難直後健康調査世帯票【様式37：避難直後健康調査世帯票】も準備し、記入してもらいます。これにより避難者の中で緊急に治療等が必要な者の把握・災害対策本部への救急要請や病状悪化などのときの病院等への連絡、救急搬送などの際、活用します。また、在宅避難者等についても総務班と連携し、在宅避難者名簿【様式4-2】又は避難所外避難者名簿【様式4-3】作成時に、避難直後健康調査世帯票への記入を依頼し、次のようなことについて情報をまとめ、必要事項の早期把握と対処に活用します。

①氏名②年齢③性別④病名

⑤通常使用している薬⑥通常のかかりつけの医師

⑦食事における医師の指示内容、食事の記録（特にアレルギー）

- ・把握した情報は、秘匿すべき重要な個人情報が含まれるため、慎重に取り扱い、適切に管理します。
- ・感染症のまん延などに備え、居住区の区長（リーダー）を通じて、怪我や病気の避難者について把握できる体制を整えます。

避難者の中に、腹痛や下痢・嘔吐、発熱、咳、発疹等の症状がないかを毎日把握します【様式21：避難者健康状況調査シート】。

## カ 感染者の隔離等

- ・発熱や咳、下痢・嘔吐などから感染症に感染した可能性が高いと判断される避難者は、個室に隔離し、トイレも別にします。
- ・速やかに医療救護所あるいは医療機関と連絡をとり、受診できる措置を講じます。
- ・感染症患者が出た場合は、保健所と連携し、対応します。

## (2) 避難者等の健康維持

### ア 健康・こころのケア対策

- ・避難者がエコノミークラス症候群や生活不活発病にならないよう、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、その発生を予防します。

参考：資料6「生活不活発病の予防」、資料7「運動のすすめ」

- ・必要に応じて、心身に係る相談窓口の設置、専門的な知識や技術を持つ医師・保健師等による巡回相談等の実施を市災害対策本部に要請します。
- ・避難所生活が長期にわたる場合は特に、不眠、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」対策を災害対策本部に要請します。

参考：資料8「心のケアのために」

：資料9「お子さんの事で困っていませんか」

「こころのケア」配慮のため、参考資料のような広報資料を掲示あるいは配布して避難者に対応を促します。

#### イ 相談スペースの設置

- ・こころのケアにおいては、相談者が自分の命やプライバシーに関わる内容を話すことが多いため、可能な限りプライバシーが確保され、落ち着いて話せる場所を避難所敷地内に確保します。

#### ウ 運営者のこころのケア対策

- ・応急対策にあたる市職員や自主防災組織（町内会等）の避難所運営者においては、心身共に過酷な状況にあるため、「燃え尽き症候群」と呼ばれる症状が現れることがあります。よって、運営者のこころのケア対策にも留意することが必要です。

#### エ 熱中症対策

- ・避難者が熱中症にならないよう、水分をこまめにとる、適切に換気するなど熱中症予防に配慮した避難所の環境改善と普及啓発を行います。

参考：資料10「熱中症の予防と対応」

#### オ 車中泊者への対応

- ・可能な限り、避難所内への移動を勧め、エコノミー症候群や一酸化炭素中毒にならないよう、次のような点に注意するよう促します。駐車場では車両間隔をとるため1台おきに駐車してもらうようにします。

※膝を折り曲げて寝るのは避けるべきで、膝を伸ばすことのできない車両は、車中泊用に適しません。

- ①血流を良くする弾圧ストッキングを使用する。
- ②4～5時間ごと車外で歩く。
- ③車中で座ったままで、踵やつま先の上下運動と腹式呼吸を1時間ごとに3～5分行う。
- ④水分をとる（ミネラルウォーター、薄いお茶など）
- ⑤アルコールを控える。できれば禁煙する。
- ⑥ゆったりした服装にし、男性はベルトを、女性は下着を緩める。
- ⑦血行を悪くするので足はなるべく組まない。
- ⑧不自然な姿勢でも寝てしまうので、睡眠薬は使用しない。

⑨一酸化炭素中毒にならないよう、排気が車内に入らないようにする。エンジンをかけたままにする場合、寒くても窓を開けて換気に努める。

⑩就寝時はエンジンを停止する。

参考：資料11「車の中で生活する方へ」

### (3) 衛生管理

#### ア 手洗いの徹底

- ・手洗い用の消毒液を調達し、特に、炊き出しを行う者や体調不良者などについて、手洗いの徹底を促します。手洗い用の水を確保できる場合は、感染症予防のため、必ず流水による手洗いの徹底を励行します。

#### イ 施設内の消毒等の実施

- ・施設内の調理スペース、トイレなど必要箇所の清掃、消毒や殺虫剤散布を実施します。ネズミ、害虫などの発生があった場合は、市災害対策本部に駆除・消毒の実施を依頼し、必要に応じて保健所に相談します。

#### ウ 食品の衛生管理の徹底

- ・衛生管理の観点から、食器はできるだけ使い捨てを使用します。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、工夫して対応します。

#### エ 感染症の予防

- ・避難所などでの集団生活では、一気に感染が広まるおそれがあります。作業分担による対策に加え、避難者自身が十分に予防策を講じるよう周知します。

##### 【作業分担】

- ・トイレ、洗面所等共用場所の清掃、消毒
- ・定期的な換気

##### 【避難者】

- ・マスクの着用
- ・手洗い（トイレ使用后、食事前、外出後、作業後等）

※マスクや消毒液など、予防のために必要なものについて不足する場合は、市災害対策本部に要望します。

- ・ペットからうつる動物由来感染症にも注意をし、ペットに触った後の手洗いについても周知徹底します。
- ・高齢者は抵抗力が弱く、風邪などから重症化する可能性が高く注意して見守ります。
- ・感染症患者を隔離できる部屋（スペース）を用意しておくとともに、トイレも専用に設けるようにします。

### (4) 水の確保・管理

#### ア 水の確保

- ・災害時、水の確保は非常に労力を要するため避難者全員に協力を要請します。

・避難所で使用する水は、次のように分類します。

飲用水・・・①飲食

生活用水・・・②手洗い、洗顔、食器洗い用 ③入浴、洗濯用

④トイレ、清掃用

#### ①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します。災害用の浄水装置等でろ過した水も使用できます。

#### ②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します。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ます。

・手洗い・洗顔・食器洗いで使用した水は、トイレ用水として再利用します。

#### ③入浴・洗濯用の水の確保

・ろ過水、避難所近隣で活用できる井戸や湧き水など比較的清浄な水を利用します。

#### ④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します。トイレの前に貯水用大型ポリバケツなどを置き、バケツリレーなどで確保します。

《用途別の生活水の使い方の例》

用途 水の種類	飲料用 調理用	手洗い・洗顔 歯磨き・食器洗い	入浴用 洗濯用	トイレ用 清掃用
飲料水(ペットボトル)	◎	○		
給水車の水	◎	◎	△	△
ろ過水※1	◎	◎	○	○
井戸水・湧き水	×	×	○	○
プール・河川の水	×	×	×	◎

(凡例) ◎：最適な使用方法 ○：使用可

△：やむを得ない場合のみ使用可 ×：使用不可

※1：飲料水を造る浄水装置を使用した場合に限りです。

### (5) 清掃

#### ア 居室部分の清掃の徹底

・定期的な清掃の周知徹底を図ります。各居室で毎日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よう、周知徹底をはかります。曜日に応じて時間を変えるなど、一部の人が常に清掃に参加できない事態を避けるよう工夫します。

#### イ 共有部分の清掃の徹底

・トイレ、入浴施設などの共有部分は、居住区を単位とした当番制度を作り、交替で清掃するよう、周知徹底を図ります。当番に参加できる人とできない人が生じる場合がありますが、清掃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します。

## (6) ごみ処理への対応

### ア ごみ集積所の設置

- ・ごみ集積所を屋外の次のような場所に設置します。

- ①ごみ収集車が出入り可能な場所
- ②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
- ③居住空間からある程度離れ、臭気などが避けられる場所
- ④直射日光が当たりにくく、屋根のある場所

### イ ごみ分別収集の徹底

- ・ごみ袋を居住区単位に配布し、分別収集を周知徹底します。
- ・炊き出しなど共同作業で出るごみは、作業の担当者がまとめてごみ集積場に捨てるよう周知徹底します。
- ・汚物（携帯トイレで使用）の保管場所は一般ごみと分けて保管します。
- ・ごみ集積場は、避難者全員で清潔に保つよう周知徹底します。

## (7) 風呂の管理

### ア 避難所内に仮設風呂・シャワーの設置がない場合の対応

- ・仮設風呂・シャワーが設置されていない場合、可能であれば知人や親戚宅で入浴させてもらう「もらい湯」を奨励します。
- ・近隣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ます。
- ・市やボランティアなどによる入浴ツアーが開催される場合には、必要に応じて参加者を募ります。

### イ 避難所内に仮設風呂・シャワーが設置された場合の対応

- ・仮設風呂・シャワーが設置された場合、利用計画(利用時間、清掃、消毒等)を作成し、周知します。
- ・入浴については、衛生面に配慮することとし、特に感染症等（発熱、下痢・嘔吐、皮膚疾患のある人）への対応については注意します。

#### 〈入浴希望者が多い時期の対応〉

- ・男女別に利用時間を設定し、居住区単位を基本とした利用計画にします。
- ・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します。
- ・入浴順については、乳幼児を持つ母親からとするなど、配慮します。

#### 〈入浴希望者がある程度落ち着いてきた時期の対応〉

- ・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付けます。
- ・利用時間は状況に応じて、30分程度に延長します。

※共同で使う入浴施設の清掃は、居住区毎など当番を決めて交代で行います。

### ウ 仮設風呂の衛生管理

- ・仮設風呂の清潔な使用方法について、張り紙等で周知徹底します。

- ・入浴施設の清掃は、居住区単位など当番を決めて毎日実施する体制とします。
- ・浴槽水の換水頻度、消毒方法について、市災害対策本部や保健所と協議し、実施します。

(8) トイレの確保及び衛生管理

ア トイレの使用可能状況の調査・周知

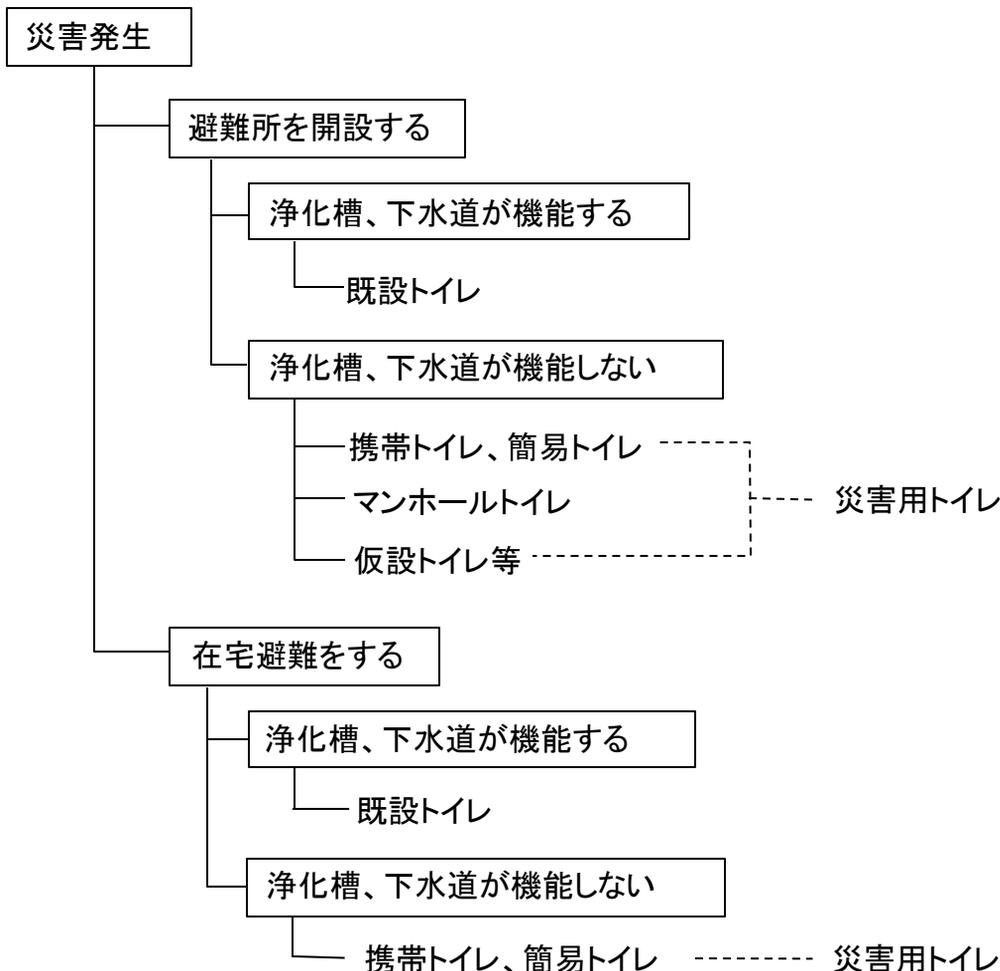
- ・災害直後は、使用禁止とし、簡易トイレ、携帯トイレを設置した後、トイレ状態(断水、排水管不良の状態等)を確認します。
- ・排水管が使用不能な場合でも、便器が使用可能な場合は、携帯トイレ等を使用するスペースとして活用します。
- ・下水道・浄化槽施設の使用可否については、市災害対策本部に確認し、了解を得られるまで使用禁止にします。(不具合に気づかずに使用すると、あっという間に不衛生な状態になります。)
- ・トイレの使用可否を確認し、使用可能なトイレのみ使用を認めます。
- ・トイレの使用上の注意【資料12:トイレ使用上の注意】について、張り紙やチラシ、館内放送などにより周知します。

参考：資料12「避難所トイレチェックリスト（災害時）」

【トイレの確保】

災害時のトイレの確保は重要です。

- ・被災者の心身の疲労を軽減
- ・体調不良や災害関連死の予防



## イ トイレ用水の確保と工夫

- ・断水等がある場合は、トイレの用水確保のため、プールや河川等の水を避難者の協力を得て、確保します。
- ・トイレ用水が不足し、トイレットペーパー等が流せない場合には、ごみ箱に捨てるなどの工夫をし、そのためのごみ箱（ごみ袋）を手配します。

## ウ 携帯トイレ・簡易トイレの設置

- ・トイレが使用できない、又は仮設トイレが設置されるまでの間は、携帯トイレ・簡易トイレやマンホールトイレを使用します。
- ・必要数を確保するため、既存のトイレスペースの他、トイレ用のテントなどによりトイレスペースを確保します。

## エ マンホールトイレの設置

- ・マンホールの蓋を開けて便器を設置し、そこにトイレ室を組みたてます。  
（事前に使用するマンホールを確認しておきます。）
- ・市のマンホールトイレは、浄化槽又は下水道に直結するタイプです。
- ・そのため、災害により浄化槽設備や下水道管が損傷している場合があるため、使用に際しては、市災害対策本部に確認します。

## オ 仮設トイレの設置

- ・体に負担のかからない洋式の仮設トイレを男女別に設置します。
- ・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、仮設トイレの設置を災害対策本部に要請します。その際、女性、高齢者、障がい者等のニーズを把握して、必要個数を要請します。また、誰でもが使える多目的トイレを最低でも1つは設置します。
- ・簡易トイレは臨時のトイレであり、仮設トイレにできるだけ速やかに移行します。
- ・トイレ設置数の割合は、できるだけ男性：女性＝1：3とします。
- ・トイレットペーパー、掃除道具、洗浄剤、防虫剤、消臭剤なども、備蓄がなければあわせて要請します。
- ・仮設トイレの設置場所を施設管理者のアドバイスのもと、決定します。
- ・汲み取りの要請は、情報班を通じて災害対策本部へ早めに行います。

### 〈仮設トイレを設置する際の留意点〉

- ①バキュームカーの出入り可能で、避難所内出入口から近い、夏場風下となる場所に設置します。
- ②高齢者や障がい者等の利用に配慮し、スロープ設置等により、段差を解消します。
- ③夜間は治安が低下しやすく、暗闇の使用で汚れやすいため、トイレの内外に照明を設置します。
- ④男女別に設置し、ブロック等で仕切りを設け、動線を分けます。
- ⑤清掃用の水を確保しやすい場所に設置します。

## カ トイレの衛生管理

- ・トイレの清潔な使用方法について、張り紙等で周知徹底します。
- ・トイレの入り口に手洗い用の消毒液を設置し、換気を十分に行います。
- ・携帯トイレの保管はできるかぎり雨水で濡れない場所を選択し、使用する場合は、汚物処理の方法を徹底し、保管場所を確保します。
- ・トイレの清掃は、居住区単位など当番を決めて毎日実施する体制とします。
- ・定期的に消毒・殺菌について災害対策本部や保健所と協議し、実施します。

※災害時のトイレ確保や環境改善の取り組みについては「災害時のトイレ対策について」（P96～P111）も参考として活用して取り組みます。

参考：徳島県災害時快適トイレ計画（平成29年3月）

## (9) ペット連れの避難者への対応

### ア ペットスペースの設置

- ・避難所の敷地内に、ペット専用のスペースを設けます。スペースは、鳴き声や臭気対策を考慮し、居住空間からある程度離れた場所で、ペットを飼育していない避難者と動線が交わらない場所に設置します。
- ・例として、避難所内の一角をペット飼育用スペースとする方法や、避難所敷地内に仮設プレハブ等を設置して飼育用スペースとする方法等があります

参考：「災害時におけるペットの救護対策ガイドライン（環境省）」

参考：資料15「ペットスペースの例」

### イ ペット連れの避難者への対応

- ・居住スペースへのペットの持込は、盲導犬等身体障がい者補助犬を除いて、原則禁止とし、周知徹底します。身体障がい者補助犬を居住スペースへ持ち込む場合は、周囲の理解を得るようにします。

### ウ ペットの管理は飼い主が実施

- ・ペットの飼育は、ペットを持ち込んだ避難者自身が全責任を持って行うよう周知徹底します。大型動物や危険なペットを連れた避難者は、同伴での入所を断らなければならない場合もあります。
- ・ペット連れの避難者に対し、ペットの飼育ルール【資料14：ペットの飼育ルール】を説明し、管理の徹底を図るとともに、ペット登録台帳【様式22：ペット登録台帳】へ記入してもらいます。

〈ペット登録台帳の内容〉

- ①飼育者の住所及び氏名
- ②避難所への入所日及び退所日
- ③ペットの名前
- ④動物の特徴（性別、体格、毛色、避妊去勢の有無、ワクチン接種の有無、犬の場合は登録・狂犬病予防注射の確認など）

⑤迷子札の有無などその他飼育者を特定する情報

- ・ペット連れ避難者にペット飼育のための専用スペースを案内します。

エ 他の支援団体等の情報収集・支援要請

- ・ペットを一時的に預かる施設や機関、ボランティア団体の情報を集め、適宜ペット連れの避難者へ情報提供を行います。
- ・県や動物愛護団体等の支援が必要な場合は、情報班を通じて、災害対策本部へ支援を要請します。

(10) 避難所閉鎖に向けた準備

- ・避難所の閉鎖が決まったら、施設の本来業務の再開に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。
- ・使用した備品や設備を整理し、物資の在庫を把握し、資料に整理して避難所運営本部に提出します。
- ・閉鎖に向けた避難所全体の清掃、整理整頓、ゴミ処理の計画を作成し、随時実施していきます。ある程度の規模の避難所で多大な労力が必要な場合は、避難所担当職員、施設管理者、市災害対策本部と協議し、ボランティア支援や地域住民への協力を得て行います。

東日本大震災などの大規模災害時には、避難所トイレが劣悪な衛生状態となり、トイレの使用を敬遠した避難者が、水分の摂取や食事を控えるようになり、エコノミークラス症候群を発症する事例がありました。災害時のトイレ問題は、多くの健康被害と衛生環境の悪化をもたらすことになるため、被災者支援の中で、避難生活におけるトイレの課題は今まで以上に強い問題意識を持って対応する必要があります。

## 1 トイレ確保にあたり留意しておくべき事項

### (1) 制約事項

災害時は複数の事態が同時発生することにより、トイレを確保するうえで、さまざまな制約を受けることを平常時から認識しておきます。

災害時に起こりうる事態	トイレを確保する上での制約等
断水・屋内給水管の破損	<ul style="list-style-type: none"> <li>・水洗トイレが流せなくなる。</li> <li>・手が洗えない。(衛生環境の悪化)</li> </ul>
停電	<ul style="list-style-type: none"> <li>・下水処理場等・個別浄化槽プロアーが停止すると水洗トイレが使えない。</li> </ul>
下水道・集中処理浄化槽・個別浄化槽の破損	<ul style="list-style-type: none"> <li>・水が確保できても、排水先が破損している場合は、水洗トイレの使用は中止する。</li> </ul>
し尿処理施設の破損	<ul style="list-style-type: none"> <li>・汲み取りを中止する。</li> <li>・汲み取りを継続する場合は、他地域への搬送・処理を実施する。</li> </ul>
大雨、洪水、高潮による浸水の継続	<ul style="list-style-type: none"> <li>・浄化槽への逆流が発生するおそれがある。</li> <li>・下水処理場等の機能が停止するおそれがある。</li> <li>・個別浄化槽プロアーが故障すると、水洗トイレが使えない。</li> </ul>
既設トイレの被害で個室(便器)が使用できない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・携帯トイレ(便袋)を使用できるスペースを確保できない。</li> </ul>

### (2) 体制づくり

災害時のトイレを確保するためには、上記のような事態に備えて、市と住民、自主防災組織がそれぞれの立場で、トイレの確保に努めます。市は住民、自主防災組織に対して、各家庭での備蓄や避難所でのトイレの設置訓練等の実施により災害時のトイレの確保に対して積極的に周知します。また、市の担当部課で平常時から対応を検討・検証するとともに、災害発生時には、「被災者に清潔なトイレ環境を提供すること」を目的とした部課横断的な情報の共有・対応が取れるような体制を確立しておきます。

### (3) 計画づくり

災害時のトイレを確保するためには、災害発生前に災害時に起こり得る事態を具体的に想定し、必要なトイレ数を試算し、携帯トイレ・簡易トイレの備蓄やマンホールトイレ等の整備の推進や、災害時に必要とするトイレを調達するための手段の確立などを計画的に進めておきます。

## 2 災害用トイレの組み合わせ

平時に使用している既設トイレが使用できれば、トイレを確保しやすくなりますが、そうでない場合は、災害用トイレを使用する必要があります。

### 【時間経過に伴うトイレの組み合わせモデル】

★：主に使用      ○：補助的に使用

災害用トイレの種類	～発災3日間	～2週間	～1ヶ月	3ヶ月以上
携帯トイレ	★	○	○	
簡易トイレ	★	○	○	
仮設トイレ(組立式)	○	★	★	
仮設トイレ		★	★	★
マンホールトイレ	○	○	★	★
車載トイレ		○	○	○
自己処理型トイレ		○	○	○

### 災害時のトイレの比較

○使える

△使えるものもある

×使えない

### 【災害時のトイレを選択する上での比較】

種類	断水時	停電時	設置場所	処理方法	トイレの選択例
携帯トイレ 段ボールトイレ等 組み立式トイレ	○	○	屋内外	保管 回収	災害発生直後や、在宅避難を想定し 備蓄する。自宅・会社で使いやすい ため、備蓄品として適している。
簡易トイレ	○	△	屋内外	保管 回収	し尿を貯留できるものやポータブル トイレ等は、福祉スペースなどで使 いやすく耐久性もある。
組立トイレ	○	○	屋内外	汲み 取り	折りたたみ式で搬送や保管がしやす いため避難所での備蓄に適している。 バリアフリートイレは車いすごと入 れるものもあるため、多目的に使用 できる
仮設トイレ (便槽型)	△	○	屋外	汲み 取り	照明・鍵付きの物は女性が安心して 使える。階段付きのタイプが多く、 高齢者等には使いづらい。他のトイ レと併せて使用すべきである。
マンホールトイレ	×	○	屋外	下水 道	下水道が使えることが条件だが、通 常のトイレに近い感覚で使用するこ とができるため快適性が高い。また、 避難所に設置してあるため、災害時 に調達する手間無く使用可能である。

※トイレ確保のシナリオ例

状況	使用できるトイレの例
<p><b>発災直後～3日</b> 上水道、下水道、汲み取り体制が確保できない。</p> <p>上水道× 下水道× 汲み取り×</p>	<p>既設トイレの個室(便座)を活用 携帯トイレ・簡易トイレ 組立トイレ(便袋を使用)</p>     <p>ポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当初は避難者が多いので、とにかく便器の数を確保する。</li> <li>・避難者想定数の3日間は備蓄した便袋を使用する。</li> <li>・使用済みの便袋は、体育館裏の軒下等に保管する。</li> </ul>
<p><b>1週間後</b> 汲み取り体制は一部確保できた。</p> <p>上水道× 下水道× 汲み取り○</p>	<p>上記にプラスして 組み立てトイレ(便槽を使用) マンホールトイレ(便槽型)</p>   <p>ポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・汲み取りのタイミングを便槽の容量・使用人数から換算する。</li> <li>・高齢者等はトイレまでの距離が短く、安全な動線を確保するため、携帯トイレ・簡易トイレを間仕切等と併用して活用する。</li> </ul>
<p><b>2週間後</b> 流通が復旧し、仮設トイレを確保できた。</p> <p>上水道× 下水道× 汲み取り○</p>	<p>上記にプラスして 仮設トイレ(便槽型)</p>  <p>ポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・合わせて外灯を設置、雨の日に傘が無いとトイレに行けないのが不便</li> </ul>
<p><b>1ヶ月後</b> 車載トイレ、自己処理型トイレが調達できた。</p> <p>上水道× 下水道× 汲み取り○</p>	<p>上記にプラスして 車載トイレ 自己処理型トイレ</p>   <p>ポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・避難生活が長期化する場合は、なるべく普段と同じ使い方のトイレが確保するのが望ましい。</li> <li>・これにより、携帯トイレの使用は一部を除き終了</li> </ul>

	種類 (処理方法)	概要・特徴、優れた点・事後処理
① 携帯 トイレ	<p>形態トイレ (保管・回収)</p>  	<p><b>【概要・特徴】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>既存の洋式便器につけて使用する便袋タイプ。給水シートや凝固剤で水分を安定化させる。</li> <li>使用するたびに便袋を処理する必要がある。</li> <li>消臭剤がセットになっているものや、臭気や水分の漏れを防ぐための外袋がセットになっているものもある。</li> <li>在宅避難者等が自宅等でも使用できる。</li> </ul> <p><b>【優れた点・事後処理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電気、水なしで使用できる。</li> <li>比較的安価で、かつ少ないスペースで保管できる。</li> <li>既設の個室と洋式便座があれば使用できる。</li> <li>既存の個室で使用する場合は、パーティション等で仕切り、簡易便器を用意できれば使用できる。</li> <li>使用済み便袋の保管場所の確保、回収、臭気対策についての検討が必要である。</li> </ul>
② 簡易 トイレ	<p>簡易トイレ (保管・回収)</p>  	<p><b>【概要・特徴】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>介護用のポータブルトイレ等、手すりが付いている物もある。</li> <li>水なしで使用できるが、電気が必要な物もある。</li> <li>室内に設置可能な小型で、持ち運ぶことができる。</li> <li>便座と一定の処理がセットになっており、し尿を貯留できる。</li> <li>汚物の処理タイプとして、凝固剤を用いた「ラッピング」の他、「コンポスト」「乾燥・焼却」等があり、電気の確保等、製品ごとに利用上の留意点の確認の必要がある。</li> </ul> <p><b>【優れた点・事後処理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>既設の個室があれば使用できる。</li> <li>既設の個室以外で使用する場合は、パーティション等で仕切れば使用できる。</li> <li>使用後の臭気対策がされているものがある。</li> <li>福祉避難室(スペース)等で使用できる。</li> <li>使用済み便袋の保管場所の確保、回収、臭気対策についての検討が必要である。</li> </ul>
	<p>簡易トイレ組立式 (保管・回収)</p> 	<p><b>【概要・特徴】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>段ボール等の組み立て式便器に便袋をつけて使用する。</li> <li>使用するたびに便袋を処分する必要がある。</li> <li>在宅避難者等が自宅等でも使用できる。</li> <li>持ち運びが簡単であるため、避難者が家族・仲間と共有できる。</li> <li>便器が無い場合に段ボール、新聞紙、テープを使って作成できる。</li> </ul> <p><b>【優れた点・事後処理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電気、水なしで使用できる。</li> <li>比較的安価で、かつ少ないスペースで保管できる。</li> <li>既設の個室があれば使用できる。</li> <li>既存の個室で使用する場合は、パーティション等で仕切れば使用できる。</li> <li>福祉避難室(スペース)等で使用できる。</li> <li>使用済み便袋の保管場所の確保、回収、臭気対策についての検討が必要である。</li> </ul>

	種類 (処理方法)	概要・特徴、優れた点・事後処理
③ 仮設トイレ	仮設トイレ (し尿処理)  	<p>【概要・特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電気なしで使用できるものが多い。</li> <li>・便槽に貯留する方式と、マンホールへ直結して流下させる方式がある。</li> <li>・階段付きのものが多い一方で、車イスで利用できるバリアフリータイプもある。</li> <li>・イベント時や建設現場で利用されることが多い。</li> <li>・仮設トイレを設置する時には、特に高齢者や女性の避難者が利用しやすい場所を優先する必要がある。</li> </ul> <p>【優れた点・事後処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鍵をかけることができる。</li> <li>・照明・水洗・手洗い付きの物等があり、衛生的に使用できる。</li> <li>・流通数が多いため調達しやすいが、交通事情により到達が遅れることに留意が必要。</li> <li>・建設現場で繰り返し使われることが多いため、耐久性に優れる。</li> <li>・安定稼働させるうえで、し尿処理方法やし尿処理体制等、維持管理のルールが必要である。臭気対策も必要となる。</li> <li>・屋外で使用するため、トイレ周辺や室内に照明を設置する等、安全対策が必要である。</li> </ul>
	仮設トイレ組立式 (し尿処理)  	<p>【概要・特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・便槽に貯留する方式とマンホールへ直結して流下させる方式がある。</li> <li>・手すりが付いているタイプや便座の高さを調節できるタイプ等のバリアフリータイプがある。</li> <li>・仮設トイレを設置する時には、特に高齢者や女性の避難者が利用しやすい場所を優先する必要がある。</li> <li>・事前に組み立て方法を周知・徹底しておく、災害時に円滑に使用開始できる。</li> </ul> <p>【優れた点・事後処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・貯留型は電気・水なしで使用できる。</li> <li>・折りたたみ式で搬送や保管が比較的容易である。</li> <li>・避難所等の屋外に設置することで、在宅避難者や外部からの支援者が使うことができる。</li> <li>・安定稼働させるうえで、し尿処理方法やし尿処理体制等、維持管理のルールが必要である。臭気対策も必要となる。</li> <li>・屋外で使用するため、トイレ周辺や室内に照明を設置する等、安全対策が必要である。</li> </ul>

	種類 (処理方法)	概要・特徴、優れた点・事後処理
④マンホールトイレ	<p>マンホールトイレ (下水道)</p>  <p>マンホールトイレイメージ図</p> 	<p>【概要・特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・下水道のマンホールや、下水道管に接続する排水設備上に、便器や仕切り施設等を設置するもの。</li> <li>・本館直結型及び流下型のマンホールトイレは、下流側の下水道管や処理場が被災していない場合に使用することが原則である。</li> <li>・貯留機能を有したマンホールトイレは、放流先の下水道施設が被災していたとしても汚物を一定量貯留することができるが、し尿処理が必要になる場合がある。</li> <li>・車イスで利用できるバリアフリータイプも設置できる。</li> <li>・避難所に整備するときには、特に高齢者や女性の避難者が利用しやすい場所を優先する必要がある。</li> <li>・事前に組み立て方法を周知・徹底しておくこと、災害時に円滑に使用開始できる。</li> </ul> <p>【優れた点・事後処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通常の水洗トイレに近い感覚で使用できる。</li> <li>・災害時に調達する手間なく使用することができる。</li> <li>・上屋部分の構造によっては、鍵をかけることができる。</li> <li>・し尿を下水道管に流下させることができるため、衛生的に使用できる。</li> <li>・屋外で使用するため、トイレ周辺や室内に照明を設置する等、安全対策が必要である。</li> </ul>
⑤その他のトイレ	<p>自己処理型トイレ (水循環式、コンポスト式、乾燥・焼却式)</p>  	<p>【概要・特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・処理装置を備えており、汚水を排水しない水循環式とおが屑等によるコンポスト式、乾燥・焼却式がある。</li> <li>・水循環式は、汚水を好気性微生物により処理するものや、鉬物抽出液等を用いて凝集沈殿するタイプがある。</li> <li>・避難所に整備するときには、特に高齢者や女性の避難者が利用しやすい場所を優先する必要がある。</li> </ul>
	<p>車載トイレ</p> 	<p>【概要・特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレ設備を備えた車両を指し、し尿を貯留するタイプや処理装置を備えたタイプがある。</li> <li>・トイレは車載可能な範囲で設計変更できる。</li> <li>・処理方式の違いで、使用可能回数が異なる。</li> <li>・ユニバーサルデザインを導入したタイプも開発されている。</li> <li>・平時はイベントや公園等で使用できる。</li> <li>・避難所に整備するときには、特に高齢者や女性の避難者が利用しやすい場所を優先する必要がある。</li> </ul>

### 3 災害時トイレ確保目標数の算定

#### (1) 災害時に必要となるトイレの基準

過去の災害における仮設トイレの設置状況や、国連等における基準を踏まえ、下記を目安として、災害時用トイレの確保計画を作成することが望ましい。

(参考：資料2-2「災害時のトイレの必要数計算シート」)

- ・災害発生当初は、**避難者50人あたり1基**
- ・その後、避難が長期化する場合には、**約20人あたり1基**
- ・トイレの平均的な使用回数は、1人当たり1日5回

トイレの基数は、避難所施設内の個数（洋式便器で携帯トイレを使用）と災害用トイレ（携帯トイレを除く）を合わせた数として算出します。

なお、バリアフリートイレは、上記の個数に含めず、避難者の人数やニーズ合わせて確保します。ただし、避難者の状況や被害の程度等によって必要個数が異なるため、それぞれに見合ったトイレの個数を確保することが重要です。各避難所では、トイレの待ち時間に留意し、避難者数（男女毎を含む）に見合った基数と処理・貯留能力の確保を目指します。

#### ○国内のトイレに関する基準

事務所衛生基準規則（昭和四十七年九月三十日労働省令第43号）

（便所）

第十七条 事業者は、次に定めるところにより便所を設けなければならない。

- 一 男性用と女性用を区別すること。
- 二 男性用大便所の便房の数は、同時に就業する男性労働者六十人以内毎に一個以上とする。
- 三 男性用小便所の箇所数は、同時に就業する男性労働者三十人以内毎に一個以上とする。
- 四 女性用便所の便房の数は、同時に就業する女性労働者二十人以内毎に一個以上とする。
- 五 便池は、汚物が土中に浸透しない構造とすること。
- 六 流出する清浄な水を十分に供給する手洗い設備を設けること。
- 七 事業者は、便所を清潔に保ち、汚物を適当に処理しなければならない。

#### ○被災状況下での公共の場所及び施設における最低トイレ数

機関	短期	長期
病院・医療センター	ベッド数20床または 外来患者50人につき1基	ベッド数10床または 外来患者20人につき1基
受入ノ一時滞在センター	50人につき1基 女性対男性の割合は3:1	
学校	女子30人につき1基 男子60人につき1基	女子30人につき1基 男子60人につき1基
事務所		スタッフ20人につき1基

（出典）スフィア・プロジェクト人道憲章と人道対応に関する最低基準（2011年版）

避難者等の状況を踏まえつつ、以下の点にも留意する。

- ① トイレは発災直後から必要であることから、最低限必要な個数を備蓄し、その後ニーズに応じて数を確保し、快適性の確保を図る
- ② トイレは、原則として男性用、女性用を区別し、女性用トイレを多く設置するとともに、建物内のトイレを優先して女性や子どもに使用させるなどの工夫に努める。

参考：南海トラフ巨大地震発生時の想定される市の避難者数と必要基数の試算

震災当日		1週間後		1か月後	
想定避難者数	必要なトイレ基数 (50人に1基)	想定避難者数	必要なトイレ基数 (50人に1基)	想定避難者数	必要なトイレ基数 (20人に1基)
25,894	518	28,118	562	12,981	649

## (2) トイレ確保目標数の算定

### ア 避難所の被害状況の想定

#### ① ライフラインの被害想定

- ・ 上水道と汚水処理施設の機能途絶日数は、どちらか長い方が水洗トイレを使用できない日数として扱う。(想定できない場合は未記入)

#### 【上水道の機能途絶日数の想定】

- ・ 上水道が使えなくなると水洗トイレが使えなくなる。(水道部に災害ごと想定される機能途絶日数を確認)

#### 【汚水処理施設の機能途絶日数の想定】

- ・ 避難所の汚水処理施設が下水道や集落排水等の集合処理型か合併浄化槽・単独浄化槽の個別処理型のどちらの方法か確認する。(環境管理部に災害ごと想定される機能途絶日数を確認)

#### ② 最大想定避難者数の確認

- ・ 各避難所における災害の種類ごとの最大想定に応じた人数を記入する。

#### ③ 災害時の水洗トイレの使用ルール

- ・ 災害種別ごと、どのような被害が起こるか具体的に想定し、次のような水洗トイレの使用ルールをあらかじめ決めておく。

#### 【地震発生時の集合処理型の場合の例】

- ・ 避難所の周辺で異常が見られなくても、「汚水処理施設の点検が済むまで使用中止」

#### 【大雨、高潮等による浸水時の個別処理型の例】

- ・ 「周辺が浸水していたら、ブローアの故障等の障がいと考えられるため使用中止」

※これらのルールは避難所の限ったことではなく、地域全体のルールとなるので事前に住民に周知し、各家庭での携帯トイレ等の備蓄を促す。

## イ 災害時のトイレの確保目標の策定

- ・災害時は既設トイレの洋式便器を活用することで数を増やせる。レンタル等の仮設トイレが避難所に到着するには、道路状況により日数がかかることが想定されるため、既設洋式便器と簡易トイレの数が確保できれば、携帯トイレの備蓄が発災当初は有効である。

### ①目標とするトイレの数

$$\text{最大想定避難者数 (a)} \div 50$$

- ・過去の災害や国際基準等から、避難者50人に便器が1つあると、トイレに長い時間並ぶことなく使用が可能となり、被災者の健康管理上、確保を目指す。また、女性用対男性用の割合は、3：1が理想的である。

### ②既設トイレの洋式便器の数

- ・避難所に開放可能な便器で洋式便器の数を調べて記入する。発災直後は、個室、便器に被害がないかチェックして使用可否を判断する。

### ③既設のバリアフリートイレの数

- ・障害者や高齢者の方が避難所で使用するトイレは、一般のトイレとは、別に確保する。事前に各避難所のトイレの状況を確認しておく。発災後は避難者の状況に応じて確保に努める。

### ④不足する便器の数

#### ①目標とする洋式便器数—②既設トイレの洋式便器数

- ・備蓄や調達を組み合わせ、不足する便器の数を確保する。全てを備蓄で賄うのは困難とと考えられ、また、避難者のニーズに応じて確保するためにもレンタル業者との協定も進めておく。
- ・和式便器の場合、便器を板等で封鎖し、簡易トイレを用意すれば、個室を確保できる。
- ・ライフラインの復旧目安を考慮して配備するトイレの種類やマンホールトイレの整備等を検討する。

## ウ トイレの種類ごとに必要数の見積もり

- ・避難所毎の配備数を決める際の参考とする。これから災害用トイレを整備する際、予算化するときの必要数の根拠として活用する。

### ウー1 携帯トイレ・簡易トイレを使用する場合

#### ①1日当たりの必要な便袋の枚数

$$\text{最大想定避難者数 (a)} \times 5 \text{回}$$

- ・携帯トイレの備蓄目標は、3日分を目標にする。国、県からのプッシュ型支援もあるが、交通事情により遅れるので、自助や共助による備蓄も併せて行う。

#### 注意事項

- ・避難所では、使用済み携帯トイレの保管場所を確保し、清潔な管理を実施する。
- ・市のし尿処理担当は、保管場所のハエ等の害虫対策、臭い対策等の衛生管理に必要な物資を避難所に配布する。
- ・市のゴミ回収担当は、使用済み携帯トイレを長時間避難所に留めないよう、定期的に回収する。

#### ウー２ 仮設トイレ・マンホールトイレ（貯留型）をし尿処理で使用する場合

##### ① 1日当たりのし尿の発生量の目安

$$\frac{300\text{ml（平均的排泄量）} \times 5\text{回（平均回数）} \times \text{最大想定避難者数（a）}}{\quad}$$

※洗浄水を使用する場合は200ml／回をプラスする。

##### ② し尿処理能力（容量）

$$\frac{\text{便槽の容量（L）} \times \text{トイレの数}}{\quad}$$

- ・備蓄するトイレの便槽の容量をもとに、避難所のし尿処理能力を計算する。

##### ③ し尿処理の回数

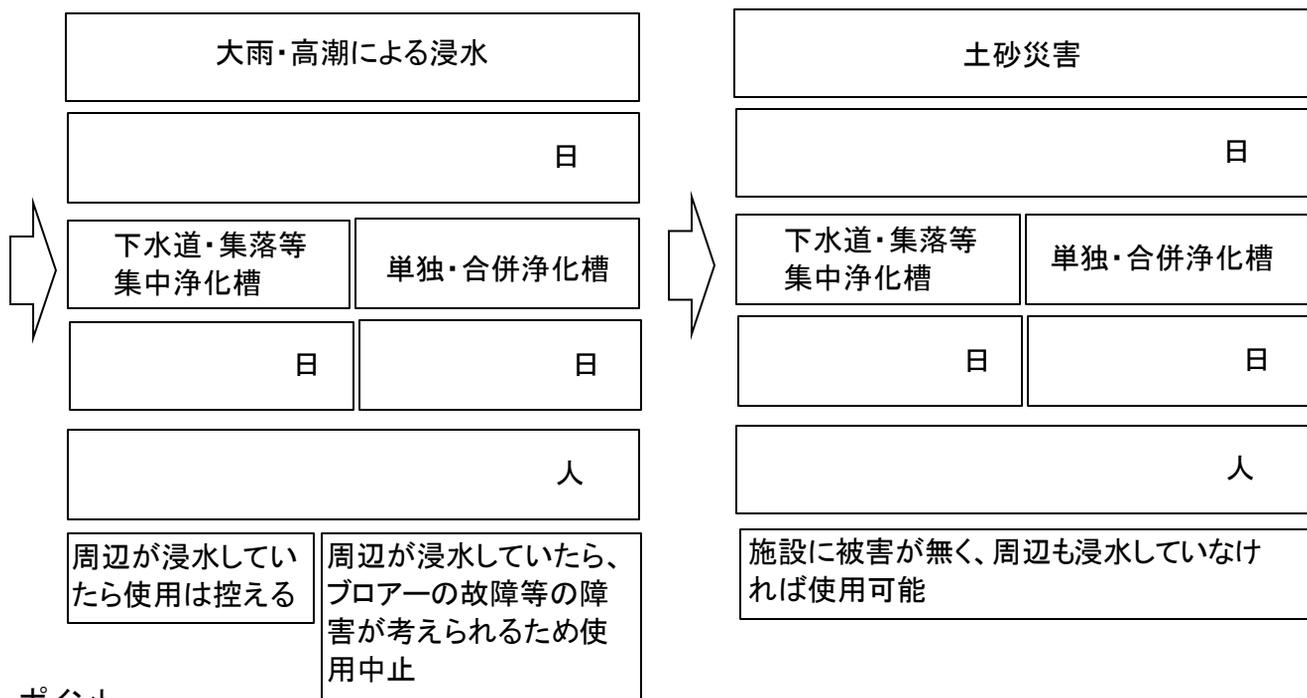
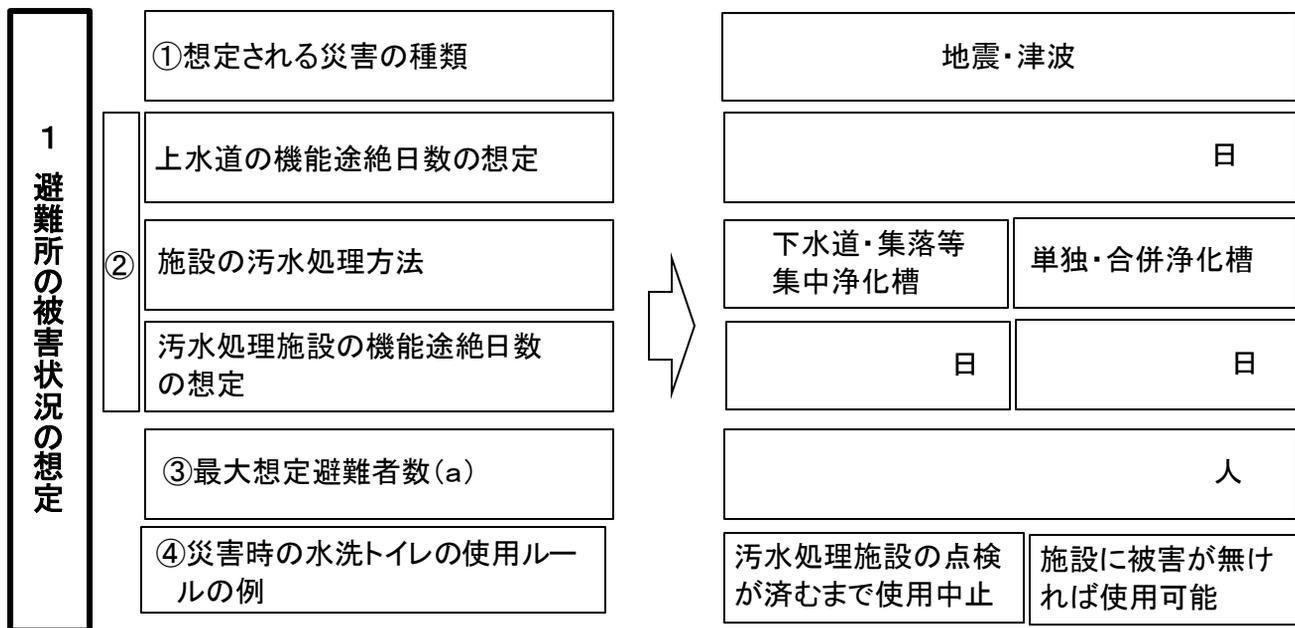
$$\frac{\text{し尿処理能力} \div \text{1日当たりの汚物の量}}{\quad}$$

#### 注意事項

- ・し尿処理については、バキューム車の数、発災時の道路状況等により、収集計画を立てる必要があるため、収集業者等と協定を締結するなど平常時から備えておく。

# 災害時のトイレ必要数計算シート

災害時のトイレの計画は、ライフラインの有無、設置場所、処理方法に加えて、災害の種類や災害発生からの時間の経過、使用者の事情、使用できる設備等の条件を踏まえて策定する必要があります。このシートでは、1 避難所の被害状況の想定、2 災害時トイレ(便器)確保目標の設定、3 トイレの種類ごとに必要数を見積もり、備蓄や配備計画の根拠資料として活用できるよう、具体的な数字を出すことを目的にしています。



## ポイント

- ・避難所の上水道施設の被害想定は、水洗トイレの復旧に関係するだけでなく、衛生管理上も重要であるため、具体的な想定が必要
- ・避難所の汚水処理施設の使用不可能な日数の想定は、汚水処理施設のBCP(事業継続計画)としても重要であるため、具体的な想定が必要
- ・災害直後の使用ルールを事前に決めて、避難所運営マニュアル等に記載するなど、事前に周知しておくことが重要である。

次ページに続く



## 2 災害時のトイレ(便器)の確保目標の設定

	地震津波	大雨・高潮による浸水	土砂災害	ポイント 計算式
①目標とするトイレの数	基 $(a) \div 50$	基 $(a) \div 50$	基 $(a) \div 50$	50人あたりに1つ便器があることが望ましい。女性用対男性用の割合は3:1が理想的→ 最大想定避難者数(a)÷50
②既設トイレ洋式便器の数	基	基	基	障がい者等が快適に使用できトイレは一般のトイレとは別に確保する必要がある
③既設のバリアフリートイレ	基	基	基	施設内で避難者に開放することが可能なトイレの内、様式便器の数
④不足するトイレの数	一般用 基 バリアフリー 基	一般用 基 バリアフリー 基	一般用 基 バリアフリー 基	①目標とする洋式便器数 - ②既設トイレの洋式便器数 ①-②

(注意事項): 災害時のトイレの確保については、既設トイレの洋式便器を活用することで、数の確保が可能となる。レンタル等の架設トイレが避難所に到着するまでには道路状況とにより、日数がかかることも想定されるため、洋式便器や簡易便器さえあれば使用可能な便袋の備蓄が発災当初は有効である。

前記1で確認した被害状況の想定に基づき、トイレの種類ごとの必要数を見積もる

### 3-1 携帯トイレ・簡易トイレを使用

	地震津波	大雨・高潮による浸水	土砂災害	ポイント 計算式
①1日当たり必要な便袋の枚数	枚 $(a) \times 5$	枚 $(a) \times 5$	枚 $(a) \times 5$	1日の平均的なトイレの回数=5回 最大想定避難者数 $(a) \times 5$
②便袋の備蓄目標数	日分 枚	日分 枚	日分 枚	5回(平均回数)×最大想定避難者数(a)×3日(被害想定によって、3~7日分備えること)

(注意事項): 避難所では、使用済み携帯トイレ(便袋)の保管場所を確保し、清潔な管理を実施すること市のし尿処理(トイレ)担当は、保管場所のハエ等の害虫対策、臭い対策等の衛生管理に必要な物資を避難所に配布する。また、ゴミ処理担当は、使用済み携帯トイレ(便袋)は長期間避難所に留めることがないよう定期的な回収を手配する。

### 3-2 仮設トイレ・マンホールトイレ(貯留型)を汲み取りで使用

	地震津波	大雨・高潮による浸水	土砂災害	ポイント計算式
①1日当たりのし尿の発生量の目安	L	L	L	300ml(平均的排泄量)×5回(平均回数)×最大想定避難者数(a) ※洗浄水を使用する場合は200ml/回をプラスする。
②し尿処理能力(容量)	L	L	L	便槽の容量(L)×トイレの数
③汲み取りの回数	日に1回	日に1回	日に1回	し尿処理能力÷1日当たりの汚物の量

(注意事項): 汲み取りについては、バキューム車の数、発災時の道路状況等により収集計画を立てる必要があるため、収集業者等と協定を締結するなど、平時から備えて置く必要がある。  
また、し尿処理施設の被災状況によっては、域外への搬送を検討する必要がある。

#### 計算例

#### 1 避難所の被害状況の想定

	地震・津波	目標トイレ数 <b>6基</b> 300人÷50	1日当たり必要な便袋の枚数 <b>1500枚</b> 300人×5回	1日あたりのし尿の発生量の目安 <b>450L</b> 0.3L×5回×300
②	上水道の機能途絶日数の想定	30日	既設トイレの洋式便器数 <b>2基</b>	便袋の備蓄目標数 <b>3日分</b> <b>4500枚</b>
	施設の汚水処理方法	下水道・集落等集中浄化槽	既設のバリアフリートイレ数 <b>0基</b>	し尿処理能力 <b>2000L</b> 400L×5基 (便槽の目安400L)
	汚水処理施設の機能途絶日数の想定	50日	45日	汲み取りの回数 <b>4日に1回</b>
③最大想定避難者数(a)	300人	不足するトイレ数 一般用: <b>4基</b> バリアフリー: <b>1基</b>		

## 4 災害用トイレの設置

### (1) 設置場所

- ・事前に仮設トイレの設置場所を定めておく。
- ・災害用トイレの各タイプの特徴や適性を理解した上で選定する。
- ・男性用と女性用はブロックで区分し、動線を分ける。
- ・人目に付きやすい場所とする。
- ・バキューム車での上り尿処理を考慮した場所とする。
- ・調理場より高い位置に設置しないようにする。

### (2) 設置方法

- ・女性用トイレは男性用の3倍の割合で配置する。
- ・風の影響を考慮した場所を選び、アンカー等で固定する。複数の架設トイレを固定すればより安定する。
- ・災害時要配慮者が使用することも想定し、構造的に安定感があることを確認する。

### (3) 設備・仕様

- ・体の負担の少ない洋式トイレを基本とする。
- ・夜間は治安も低下しやすく、暗闇での使用で汚れやすいため、トイレの内外に照明を設置する。
- ・災害時要配慮者のため、スロープ設置等、仮設トイレの段差を解消し、十分な幅を確保する。
- ・必要に応じて、手すり、雨避けのための屋根等を設置する。
- ・消臭剤、鏡、フック、サニタリーボックスを設置する。
- ・介助者同伴や車イス、親子連れでも利用しやすい多目的トイレを設置する。
- ・幼児用の補助便座を用意する。
- ・「使用中」が分かる札や男女別、障がい者・高齢者優先トイレが、外国人、高齢者にも分かるよう、外国語や大きな文字を用いて表示する。

## 5 トイレに関する健康被害と衛生管理

避難所のトイレが狭い、暗い、不潔、寒い、遠い、使いにくい、危ないなどの理由により、トイレの使用を控える避難者が水分の摂取を制限し、脱水症状になるケースが発生している。

脱水症状は臓器の機能低下、脳卒中・心筋梗塞、肺塞栓症（エコノミークラス症候群）などを引き起こし、最悪死に至ることがある。また、避難所では大勢が使用するため、衛生環境が悪化しやすく、ノロウイルスなどの感染源となり、流行する可能性がある。

### (1) 衛生管理のポイント

- ・避難所トイレの使用ルールを掲示するとともにチラシを配布して周知する。
- ・清掃と衛生用品の補充をこまめに行う。
- ・感染症を予防するために、手洗い水の確保や手洗いを徹底する。
- ・室内トイレでは、専用の履物を用意する。

- ・携帯トイレを使用する場合は、汚物処理の方法を徹底し、汚物の保管場所を確保する。
- ・携帯トイレの保管はできる限り、雨水で濡れない場所を選ぶ。
- ・運営スタッフの中からトイレ衛生の責任者を選び、掃除当番を定める。
- ・必要に応じボランティア等の支援力を借りて衛生的な環境を維持する。

## (2) 清掃体制

### 【自主的な清掃体制】

- ・避難者全員が衛生環境の観点からトイレの清潔保持の必要性を理解し、率先して清掃にあたる体制を作る。
- ・区単位で当番制をとるなど、継続的に清掃活動が行えるようにする。

### 【ボランティアとの連携】

- ・避難所の状況によっては、ボランティアが中心となり、清掃を実施することを検討する。
- ・過度にボランティアに依存することはよくないが、ボランティアと避難者のコミュニケーションのきっかけともなる。

### 【清掃専門業者の活用】

- ・避難所で十分な水の確保や、多人数が集中的に利用するため、トイレの衛生環境を保つことが難しい場合、専門業者に委託し、衛生環境の確保を図る。
- ・状況に応じて避難者に清掃の助言・指導を行える専門業者の人材を活用する。

## 6 災害用トイレのし尿処理・廃棄物処理

- ・携帯・簡易トイレで発生した廃棄物については、一般廃棄物として処理する。
- ・その廃棄物は避難者から隔離され、ひさし等があり、雨に濡れないなど衛生臭いや衛生管理に配慮した場所に集積する。
- ・便槽付きトイレや貯留槽のあるトイレは、便槽のし尿処理が必要であるため、設置時点でバキュームカー手配の調整を行う。

## 7 トイレの清掃について

避難者が清掃に当たる場合、以下を参考として実施する。

### 【避難所でのトイレ清掃方法】

①基本的事項	<input type="checkbox"/> 1日1回以上は清掃を行う。 <input type="checkbox"/> ホコリを立てない。 <input type="checkbox"/> 感染源を広げたりすることのないよう注意して、清掃する。
②トイレ清掃の準備	<input type="checkbox"/> マスク、手袋、前掛け等の着用により、自身の手指の傷などからの感染等、自己を防御する。 <input type="checkbox"/> マスク、手袋、前掛け等は、ディスポ(使い捨て)を使用する。
③換気の確保	<input type="checkbox"/> ドア・窓を開放し、換気を行う。

④消毒水と清掃用水(水道水)の用意	<input type="checkbox"/>	きれいなバケツの水でキッチン用塩素系漂白剤を希釈する。バケツの水1杯(約5リットル)にキャップ4杯程度(約20cc)
⑤拭き清掃	<input type="checkbox"/>	ドアノブ、手すり、水洗レバー、タンク、ふた、便座、便器の外側、床の順で消毒薬を薄めた布等をひたし、しっかり絞ってから拭く
⑥便器の掃除	<input type="checkbox"/>	複数のトイレの掃除を行う場合は、それぞれの環境を清掃してから、便器の清掃をまとめて行う。
	<input type="checkbox"/>	便器の内側は、トイレ清掃の消毒液の原液をかけ、2~3分後にこすらずに水で流す。汚れにはトイレたわし等を用いる。
⑦備品の設置・補充	<input type="checkbox"/>	手袋を外し(外側が内側になるように外す)、トイレットペーパー、消臭剤、ペーパー分別ボックスを設置する。(ルールがすでに構築されている場合、それに沿った運用ができるように配慮する。)
	<input type="checkbox"/>	掲示物は、使用時の目線に入るよう配置する。
清掃終了時の留意点	<input type="checkbox"/>	脱いだマスク、手袋、前掛け等は、破棄用袋に入れる。
	<input type="checkbox"/>	泥落としマット等で靴の泥を落とし、消毒液をしみこませた消毒用マットで踏み、靴裏を消毒する
	<input type="checkbox"/>	清掃が終了したら手洗いを必ず行う。

【トイレに備え付けておく備品】 ◎優先的に準備 ○準備するのが望ましい

必需品	◎トイレットペーパー(ビニール包装がのぞましい。) ◎生理用品 ◎ペーパー分別ボックス/サニタリーボックス (段ボール製の場合は、床面からの水を防ぐための防護策が必要)
衛生	◎手洗い用水・石けん(液体又は泡)(手洗い水がある場合) ◎ウェットティッシュ ◎手指消毒用アルコール ○ペーパータオル(手洗い用)
清掃する人が着用するもの	◎ゴム手袋 ◎マスク ○トイレ清掃用の作業着
清掃用具 (容器に中身と使用箇所を表記)	◎掃除用水(清掃用と消毒用) ◎トイレ清掃専用のバケツ(除菌洗浄水用、モップ洗浄用) ◎除菌洗浄水作成用の塩素系漂白剤(キッチン用でよい) ◎ビニール袋(ゴミ袋用、清掃用具持ち運び用) ◎トイレ掃除用雑巾(多用途に使用するため、複数用意) ◎ブラシ(床用、便器用) ○トイレ用洗剤(災害用トイレには中性洗剤) ○モップ ○ペーパータオル(掃除用)
トイレ関連備品等	◎トイレ専用の履物(室内のトイレに限る) ◎トイレの使用ルールを掲示 ◎手洗い・消毒方法を掲示 ○消臭剤 ○除菌マット(室内と下足履きの境界) ○汚物用ビニール袋、汚物用脱臭剤 ○トイレ用防虫剤

## 8 要配慮者支援班の業務〈展開期～撤収期〉

### (1) 要配慮者の支援

#### ア 要配慮者の避難状況の把握

- ・市が作成した避難行動要支援者名簿等と避難者名簿を照合し、所在が確認できない場合は、災害対策本部や在宅避難者等の組織と連携して、所在を確認します。

#### イ 避難所における要配慮者名簿の作成とニーズの把握

- ・要配慮者は、支援を要する内容が一人一人異なります。それぞれの状況やニーズを把握するために、避難所における要配慮者名簿【様式23：避難所における要配慮者名簿】を作成します。この名簿作成時、避難行動要支援者名簿も活用し、名簿漏れが無いようにします。
- ・要配慮者名簿には、氏名、性別、年齢、要配慮の内容等、個人情報が含まれるため、慎重に取り扱い、適正な情報管理を図ります。
- ・避難所で対応できないニーズについては、情報班を通じて、必要な支援を災害対策本部に報告し、対応を要請します。

#### ウ 要配慮者用の相談窓口の設置

- ・要配慮者からの相談に対応する相談窓口を設置します。
- ・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、配慮します。参考：資料16「妊婦さん、赤ちゃんの栄養について」
- ・聴覚に障がいのある人や外国人に対しては、手話ボランティアや通訳ボランティア等の協力を仰ぎます。なお、手話ボランティアや通訳ボランティア等専門性を有するボランティアの確保については、ボランティア班と連携・調整のうえ、ボランティアセンター等へ派遣要請を行います（P111を参照）。

#### エ 避難所内への福祉避難室の設置・運営

- ・要介護高齢者、在宅療養者、障がい者、乳幼児や妊産婦、感染症患者など、特別の配慮を要する避難者に対応するため、福祉避難室（スペース）を設置します。
- ・福祉避難室は、避難所内の医務室の近くなどに設置します。設置に際してはバリアフリーを考慮し、また、一般の居住エリアと区別する仕切りを設けるなど、必要な環境を整えます。
- ・精神障がい者や知的障がい者など、他者とのコミュニケーションをとることが困難で集団生活が苦手な方について、気持ちを落ち着かせて避難生活を送れるよう、配慮します。
- ・要配慮者対応の食料、介護用品や福祉用具等必要な物資について、災害対策本部に要望します。

## オ 拠点的な福祉避難所等への移送

- ・避難所内に寝たきりの高齢者や難病等を患う方など要配慮者がいる場合は、社会福祉施設や病院への移送などについて、本人や家族の希望を聞き、情報班を通じて、市災害対策本部に一時人所などの手配を要請します。
- ・市が拠点的な福祉避難所等を設置した場合は、本人や家族の希望を聞いて、要配慮者の状態などに応じて、市災害対策本部に受入れを要請します。

### 【様式35：福祉避難所の指定状況】

- ・要配慮者専用の福祉避難室に車イス、簡易ベッド、等の調達・設置を図りますが、同室では避難所生活に支障があると判断される時は、福祉避難所への受入れを要請します。

## カ HOTステーションへの移送

- ・避難者の中に在宅酸素患者がおり、電源等の関係で避難所生活に支障があると判断される時、災害対策本部にHOTステーションへの受け入れを要請します。
- ・HOTステーションには発電機、延長コード、電源タップ、燃料が配備されており、酸素濃縮器及び酸素ボンベは市からの要請により、県が指定業者から手配します。

## (2) 女性・子どもの安心・安全の確保

### ア 女性・子どもの安心・安全の確保

- ・女性や子供に対し、防犯ブザーやホイッスルの携帯の呼びかけを行うとともに、人目のない所を一人で歩かない、明るい時間に移動する、移動するときは声を掛け合う、トイレに行くときは一人で行かないなどの注意喚起を行います。（施設管理班と連携して行います。）
- ・トイレ・更衣室・入浴設備等の設置場所は、昼夜を問わず安心して使用できる場所を選び、照明を付けるなど安全に配慮します。
- ・防犯対策を主に行う施設管理班と連携をとりながら女性や子どもの安全を確保します。
- ・暴力や性的暴力の被害に遭わないよう、また、子どもが危険箇所に立入らないよう死角となる危険な場所を定期的な巡回により、警備します。
- ・外見では判断できない身体的問題（慢性疾患、障がいなど）を抱えている子どもがいることも留意し、声をかけるなどして、その把握に努めます。

### イ 自習室、遊び場の確保

- ・避難所生活の長期化に伴って、子どもたちへの対応として、昼間は子どもの遊戯室、夜は中高生の勉強部屋とするなど勉強室・遊び場の確保、子どもの世話ができる人材の確保など、必要な支援を実施します。

## (3) 避難所閉鎖に向けた準備

- ・避難所の閉鎖が決まったら、施設の本来業務の再開に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。

- ・使用した備品や設備を片付け、要配慮者名簿など作成した資料等とともに避難所運営本部に提出します。

## 9 ボランティア班の業務〈展開期～撤収期〉

### (1) ボランティア派遣要請

#### ア ボランティアの派遣要請

- ・避難所の運営は、避難者による自主運営が基本ですが、必要に応じてボランティアの支援を要請します。
- ・要請に当たっては、支援を受けたいボランティアの分野、必要な人員数、期間等を見積り、運営本部会議で決定したうえで、要請します。
- ・ボランティアの派遣要請は、原則、ボランティアセンターへ行きます。

#### 【様式24：ボランティア派遣依頼書】

〈概ね展開期以降、必要となるボランティアの分野の例〉

- ①安否確認
- ②避難者の方が必要とする各種情報の収集・伝達、広報資料作成への協力
- ③清掃、防疫活動等の援助
- ④食料・物資・資機材の輸送、整理あるいは配分活動への協力
- ⑤炊き出し
- ⑥避難所周辺の交通整理

〈概ね安定期以降、必要となるボランティアの分野の例〉

- ⑦要配慮者の介護、看護活動等の補助
  - ⑧移送（病院の送り迎え）
  - ⑨手話・筆談・通訳等の情報伝達支援
  - ⑩児童・幼児の保育支援
  - ⑪話し相手
  - ⑫家事援助（洗濯等）
- ※その他危険をとまなわない作業

### (2) ボランティアの受入

#### ア ボランティア受付窓口の設置

- ・ボランティア受付窓口を設置します。

#### イ ボランティアの受入

- ・不特定多数の出入りによる混乱を避け、避難所内の安全・安心を確保する観点から、原則としてボランティアはボランティアセンターを経由して派遣された人のみを受け入れます。
- ・ボランティア活動に参加される方への注意事項「資料17:ボランティア活動に参加される方への注意事項」を参考に、活動上の注意事項を確認します。
- ・ボランティアへの具体的な作業依頼をするため、該当する活動班へ案内します。

ウ 直接来所したボランティアへの対応

- ・避難所へ直接来所したボランティアについては、ボランティア受付窓口において、ボランティアセンターを案内します。

### (3) ボランティア活動時の留意事項

ア ボランティアの活動を記録

- ・ボランティアの方が活動する前にボランティアの活動ルールを説明しておきます。
- ・また、ボランティアの方にボランティア活動記録簿【様式25：ボランティア活動記録簿】に記入して頂いてから活動してもらいます。ボランティア活動記録簿には次のような項目を設けています。

①ボランティアの氏名、性別、住所、電話番号

②活動内容

③活動時間

イ ボランティアに活動してもらう内容

- ・ボランティアの活動内容は、所有している資格や活動期間などに応じ、避難所運営本部会議で協議して決定します。組織化されたボランティアの場合には、そのリーダーと話し合いを行って決定します。ボランティアへの具体的な作業指示は、運営組織の各班で行います。また、避難者自身が実施できるような支援は、生活不活発病予防の観点からも除外するようにします。

ウ ボランティアの安全管理

- ・ボランティアの安全面には十分に配慮し、長時間に及ぶ作業や危険な作業は行わせないようにします。また、指示する活動内容がボランティア保険の適用があるのか確認します。

エ ボランティアであることの明示

- ・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ます。

### (3) 避難所閉鎖に向けた準備

- ・避難者数の減少や避難所の集約・閉所に伴い、ボランティア支援の必要性が低くなった場合、ボランティア受付窓口は、ボランティアの撤収について、ボランティアセンターと協議します。