

避難所運営マニュアル



令和4年3月

蘭越町

【目 次】

はじめに	1
1 本マニュアルの位置づけ	1
2 本マニュアルの目的	1
3 本マニュアルの範囲	1
4 本マニュアルの対象	1
第1章 基礎知識	2
1 基本方針	2
2 避難所の運営	3
3 災害発生から避難所開設・運営・撤収の流れ	7
4 確保することが望ましい部屋・場所	8
第2章 事前準備	9
1 日頃からの話し合い	9
2 避難所運営における役割分担を確認します	9
3 施設の利用可能と利用方法を確認します	9
4 避難所生活ルールを作成します	10
5 防災訓練等に積極的に参加しましょう	10
第3章 初動対応	13
1 施設の解錠	14
2 施設の安全点検	14
3 応急的な準備組織の立ち上げ	14
4 使用する部屋・場所の確保	15
5 居住区の編成	16
6 避難者の受入れ	17
7 設備・備品の確認	17

第4章 組織の立ち上げ	19
1 組織立ち上げの流れ	19
2 各活動班の立ち上げ	20
3 運営本部の立ち上げ	22
4 運営会議の開催	23
第5章 各活動班による活動	24
1 総務班	25
2 避難所管理班	27
3 食料・物資班	31
4 情報広報班	35
5 救護班	39
6 衛生班	41
第6章 感染症対策	47
1 はじめに	47
2 感染症対策	48
3 災害時の対応	51

別添

「避難所開設マニュアル」

「避難所運営マニュアル(別冊)新型コロナウイルス対策追加事項」

「避難所運営マニュアル様式集」

「避難所運営マニュアル(概要版)」

はじめに

1 本マニュアルの位置づけ

このマニュアルは、「蘭越町地域防災計画」に基づき、大規模な災害が発生した場合に、行政や施設管理者、地域住民（避難者・自治会等）などが協力して指定避難所を開設・運営するための一定の手順（基本モデル）を定めたものです。

2 本マニュアルの目的

地震や大雨等の災害により、住民が避難を余儀なくされる場合、避難所は被災者の拠り所となり、また、在宅で不自由な暮らしを送る被災者の支援拠点となります。

本マニュアルは、長期間の避難を余儀なくされるような大規模災害が発生した場合に、円滑な避難所運営や良好な生活環境を確保することを目的として、避難所運営の基本的な考え方や避難所組織のあり方、活動内容をまとめ、災害発生時の対応及び事前準備を行う際に参考としていただくよう作成したものです。

なお、本マニュアルは、学校・体育館など比較的規模の大きい施設での運営を想定していますので、下記の点に留意して日頃の訓練や避難所運営の参考にして下さい。

- ・ 各避難所で使用する施設、避難所となる公民館等の施設の実情にあわせて内容を適宜修正追加する必要があります。
- ・ 避難所の設置運営は、各地区の自主防災組織を中心に地域の皆様が被災者（避難者）もその担い手として地域住民の皆様の自治による開設・運営を目指すことになります。

3 本マニュアルの範囲

本町では、災害発生時に危険から身を守るために一時的に避難する「緊急指定避難場所」と、一定期間避難生活を送るための「指定避難所」を指定しています。

本マニュアルは、このうち「指定避難所」の運営に関わる内容について示したものです。これ以降、「指定避難所」を「避難所」として記載しています。

4 本マニュアルの対象

避難所の運営は、地域住民による自主運営が基本となることを踏まえ、本マニュアルは、自主防災組織のリーダー等の避難所運営に携わる地域住民の方を対象として、避難所運営に関する内容を整理したものです。

第1章 基礎知識

1 基本方針

1 避難所の役割

◇避難所は、差し迫った災害から一時的に住民の安全を守る役割や、災害により自宅での生活が困難となった住民の生活場所であるとともに、地域の被災者に対する食料、物資、情報等の支援拠点としての役割を果たします。

2 地域住民による自主運営が基本

◇避難所は、「自治会」や「自主防災組織」または「避難者」といった、地域による「自主運営」が基本です。

◇日ごろから避難所運営について地域で話し合うことで、より円滑な避難所運営を行うことができます。

◇避難所ごとに自治会等や町職員、施設職員等が参加して避難所運営本部を設置して運営を行います。

※避難所は、町長の判断により開設されます。地域による「自主運営」を基本としつつ、その第一義的な責務は町が負うことになります。



3 様々な立場の方に配慮した避難所づくり

◇要配慮者が安心して避難生活が送れるよう、配慮の行き届いた避難所づくりを目指します。

◇男女双方の視点を踏まえ、個人のプライバシーを重視することなどの配慮が必要です。

◇アレルギーや食事制限など、個別事情に気を配ります。

◇大規模な災害が発生した際には、多くの人々が在宅避難者となることが予想されます。
在宅避難者から支援の申し出があった場合、支援が行き届くように配慮します。

※要配慮者とは

高齢者・障害者・乳幼児など、災害時に特別な配慮が必要となる人のこと。

2 避難所の運営

1 避難所の運営に関わる人たち

地域の構成員	運営における基本的な役割
①自治会、自主防災組織等 (以下、自治会等)	◇地域の力及び組織力を発揮し、避難所運営の中心を担います。 ◇自身に避難所生活の必要がない場合でも積極的に避難所運営に関わりましょう。
②避難者	◇避難所開設の際は、自治会等や町職員に協力します。 ◇運営が本格化した際は、避難所運営組織として、それぞれ与えられた役割を担当します。
③町の避難担当職員 (以下、町職員)	◇避難所や町災害対策本部との情報連絡を担います。 ◇避難所が円滑に運営できるよう支援します。
④施設職員	◇日頃から避難所運営の話し合いに参加し、避難所の利用等に関して地域と協議します。 ◇災害発生時には、自治体等や町職員と連携して避難所の運営を支援します。

2 避難所運営本部

避難所運営本部（以下、運営本部）は、避難所運営に関する意思決定を行う組織です。

◇運営本部は、地域が中心となり、本部長、副本部長、各活動班長、各居住組長、施設職員、町職員等で構成されます。

◇運営本部は定期的に運営会議を開催し、避難所運営について話し合います。

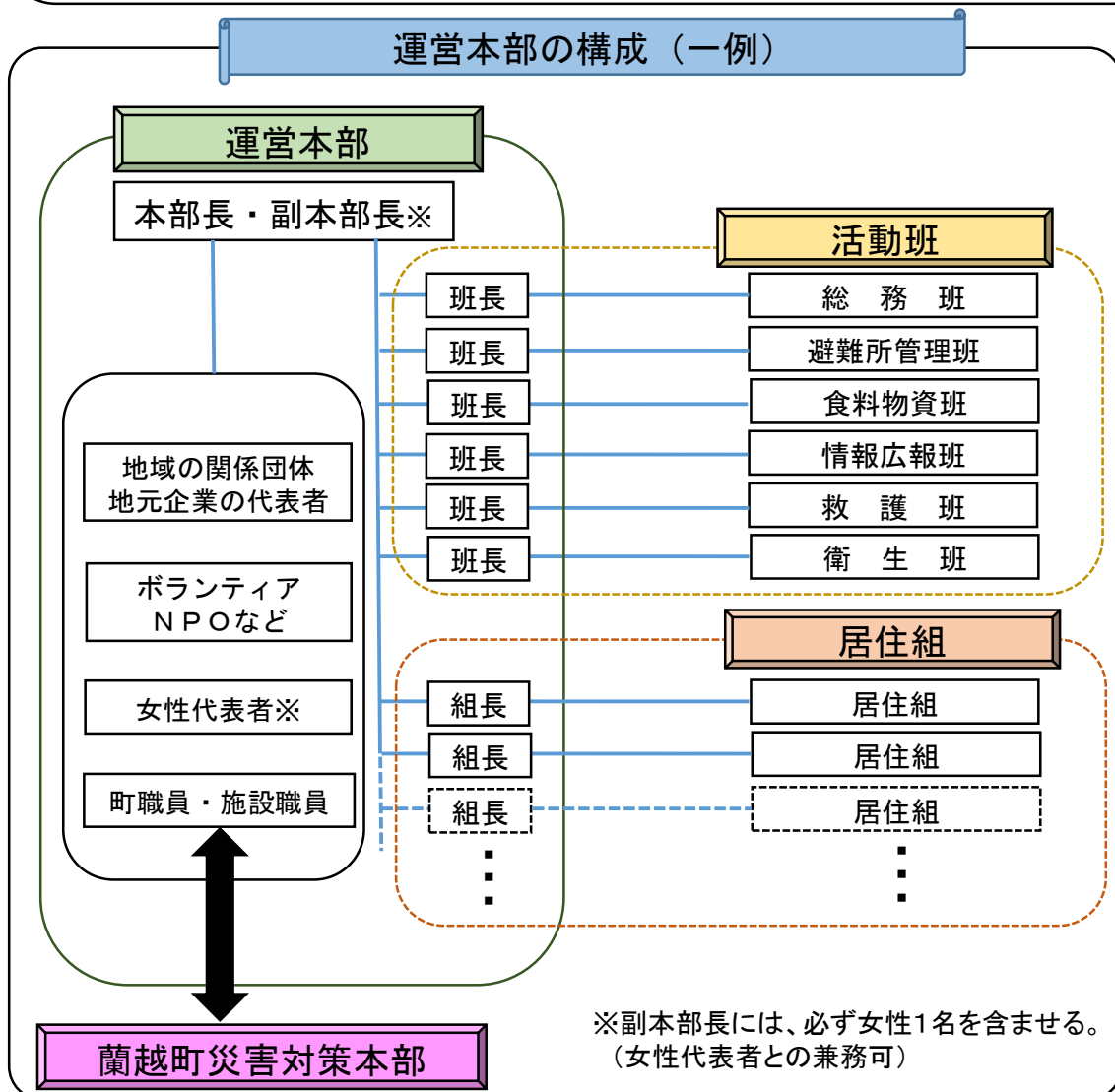
◇避難所運営に男女双方の要望や意見を反映させるため、男女共同参画の視点から運営本部の中に男女双方を含めるように配慮します。

このため副本部長に必ず1名は女性を充てます。

◇構成員に負担が集中しないよう、交代制での対応を図ります。

◇ボランティアやNPOなどは避難所運営の協力者として携わります。

運営本部の構成（一例）



運営本部長及び副本部長（以下、運営本部長等）の役割は、管理・運営に係る全体統括、町災害対策本部との連絡調整、運営本部会議（以下、運営会議）の議長等重要な役割を務めます。

運営本部長等の役割と具体的内容

■避難所内の統括・連絡調整

- 基本的に避難所は、一時的な避難生活の場所であって、避難者の生活の復旧・復興・自立に向けた支援をする場であるとの基本概念を念頭に、管理・運営の統括に当たる。
- 避難所運営が円滑に進むよう統括を行い、運営本部のメンバーに的確な指示を行う。（「誰が」「何時までに」「何処まで」を明確に示す。）
- 特定の班に負担が集中しないよう常に支援活動の平準化に配慮する。
- 避難所の状況を把握し、必要事項を協議するため、運営会議を開催する。

■町災害対策本部との連絡調整

- 避難所の状況を把握し、町災害対策本部やその他の関係機関との連絡調整を行う。
- 各班からの要請事項について、総務班と検討し、町災害対策本部に連絡して、対応について調整する。
- 町災害対策本部からの連絡事項について各活動班に伝達し、必要に応じて情報広報班を通じて避難者への情報提供を調整していく。

■避難者生活ルールの制定及び周知

- 避難所の生活ルールの原案を示し、運営会議で協議・決定し、避難所に関わる全ての人に周知する。
- 常に避難者の声を聞き、避難者間のトラブル等の仲裁を含め、常に公平な立場で解決していくよう努める。

■要配慮者への配慮

- 高齢者・障害者・妊婦等、特別な対応が必要な方を想定しながら運営を行う。
- 要配慮者への配慮は「特別扱い」との不満に対しては、丁寧に説明し理解を得る。

4

運営会議

運営本部は、運営会議を開催し、避難所の運営方針や生活ルールなどの話し合い、活動状況や課題等の情報共有、その他避難所の運営に必要な事項について協議します。

- ◇発災直後の会議の頻度は、1日2回、朝食前及び夕食後が適当です。
- ◇朝の会議は前夜の運営会議以降に必要な伝達事項を主とし、問題点についての話し合いは夕食後に行うと効果的です。
- ◇発災から時間が経ち、伝達の必要な連絡事項が減少すれば、朝の会議は省略可能です。
- ◇特に連絡事項がない場合でも、1日1回は会議を開催し、問題点の有無などを確認します。



5

活動班

避難者それぞれが仕事を分担して避難所の運営を行うために、各種の活動班を置きます。

- ◇活動班ごとに班長を決めます。
- ◇班長のほかにその補助を務めることができる人材を育成します。
※避難所生活が長期化してくると、班長をしていた人が自宅や仮設住宅に移ることがあります。この場合の引継ぎに備えて補助者をつけます。
- ◇班長は活動状況を運営会議で報告し、各活動班の情報を共有します。
- ◇必要に応じて、町職員や施設職員等の支援を受けて対応します。

活動班の編成と役割分担（一例）

避難者の中から各活動班長・班員を選出

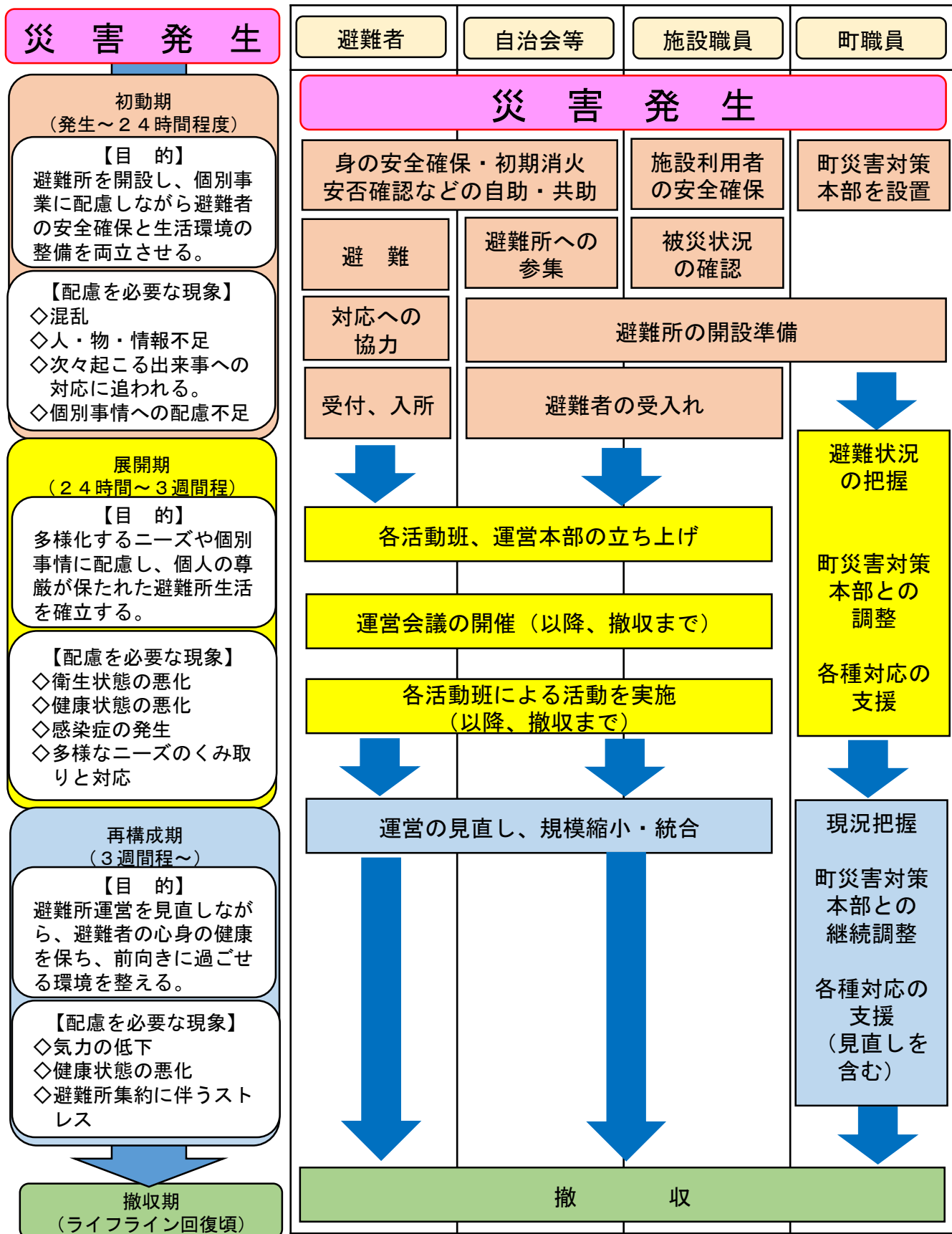


班 名	活 動 内 容
総 務 班	◇町災害対策本部との連絡調整（定時報告を含む。） ◇避難所運営本部の事務局業務 ◇各班との連絡調整（受入、管理） ◇ボランティアの調整 ◇避難所運営記録簿の作成・記録 ◇避難者の相談対応
避難所管理班	◇危険箇所への対応 ◇避難者を把握（受付・避難者台帳・外泊など） ◇施設の管理や使用する部屋・場所の確保、居住区の区割り ◇ペットについてのルール決め ◇防犯・防火対策
食料・物資班	◇食料・物資を要請 ◇食料・物資の受入・管理 ◇食料・物資の配布 ◇炊き出し（配食等含む。）を実施
情報広報班	◇情報の収集 ◇避難者への情報伝達 ◇避難者に関する問合せの対応（電話、郵便物、宅配物など） ◇マスコミ取材に対する町災害対策本部への通報 ◇マスコミ対応（※応答は町職員広報係が実施）
救 護 班	◇傷病者の対応 ◇感染症の予防 ◇避難者の健康状態を確認 ◇要配慮者、避難行動要支援者の対応 ◇医療機関との調整
衛 生 班	◇生活用水を確保（飲料水、その他生活用水の管理） ◇ごみの管理 ◇トイレの管理 ◇お風呂の管理 ◇避難所内の清掃

※すべての班の立ち上げが困難な場合、「総務班」、「避難所管理班」、「食料・物資班」を優先します。

※ここで示す体制に限らず、避難所の規模や作業量により分割・統合するなど、柔軟に組織します。

3 災害発生から避難所開設・運営・撤収までの流れ



4 確保することが望ましい部屋・場所

避難スペースは利用目的やその範囲などが、誰にもわかるような言葉や表示方法を工夫して明示します。危険箇所や、危険な薬品や設備等がある部屋、職員室や事務室など情報管理等の観点から問題のある部屋は、立ち入りを禁止します。

確保することが望ましい部屋・場所の例

【避難所運営用】

- ◇運営本部：電話等の情報機器が使用可能な場所を活用
- ◇広報場所：確認しやすい場所に掲示板等を設置して活用
- ◇会議場所：ホワイトボードや黒板等を設置して活用

【避難生活用】

- ◇居住スペース：屋内で広いスペースが確保できる場所（体育館や講堂、教室）
- ◇授乳室：個室や居住スペースから離れた場所等を活用
- ◇採暖室：暖房器具の数や能力が十分でない場合に教室等を活用
- ◇更衣室：プライバシー確保のため男女別に確保
- ◇育児室：周囲を気にせず、子供たちを遊ばせる場所、保護者や担当者が見守りのできる場所で、子どもたちの安全が守られる場所に設置
- ◇調理室：調理室や給食室等を活用
- ◇救護室・患者室：保健室等を活用、（感染症の蔓延を防ぐため、なるべく一般通行経路から離れた場所に、患者の隔離部屋を設置）
- ◇静養室・サロン：パニックを起こした人が一時的に過ごせる場所、避難者が気軽に集まり、お茶を飲んだり語らいのできる空間。避難生活が長期化する場合は、ストレス軽減の観点から重要なスペース
- ◇物資保管・配布室：荷下ろしや管理がしやすい場所で、直射日光が当たらない施設可能な場所、配布は屋根のある場所でテント等の中で対応

【屋 外】

- ◇仮設トイレ：男女別に居住空間から離し女性や要配慮者に配慮して設置
- ◇ゴミ集積場所：ごみ収集車が入りやすい場所に設置
- ◇駐車場：避難者駐車場、緊急車両（公用車含む。）等に区分

【その他】

- ◇ペットスペース：必要に応じて居住スペースから離れた場所に設置
- ◇喫煙場所：居住空間から離れた屋外等
- ◇風呂（仮設）：水を流す必要もあるので、排水口のある場所に設置
- ◇福祉避難室：努めて一般避難者と区分することが望ましい

当面とし、事後は福祉避難所へ移動させる

第2章 事前準備

1 日頃からの話し合い

災害時に円滑に避難所運営ができるよう、日頃から避難所運営について地域で話し合しましょう。

- ◇地域の避難所を確認しましょう。
- ◇避難施設や備蓄倉庫等の鍵の管理体制（保管場所、解錠の担当者等）を確認しましょう。
- ◇施設の開門・解錠、安全確認等の手順を確認しましょう。



2 避難所運営における役割分担を確認します

- ◇避難所運営に関わる構成員を確認しましょう。
- ◇地域住民、町職員、施設職員等の運営に関する役割分担を確認しましょう。

地域住民による『自主運営』が基本であり、町職員や施設職員等は円滑に避難所を運営できるよう支援します。

3 施設の利用可能場所と利用方法を確認します

- ◇「確保することが望ましい部屋・場所の例（P8）」を参考に避難所施設の利用可能場所と利用方法について確認しましょう。
- ◇避難所施設の利用可能場所や利用方法については、施設職員等に確認を求めるとにしましょう。

4 避難所生活ルールを作成します

◇本マニュアルの「避難所生活ルールの例」を参考に、地域ごとのルールを作成しましょう。

5 防災訓練等に積極的に参加しましょう

◇町や各種団体等が実施する防災研修や防災訓練に積極的に参加し、災害時の対応等について学びましょう。



避難所生活ルールの例（その１）

【避難住民等の心がまえ等】

- ◇この避難所は、災害時における地域住民の生活の場となる避難所です。避難所の円滑な運営を行うため、運営本部（各班長等）から示された事項について協調性を持ち積極的に協力してください。
- ◇地域のライフライン復旧及び避難者が一定の生活ができるまでを目途として設置し復旧後は速やかに閉鎖します。

【生活時間】

- ◇規則正しい生活のため、生活時間のルールを定めます。
起床〇時、消灯〇時、食事（朝〇時、昼〇時、夕〇時）、運営会議〇時など

【生活空間の利用方法】

- ◇居住スペースは、可能な限り世帯ごとに区切って使用します。
- ◇居住スペースは土足禁止とし、脱いだ靴は各自で保管します。
- ◇共有スペースは、使用する用途によって屋内外に確保します。
- ◇来客の面会は、原則として共有空間や屋外とします。
- ◇喫煙は、所定の場所以外では禁止とします。
- ◇「立入り禁止」、「注意事項」等の指示には従ってもらいます。
- ◇避難や外泊等の際には、必ず受付で手続きを行います。

【食事】

- ◇食料の配布は原則として、各世帯単位で行います。
- ◇食器は可能な限り、食器用洗剤や消毒剤による流水洗浄を行います。しかし、水の確保が難しい場合は、使い捨ての容器を利用したり、食器にラップを貼って使い回して対応します。
- ◇体調不良（腹痛、下痢、嘔吐、発熱、咳、発疹等）や手指に傷のある人は、調理及び配膳等に携わらないようにします。

【プライバシーの保護】

- ◇居住区は、みだりに立ち入ったり、のぞいたりしないようにします。
- ◇居住区での個人用テレビ・ラジオは、周囲の迷惑とならないように配慮し、適切な音量で使用します。
- ◇携帯電話での通話は、周囲の迷惑とならないように配慮し、消灯後には居住区での使用を控えます。

避難所生活ルールの例（その２）

【清掃・衛生管理】

- ◇居住区は、原則として各世帯が責任をもって清掃します。
- ◇共有部分については、避難者全員が協力して清掃します。
- ◇１日に１回以上は、避難所全体の換気を行います。
- ◇トイレの使用方法を厳守し、環境美化、清掃、消毒に協力します。
- ◇ペットスペースは、飼い主が協力し合い、定期的に清掃します。

【洗濯】

- ◇洗濯は原則として各世帯単位で行い、順番に実施できるように配慮します。
- ◇洗濯機や物干し場等の共有空間については、長時間の占有を避けるなど他の人の迷惑にならないようにします。

【ごみ処理】

- ◇各世帯のごみは、責任を持ってごみ集積場に捨てます。
- ◇共同作業で発生するごみは、担当者が責任を持って捨てます。
- ◇ごみは必ず分別します。（分別区分を守りましょう。）
- ◇汚物・吐物等を処理したごみは、内容物が壊れないように密閉し、分別して処置します。また、専門的な技術・知識を持つ人から助言等の調整をします。
（処理後は手洗いを確実に実施しましょう。）

【感染症対策】（通常時）

- ◇腹痛、下痢、嘔吐、発熱、咳、発疹等がないかを毎日把握し、感染症等の疑いがある場合は、速やかに町災害対策本部に報告します。
- ◇感染症予防のため、食事前やトイレ後は必ず流水での手洗い、アルコール消毒後の手指への擦り込みを行い、うがいや歯磨き、入浴に努めます。
- ◇トイレ、床面、屋外を消毒する場合に必要な消毒剤は、町災害対策本部に調達を依頼します。

避難所生活ルールの例（その３）

【感染症対策】（コロナウイルス等要対策時）

避難所は、飛沫感染・接触感染が非常に生じやすい環境です。住民の感染を予防し、クラスター化と地域医療崩壊の可能性を下げる対策として密集・密閉・密接の回避やマスクの着用や手洗いを徹底します。

◇感染症予防のため、手洗い、うがいをしっかり行ってください。

手洗いは液体せっけんと流水で行い、清潔なタオル（タオルの共有や洋服で拭くことは絶対にしない。）やペーパータオルでしっかりと乾燥させます。手に見える汚染が無く、流水環境が無ければ、アルコール消毒液での手指消毒でも対応は可能です。

◇下記事項の際は、必ず手洗いを励行してください。

- ・手が汚れた時 ・外出から戻った時
- ・多くの人に触れたと思われる場所を触った時
- ・咳、くしゃみ、鼻をかんだ時
- ・配布等の手伝いをした時 ・炊き出しをする前 ・食事の前、
- ・症状のある人の看病や家族・動物の排泄物を取り扱った後
- ・トイレの使用後

◇検温と体調（発熱、咳、倦怠感、息苦しさの有無等）の報告を２回行います。

◇食事や物資の配布時は、食品等を置くテーブル等は、アルコール消毒等で常に拭いておき、手渡しで受け取らないようにします。

◇立ち入り禁止区域には、絶対に入らないでください。また感染症対策としてゾーニングされた汚染区域には有症状者と汚染区域の担当者以外の立ち入りは厳禁します。有症状者や汚染区域担当者との接触は避けます。

◇トイレの清掃は、毎日〇時間ごとに避難者が交代で行います、アルコール消毒薬や次亜塩素酸０．０５％溶液等を用途別で用いて、トイレ・出入口・ドアなど、人が触る部分を重点的に清掃と消毒をします。

◇ごみ捨ての担当者は、手袋をして最終的に口を縛り処分します。「感染者（症状有や疑いのある者）が出したごみ（食べ物、体液が付着したもの等）」と「非医療従事者（避難所担当者等）が着用した手袋等」は、感染性廃棄物として破棄します。

◇換気は最低でも「２時間毎１０分間」などルールを決めて行い、空気の流れをできるだけ作ります。

第3章 初動対応

初動期とは、災害発生から概ね24時間以内の対応をいいます。災害発生直後の混乱した状況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います。

初動対応の流れ

1 施設の解錠

- ◇町長が状況を判断し、避難所の開設を指示
- ◇町職員や施設職員の協力により解錠
- ◇急を要する場合は事前の取り決めに従い対応

2 施設の安全点検

- ◇被害状況と危険度を確認した上で開設の可否を判断
- ◇危険箇所を表示して立入りを制限

3 応急的な準備組織の立ち上げ

- ◇応急的なリーダーの選出
(本格的な組織立ち上げまでの陣頭指導)

4 使用する部屋・場所等の確保

- ◇居住空間や避難所運営に必要な部屋・場所・駐車場を確保

5 居住区の編成

- ◇可能な限り公平なスペース配分
- ◇地域（地区、自治会等）ごとに配置

6 避難者の受け入れ

- ◇世帯ごとに避難者受付簿にて受付
- ◇避難者カードの記入
- ◇負傷者・要配慮者への対応

7 設備・備蓄品の把握

- ◇避難所運営に必要な設備や備品の確認・確保
- ◇不足等があれば町災害対策本部へ連絡

1 施 設 の 解 錠

- ◇避難所開設の解錠は、町職員又は、施設職員等の協力を得て行います。
- ◇事前の調整で、緊急時に直ちに解錠することができるように計画します。
- ◇施設の安全が確認されるまでは、避難者を外の安全な場所に自治会ごとなどでまとまって待機してもらいます。



2 施設の安全点検

避難所は、被害状況と危険度を確認した上で開設する必要があります。

このため、避難者の受入れ前に以下の事項を確認します。

- ◇専門的な知識をもった人が周りにいる場合は、協力を呼びかけます。
- ◇危険箇所注意到意し、「避難所の被害等チェックシート【様式①】」をもとに、できる限り2人以上で点検を実施します。また実施する人の安全確保を第一に考えましょう。
- ◇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表示をして、その周辺を直ちに立ち入り禁止とします。
- ◇周辺の二次災害のおそれ（火災等危険性）がないことを確認します。

3 応急的な準備組織の立ち上げ

施設の安全が確認されたら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。

- ◇応急的な避難準備組織のリーダー（本部長）を選出します。
- ◇避難者が協力して、避難スペースの確保・受入体制を行います。
- ◇リーダーには、自治会や自主防災組織の役員等、「北海道地域防災マスター」（※）避難住民の意見により推薦された人などが考えられますが、すぐに決まらないときは、町災害対策本部が指名した町職員が一時的にその任に当たり、対応します。
（※）道が開催する研修を受講するなどして認定を受けた者
- ◇本格的に避難所運営組織が形成されるまでは、リーダーが陣頭指揮をとり避難所運営にあたります。当面の間、避難所運営は昼夜での対応が必要となることが予想されるため、交替で対応できる体制を作ります。
- ◇運営スタッフは、各自の健康状態を確認し、発熱、咳、発疹、下痢などの症状が現れている場合は、リーダーに報告し、その症状が改善するまで健康状態の問題ない運営スタッフと交代するなどの対応をとります。

4 使用する部屋・場所の確保

居住空間や避難所の運営に使用する部屋・場所・駐車場を確保します。

早急に避難者を受入れる必要がある場合は、「運営本部」、「居住スペース」、「立入禁止場所」を決めます。

◇危険箇所や危険な薬品や設備等がある部屋、職員室や事務室など情報管理等の観点から問題のある部屋は、立入りを禁止します。

◇冬期間の屋外の使用は、落雪等に十分注意します。

確保することが望ましい部屋・場所の例（再掲載）

【避難所運営用】

- ◇運営本部：電話等の情報機器が使用可能な場所を活用
- ◇広報場所：確認しやすい場所に掲示板等を設置して活用
- ◇会議場所：ホワイトボードや黒板等を設置して活用

【避難生活用】

- ◇居住スペース：屋内で広いスペースが確保できる場所（体育館や講堂、教室）
- ◇授乳室：個室や居住スペースから離れた場所等を活用
- ◇採暖室：暖房器具の数や能力が十分でない場合に教室等を活用
- ◇更衣室：プライバシー確保のため男女別に確保
- ◇育児室：周囲を気にせず、子供たちを遊ばせる場所、保護者や担当者が見守りのできる場所で、子どもたちの安全が守られる場所に設置
- ◇調理室：調理室や給食室等を活用
- ◇救護室・患者室：保健室等を活用、（感染症の蔓延を防ぐため、なるべく一般通行経路から離れた場所に、患者の隔離部屋を設置）
- ◇静養室・サロン：パニックを起こした人が一時的に過ごせる場所、避難者が気軽に集まり、お茶を飲んだり語らいのできる空間。避難生活が長期化する場合は、ストレス軽減の観点から重要なスペース
- ◇物資保管・配布室：荷下ろしや管理がしやすい場所で、直射日光があたらない施設可能な場所、配布は屋根のある場所でテント等の中で対応

【屋 外】

- ◇仮設トイレ：男女別に居住空間から離し女性や要配慮者に配慮して設置
- ◇ゴミ集積場所：ごみ収集車が入りやすい場所に設置
- ◇駐車場：避難者駐車場、緊急車両（公用車含む。）等に区分

【その他】

- ◇ペットスペース：必要に応じて居住スペースから離れた場所に設置
- ◇喫煙場所：居住空間から離れた屋外等
- ◇風呂（仮設）：水を流す必要もあるので、排水口のある場所に設置
- ◇福祉避難室：努めて一般避難者と区分することが望ましい。当面とし、事後は福祉避難所へ移動させる。

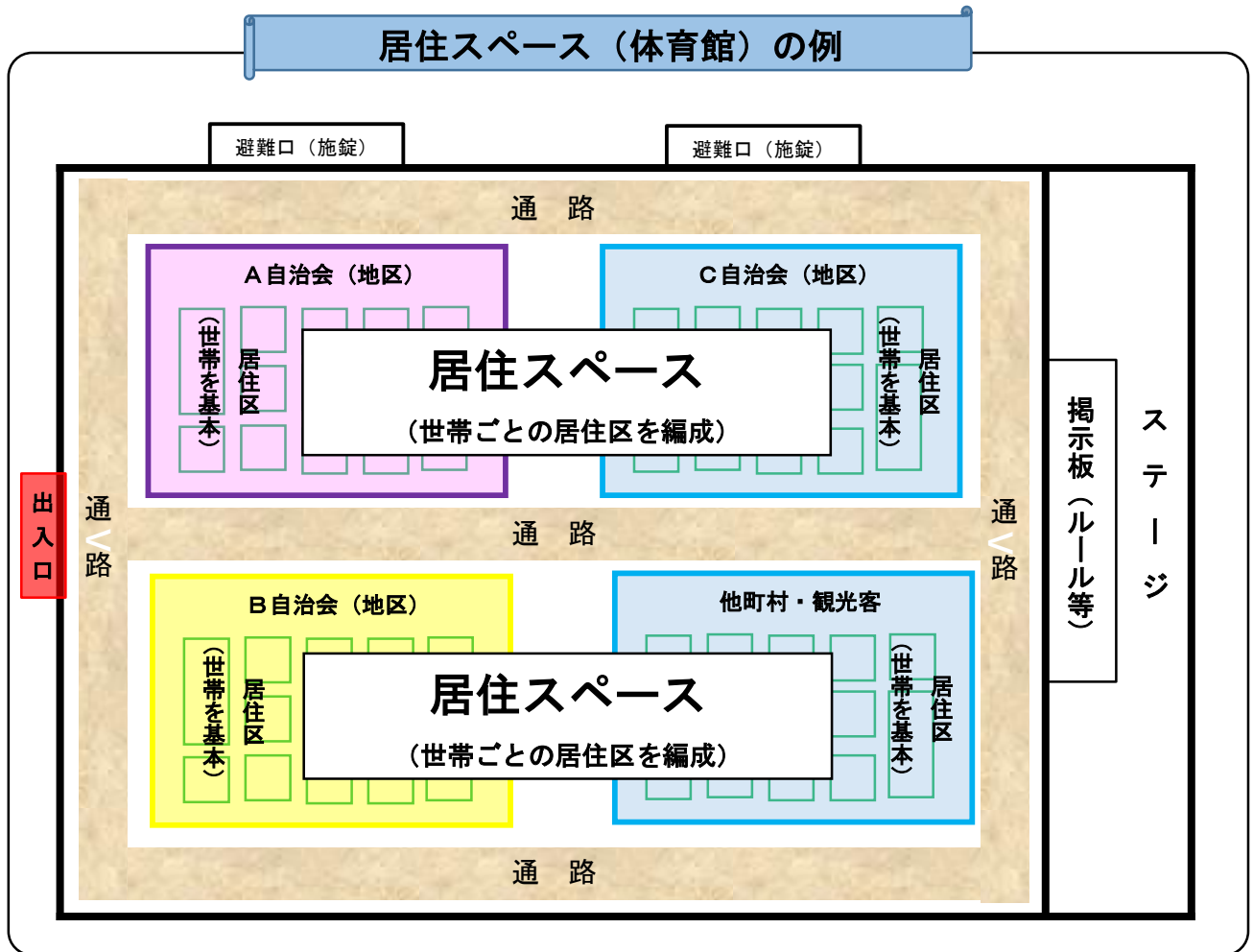
5 居住区の編成

避難所の居住スペースは、地区ごとに分けて配置します。

避難者は、それぞれの居住区で生活します。

- ◇居住区は世帯を基本単位とし、親戚なども必要に応じて同じ居住区に編成します。
- ◇居住区は、公平性を保つためにスペースの配分基準を明確にし、テーブルや敷物などで境界を作ります。
- ◇できるだけ顔見知り同士を近くにするなど、安心できる環境を作ります。
- ◇居住スペースには通路を設けるようにします。
- ◇観光客などは長期に滞在する可能性が低いため、地域住民とは分けて居住スペースを作ります。

居住スペース（体育館）の例



6 避難者の受入れ

入口に受付を設け、避難者を受け入れます。

世帯ごとに「避難者受付【様式②】」に記入してもらうとともに、各種対応を効率よく行うための基礎資料となる「避難者カード【様式③】」を提出していただきます。



- ◇「避難者カード」は、避難所を運営する上での重要な基礎資料となりますので、避難者に協力を求め、必ず提出してもらいます。
- ◇施設の広いスペースから避難者を収容し、支援が必要な要配慮者は、1階や出入り口付近にするなど配慮します。
- ◇避難所に入所せず、在宅や車内で食料等の必要な支援を求めている人（「在宅避難者」）にも「避難者カード」を提出してもらいます。
- ◇ペットは指定された場所以外で飼育することを禁止し、「ペット台帳【様式⑦】」へ記入してもらいます。
- ◇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（緊急性）が高い負傷者については、町災害対策本部に連絡します。
- ◇避難所内で対応可能な負傷者に対しては、保健室等で適切な処置を行います。
避難者の中に医療関係者が居る場合、協力を求めます。
- ◇要配慮者等を確認し、特別な支援が必要な方は把握し情報を共有します。

7 設備・備品の確認

避難所運営に必要な設備や備蓄品（食料・物資）を確認します。

- ◇備蓄品の配布に備え、「避難者カード」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、災害対策本部に要請を行う準備をします。

運営に必要な設備の例

- 水道、ガス、電気、電話、トイレ等のライフライン
- テレビ・ラジオ等の情報収集機能
- 施設内放送設備

町災害対策本部へ連絡

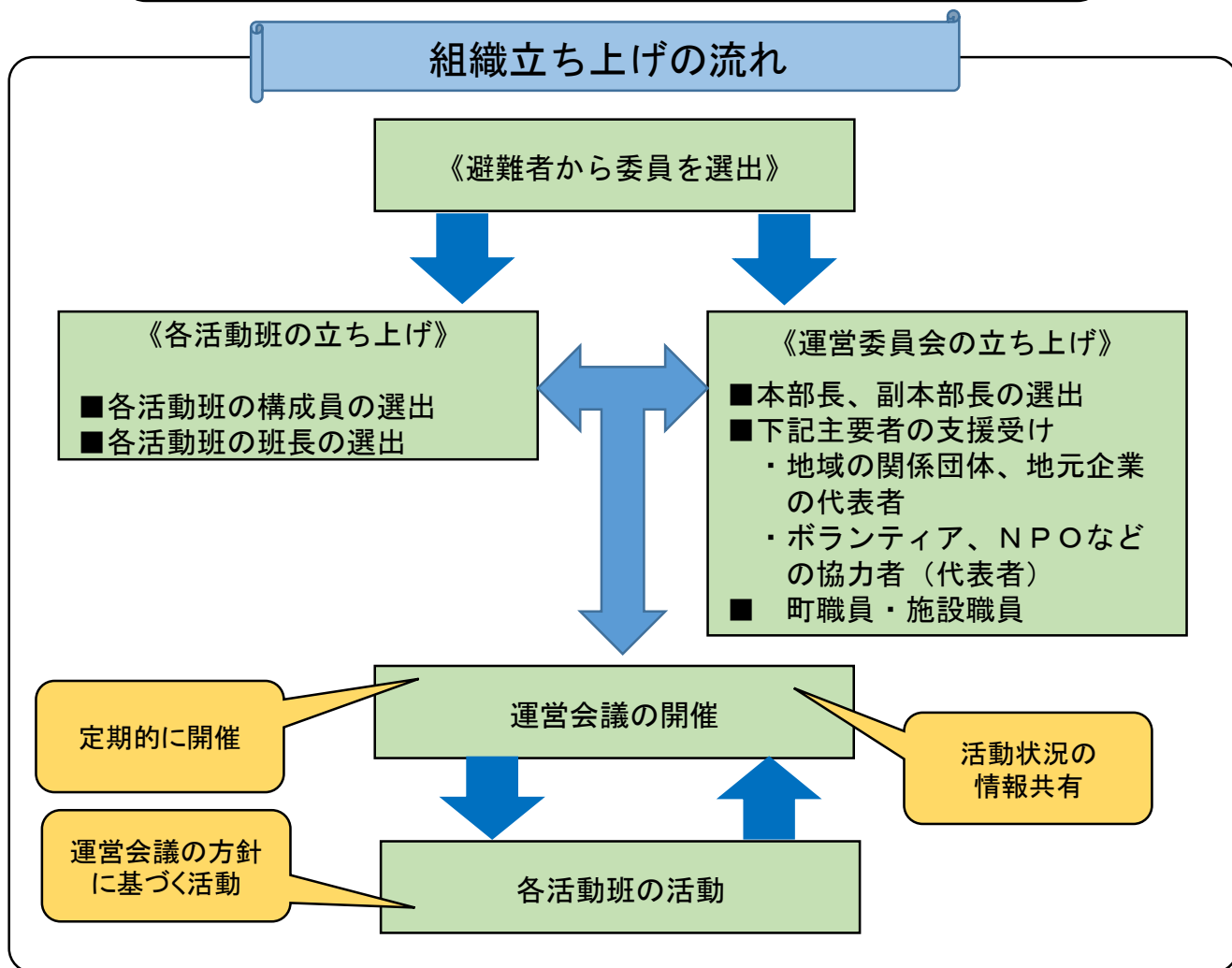
- 町職員は、避難所の状況について、「避難所状況報告書【様式⑪】」で町災害対策本部へ連絡します。（行政通信システム等使用）
また、避難所の運営に必要な物資等を「物資要請書【様式⑨】」で町災害対策本部に要請します。
- 町職員が不在の場合や緊急の場合は、避難所準備組織のリーダーが町災害対策本部との連絡を行います。
- 避難所からの連絡は、町災害対策本部の貴重な情報となり、避難所への支援を行う上で欠かせないものであるため、可能な限り、周辺の状況などとあわせて連絡します。

第4章 組織の立ち上げ

1 組織立ち上げの流れ

避難所の状況が落ち着いてきたら、各種活動を分担して実施する「活動班」を編成するとともに、本格的な避難所運営組織「避難所運営委員会」を立ち上げます。

- ◇運営本部は、定期的に運営会議を開催し、運営について話し合います。
- ◇運営本部や各活動班の活動は原則として自治会等が主体となっており、避難者自身の役割分担を明確にすることにより、避難者自身が避難所運営に貢献できる体制を整えます。
- ◇各種対応は、各世帯単位で行うことを基本としますが、避難者が多いなど、世帯単位での対応が困難な場合は、居住区ごとにグループ分けすることも有効です。



2 各活動班の立ち上げ

活動班は、避難所の運営に必要な各種活動を分担して実施します。

自治会等が中心となり、避難者とともに組織します。

◇避難所の状況から必要な活動班を検討し、各活動班の構成員を選出します。

◇活動班ごとに班長を決め、「活動班名簿【様式⑱】」に記録します。

◇班長のほかにその補助を務めることができる人材を育成します。

※避難所生活が長期化してくると、班長をしていた人が自宅や仮設住宅に移ることがあります。この場合の引継ぎに備えて補助者をつけます。

◇班長は、活動状況を運営会議で報告し、各活動班の情報を共有します。

◇必要に応じて、町職員や施設職員等の支援を受けて対応します。



活動班の編成と役割分担（再掲載）

避難者の中から各活動班長・班員を選出



班 名	活 動 内 容
総 務 班	◇町災害対策本部との連絡調整（定時報告を含む。） ◇避難所運営本部の事務局業務 ◇各班との連絡調整（受入、管理） ◇ボランティアの調整 ◇避難所運営記録簿の作成・記録 ◇避難者の相談対応
避難所管理班	◇危険箇所への対応 ◇避難者を把握（受付・避難者台帳・外泊など） ◇施設の管理や使用する部屋・場所の確保、居住区の区割り ◇ペットについてのルール決め ◇防犯・防火対策
食料・物資班	◇食料・物資を要請 ◇食料・物資の受入・管理 ◇食料・物資の配布 ◇炊き出し（配食等含む。）を実施
情報広報班	◇情報の収集 ◇避難者への情報伝達 ◇避難者に関する問合せの対応（電話、郵便物、宅配物など） ◇マスコミ取材に対する町災害対策本部への通報 ◇マスコミ対応（※応答は町職員広報係が実施）
救 護 班	◇傷病者の対応 ◇感染症の予防 ◇避難者の健康状態を確認 ◇要配慮者、避難行動要支援者の対応 ◇医療機関との調整
衛 生 班	◇生活用水を確保（飲料水、その他生活用水の管理） ◇ごみの管理 ◇トイレの管理 ◇お風呂の管理 ◇避難所内の清掃

※すべての班の立ち上げが困難な場合、「総務班」、「避難所管理班」、「食料物資班」を優先します。

※ここで示す体制に限らず、避難所の規模や作業量により分割・統合するなど、柔軟に組織します。

3 運営委員会の立ち上げ

避難所運営の中心を担う組織である運営委員会を立ち上げます。

運営委員会は、運営会議を開催し、避難所の運営方針や生活ルールなどの話し合い、活動状況や課題等の情報共有、その他避難所の運営に必要な事項について協議します。

◇運営本部は、地域が中心となり、本部長、副本部長、各活動班長、各居住組長施設職員、町職員等で構成されます。

◇運営本部は定期的に運営会議を開催し、避難所運営について話し合います。

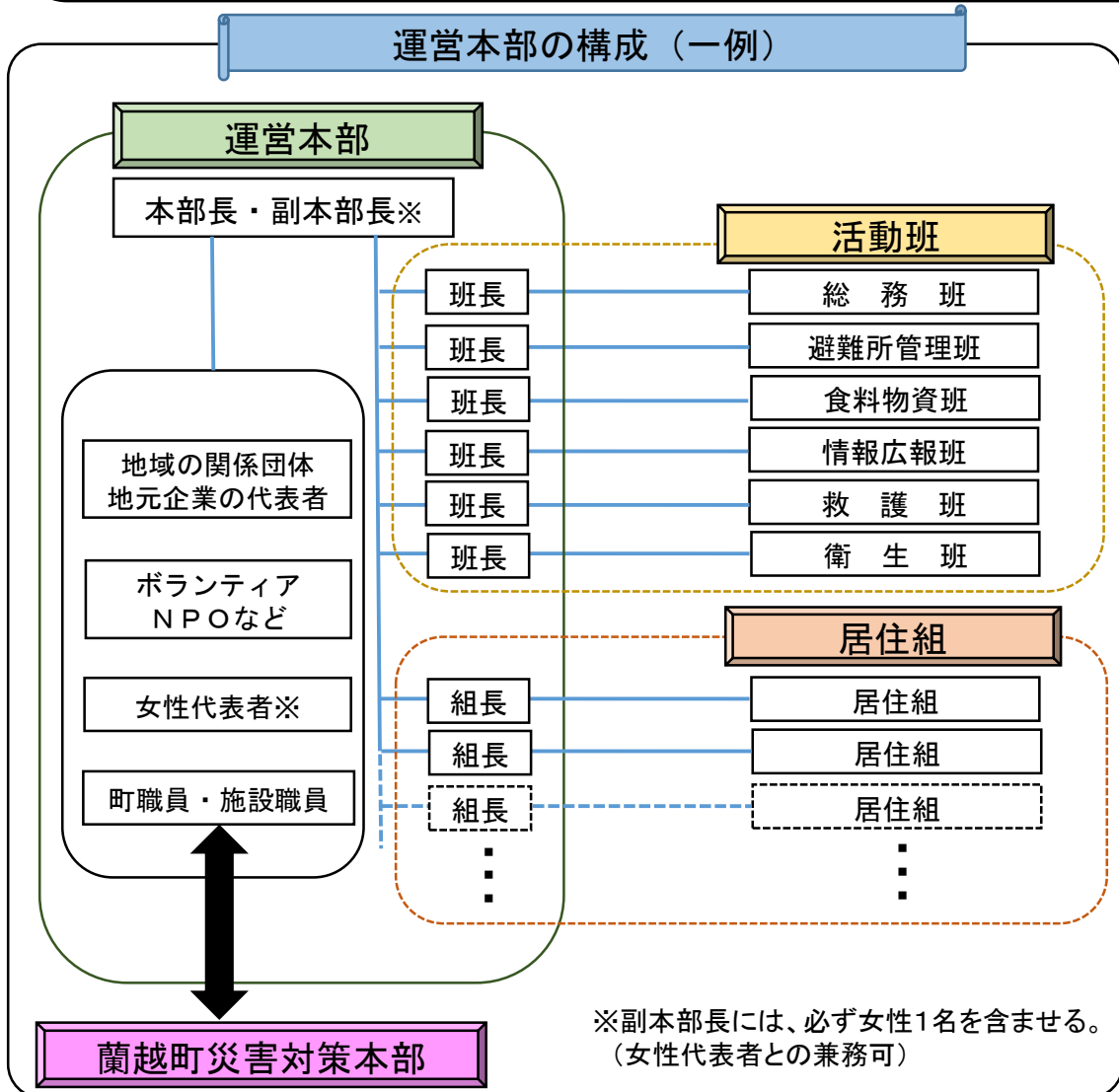
◇避難所運営に男女双方の要望や意見を反映させるため、男女共同参画の視点から運営本部の中に男女双方を含めるように配慮します。

このため副本部長に必ず1名は女性を充てます。

◇構成員に負担が集中しないよう、交代制での対応を図ります。

◇ボランティアやNPOなどは避難所運営の協力者として携わります。

運営本部の構成（一例）



4 運営会議の開催

運営本部は、運営会議を開催し、避難状況や活動状況の情報共有、現状の課題や今後予想される状況とその対処などについて話し合い、その結果を踏まえた情報発信や避難所運営を進めていきます。

- ◇発災直後の会議の頻度は、1日2回、朝食前及び夕食後が適当です。
- ◇朝の会議は前夜の運営会議以降に必要な伝達事項を主とし、問題点についての話し合いは夕食後に行うと効果的です。
- ◇発災から時間が経ち、伝達の必要な連絡事項が減少すれば、朝の会議は省略可能です。
- ◇特に連絡事項がない場合でも、1日1回は会議を開催し、問題の有無などを確認します。
- ◇会議の内容は「避難所運営記録簿【様式⑫】」に記録します。

運営会議の概要

目 的
◇避難所の運営方針や生活ルールを決めます。 ◇連絡調整事項や、避難所での課題等への対処法等を協議します。 ◇避難所の状況や各活動班の活動状況の情報共有を行います。
参 加 者
◇運営委員会の構成委員
協議事項の例
■協議事項は総務班が記録し、内容を取りまとめたうえで避難者にお知らせします。 ◇避難所の運営方針の決定 ◇避難所生活ルールの調整 ◇避難所の意見・要望 ◇町災害対策本部との情報共有 ◇避難状況や活動状況の情報共有 ◇課題等への対応について検討 ◇必要物品や資機材の洗い出し ◇使用する部署・場所や居住スペースの見直し など

第5章 各活動班による活動

組織立ち上げ後は、各活動班による活動が中心となります。運営会議の話し合いを通して、各活動班が連携した対応を行うようにします。

活動班の編成と役割分担（再掲載）

避難者の中から各活動班長・班員を選出

班 名	活 動 内 容
総 務 班	◇町災害対策本部との連絡調整（定時報告を含む。） ◇避難所運営本部の事務局業務 ◇各班との連絡調整（受入、管理） ◇ボランティアの調整 ◇避難所運営記録簿の作成・記録 ◇避難者の相談対応
避難所管理班	◇危険箇所への対応 ◇避難者を把握（受付・避難者台帳・外泊など） ◇施設の管理や使用する部屋・場所の確保、居住区の区割り ◇ペットについてのルール決め ◇防犯・防火対策
食料・物資班	◇食料・物資を要請 ◇食料・物資の受入・管理 ◇食料・物資の配布 ◇炊き出し（配食等含む。）を実施
情報広報班	◇情報の収集 ◇避難者への情報伝達 ◇避難者に関する問合せの対応（電話、郵便物、宅配物など） ◇マスコミ取材に対する町災害対策本部への通報 ◇マスコミ対応（※応答は町職員広報係が実施）
救 護 班	◇傷病者の対応 ◇感染症の予防 ◇避難者の健康状態を確認 ◇要配慮者、避難行動要支援者の対応 ◇医療機関との調整
衛 生 班	◇生活用水を確保（飲料水、その他生活用水の管理） ◇ごみの管理 ◇トイレの管理 ◇お風呂の管理 ◇避難所内の清掃

※すべての班の立ち上げが困難な場合、「総務班」、「避難所管理班」、「食料物資班」を優先します。

※ここで示す体制に限らず、避難所の規模や作業量により分割・統合するなど、柔軟に組織します。

1 総 務 班

1 町災害対策本部との連絡調整を行います

- ◇町職員を通じて、町災害対策本部（以下、町対策本部）への状況報告や情報連絡を「避難状況報告書【様式⑪】」で行います。町職員が不在の場合は、総務班から直接、町対策本部へ連絡します。
- ◇収集した情報は、情報広報班を通じ、避難所全体で共有します。
- ◇総務班は、各班の状況等を取りまとめて町対策本部へ連絡します。

2 避難所運営本部の事務局業務を担います

- ◇運営本部の事務局として、運営会議の準備や会議記録の作成を行います。
- ◇運営会議で協議・決定した事項は、情報広報班と連携し、避難者に情報提供します。

運営の準備・記録

- 運営会議の開催に必要な資機材を準備し、会議開催の案内を通知
- 運営会議で協議・決定した事項を取りまとめ、会議記録等を作成
- 運営会議で協議・決定した事項の中で、避難者に周知する必要があるものは、情報広報班に情報提供を行う

3 各班との連絡調整を図ります

- ◇各班が円滑に業務が遂行できるように各班との連絡、調整を行い、各班の状況等を把握します。



4 ボランティアとの現地調整を行います

☆ボランティアの募集・配置については、社会福祉協議会が実施します。

◇現地におけるボランティアの受入れ、作業分配等の対応を円滑に行い、避難所を効率よく運営していきます。

ボランティアの受け入れ

- 避難所の入口にボランティア受付を設置
- 受付で「ボランティア受付簿【様式⑮】」の確認
- 名札・腕章の着用を依頼



ボランティアが行う作業

- 活動班の活動状況を踏まえて、人手が必要な活動班にボランティアを配置
- ボランティアに対する具体的な作業指示は、配置先の各活動班の作業担当者が行う

ボランティアの対応で気を付けること

- ボランティア保険に加入していることを確認
- ボランティアの専門性や活動期間等を踏まえて、避難所の作業を決める

5 避難所運営記録簿を作成します

◇運営会議の内容や避難所での出来事を「避難所運営記録簿【様式⑫】」に記録します。
◇避難所運営記録簿は、今後の運営や業務の引継ぎ等に活用するため、作成を行います

6 避難者の相談に対応します

◇避難所における要望は「避難所要望シート【様式⑧】」で把握し、対応を検討します。
◇避難者のストレス解消や気分転換のために、ボランティア等を活用するなどして交流の場を創ります

2 避難所管理班

1 危険箇所への対応を行います

◇町職員を通じて、町災害対策本部（以下、町対策本部）への状況報告や情報連絡を「避難状況報告書【様式⑪】」で行います。町職員が不在の場合は、総務班から直接、町対策本部へ連絡します。

◇収集した情報は、情報広報班を通じ、避難所全体で共有します。

◇総務班は、各班の状況等を取りまとめて町対策本部へ連絡します。



危険箇所への対応例

- 余震等で施設の状況が悪化する場合もあるため、定期的に施設の安全点検を実施
- 危険が確認された場所を立入禁止区域とし、ロープやバリケード等で区切り、掲示板等を通じて避難者に周知

2 避難者を把握します

◇避難者を把握するため、「避難者カード【様式③】」を作成、管理します。

◇避難者カードは避難所を運営する上で重要な基礎資料となりますので、避難者に協力を求め、必ず提出してもらいます。

◇避難所に入所せず、在宅や車内で食料等の必要な支援を求めている人（「在宅避難者」）にも避難者カードを提出してもらいます。

避難者カードの作成方法

- 「避難者カード」は、世帯ごとに記入し提出
- 提出された「避難者カード」から避難者の入所状況を整理
（必要に応じて、「避難者台帳【様式④】」を作成）

◇避難者の外泊や退所についても把握しておきます。

外泊者・退所者を管理

- 避難者が一時的に外泊を希望する場合は、「外泊届【様式⑤】」を提出
- 退所者は「【退所届【様式⑥】」を提出
- 退所者の「避難者カード」に退所日や転出先を記録
- 安否確認の問合せ等で利用する可能性があるため、退所者の「避難者カード」は、破棄せず保管

- ◇避難所における良好な生活環境を確保するため、避難所内の配置の設定・変更や、暑さ・寒さ対策を行います。
- ◇避難所スペースは、利用目的やその範囲などを「避難所部屋割り表【様式⑰】」を活用し、誰にでもわかるような言葉や表示方法を工夫して、明示します。
- ◇各機関の屋外の使用は、落雪等に十分注意します。

確保することが望ましい部屋・場所の例（再掲載）

【避難所運営用】

- ◇運営本部：電話等の情報機器が使用可能な場所を活用
- ◇広報場所：確認しやすい場所に掲示板等を設置して活用
- ◇会議場所：ホワイトボードや黒板等を設置して活用

【避難生活用】

- ◇居住スペース：屋内で広いスペースが確保できる場所（体育館や講堂、教室）
- ◇授乳室：個室や居住スペースから離れた場所等を活用
- ◇採暖室：暖房器具の数や能力が十分でない場合に教室等を活用
- ◇更衣室：プライバシー確保のため男女別に確保
- ◇育児室：周囲を気にせず、子供たちを遊ばせる場所、保護者や担当者が見守りのできる場所で、子どもたちの安全が守られる場所に設置
- ◇調理室：調理室や給食室等を活用
- ◇救護室・患者室：保健室等を活用、（感染症の蔓延を防ぐため、なるべく一般通行経路から離れた場所に、患者の隔離部屋を設置）
- ◇静養室・サロン：パニックを起こした人が一時的に過ごせる場所、避難者が気軽に集まり、お茶を飲んだり語らいのできる空間。避難生活が長期化する場合は、ストレス軽減の観点から重要なスペース
- ◇物資保管・配布室：荷下ろしや管理がしやすい場所で、直射日光があたらない施設可能な場所、配布は屋根のある場所でテント等の中で対応

【屋 外】

- ◇仮設トイレ：男女別に居住空間から離し女性や要配慮者に配慮して設置
- ◇ゴミ集積場所：ごみ収集車が入りやすい場所に設置
- ◇駐車場：避難者駐車場、緊急車両（公用車含む。）等に区分

【その他】

- ◇ペットスペース：必要に応じて居住スペースから離れた場所に設置
- ◇喫煙場所：居住空間から離れた屋外等
- ◇風呂（仮設）：水を流す必要もあるので、排水口のある場所に設置
- ◇福祉避難室：努めて一般避難者と区分することが望ましい。当面とし、事後は福祉避難所へ移動させる。

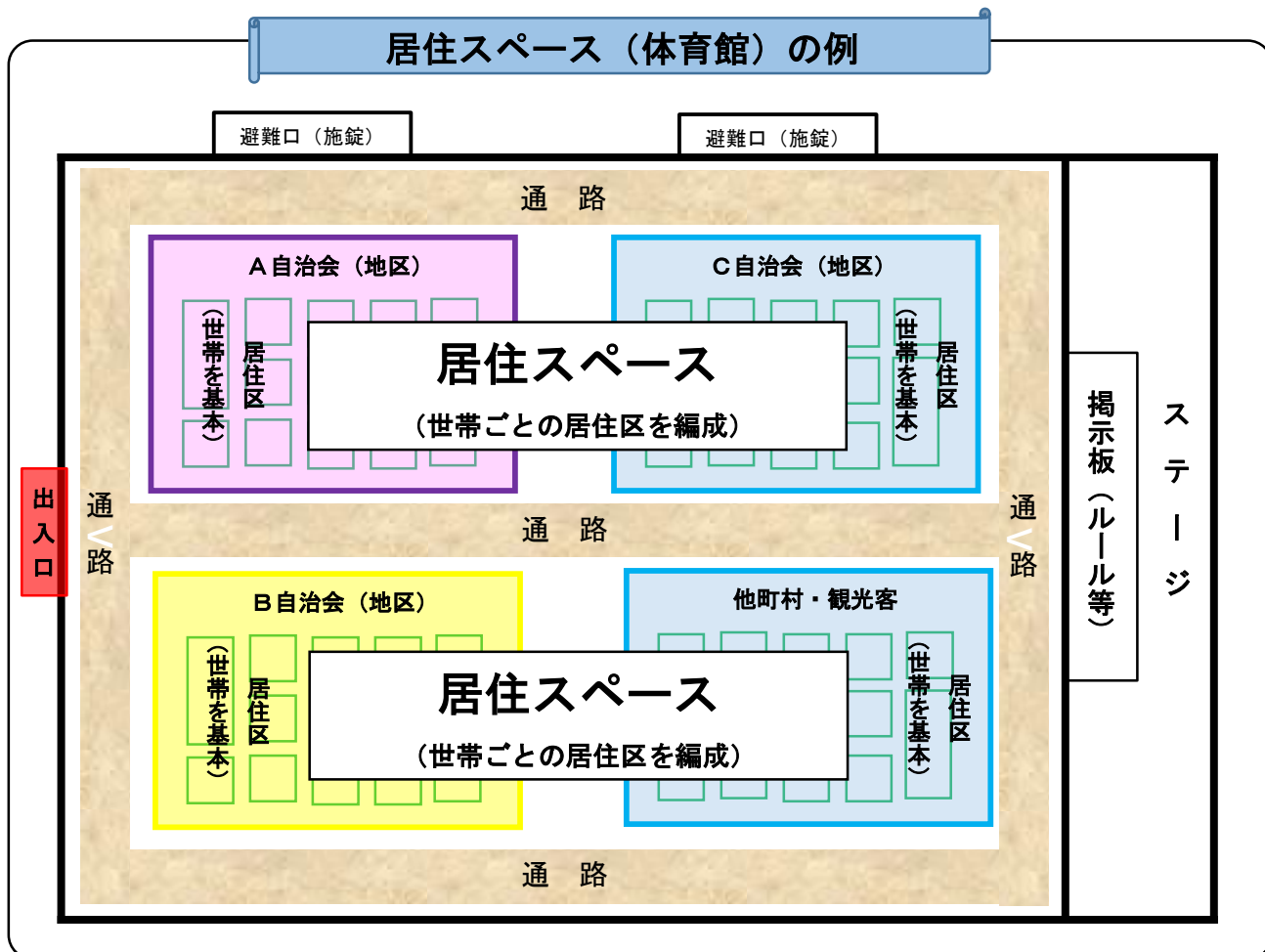
注意するポイント

- 活動しやすいよう通路を確保
- 夜間の時期（懐中電灯等）を設置
- 男女別の空間を確保し、プライバシーに配慮
- 居住区の配置や部屋割り等、要配慮者に配慮
- トイレやゴミ集積場は、衛生面に配慮



- ◇居住区は世帯を基本単位とし、親戚なども必要に応じて同じ居住区に編成します。
- ◇居住区は、公平性を保つためにスペースの配分基準を明確にし、テープや敷物などで境界を作ります。
- ◇できるだけ顔見知り同士を近くにするなど、安心できる環境を作ります。
- ◇居住スペースには通路を設けるようにします。
- ◇観光客などは長期に滞在する可能性が低いため、地域住民とは分けて居住スペースを作ります。

居住スペース（体育館）の例



4 ペットについてのルールを決めます

◇様々な人が生活する避難所内でペットと生活するために一定のルールを決める必要があります。

ペットルールの例

- ペットは指定された場所（ペットスペース）以外で飼育することを禁止
- 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⑦】」に登録
- ペットスペースは、においの問題等があることから居住スペースから十分な距離をとる。
- ペットは飼い主が責任を持って管理し、ペットスペースは、飼い主が協力して清掃



5 防犯・防火対応について検討します

◇災害後には治安が悪化することもあるため、防犯対策も重要な対応になります。

防犯対策の例

- 関係者以外の出入りを制限し、受付で関係者以外の出入りをチェック
- 夜間は、入口の扉を原則として閉鎖（施錠）し、運営本部室の近い入口1箇所だけ避難者が出入りできるようにする。
- 避難所管理班が中心となり、当番制で避難所内の夜間巡回
- 巡回は2人以上で行い、危険を感じた場合は巡回担当者の安全確保を最優先
- 避難者同士の見守り体制の構築を図り、特に女性に対するトイレやお風呂付近での性犯罪の発生防止に努める。

◇集団生活では火災の危険も増します。そのため、火気の取扱い場所を制限するとともに、取扱いにも注意します。

防火対策の例

- 避難所管理班が火元責任者となり（努めて部屋ごとに火元責任者を決める）、ストーブなどの室内で使用する火気を厳重に管理
- 基本的に室内は火気厳禁・禁煙
- 火気を取り扱う場所には、必ず消火器、消火バケツ等を用意

3 食料・物資班

1 食料・物資を要請します

◇災害発生直後は備蓄品等を中心に対応しますが、それと合わせて避難所を開設した直後から食料・物資に対する要望を取りまとめ、町災害対策本部に要請します。

食料・物資の調達方法

- 避難者の要望を把握した上で、食料・物資の要請方針を運営会議で協議
- 必要な食料・物資は、「物資要請票【様式⑨】」に記入し、町災害対策本部に要請

食料・物資の調達で気をつけること

- 在宅避難者の要望も把握
- 男女や子供の人数に配慮
- 避難所のニーズを確認し、粉ミルク等や介護食、食物アレルギー対応食品、慢性疾患（糖尿病、腎臓病等）対応食品についても、配慮

2 食料・物資の受入れ・管理をします

◇食料・物資の受入れや避難所内での管理は、避難所運営において必須の仕事であり、食料・物資班が対応に当たります。

食料・物資の調達で気をつけること

- 他の避難者等に協力を呼びかけ、荷降ろしや搬入のための人員を確保し、物資保管室に運び入れ「物資受払簿【様式⑩】」に数量や受取りの日時等を記録
- 「物資保管室」では品目ごとに整理
- 「個人で使用するもの」や「共同で使用するもの」などの使用形態別に仕分けし、品目が分かるように保管



必要となる物資等の例

個人で使用するもの	○毛布類、衣類、下着類 ○タオル、ティッシュ、歯ブラシ、ウエットティッシュ等 衛生用品 ○紙コップ、紙皿、割り箸
特定の避難者が使用するもの	○紙おむつ(成人用、乳幼児用)、生理用品 ○粉ミルク、離乳食
共同で使用するもの	○トイレットペーパー、ゴミ袋、手指消毒液 ○調理器具、ストーブ当版棒器具

消費期限・賞味期限の違い

- 食料・物資は「物資受払簿【様式⑩】」で管理し、在庫や状態、消費期限等を常に把握
- 在庫管理を徹底し、不足することが予想される場合は、町災害対策本部に早めに連絡
- 物資保管室は施錠し、鍵の管理は班長や施設職員だけに限定
- 夏場の時期は食品の腐敗やカビの発生、虫やねずみの被害等、保管室の衛生管理に注意
- 一度開封したものは、表示されている期限に関わらず早めに消費する
(表示されている期限は、開封後も保証されているわけではない)

《 消 費 期 限 》

- 長くは保存がきかない食品に表示
- 開封していない状態で、表示されている保存方法で保存したときに食べても安全な期限

《 賞 味 期 限 》

- 冷蔵や常温で保存が食品に表示
- 開封していない状態で、表示されている保存方法で保存したときにおいしく食べられる期限
- 賞味期限を過ぎてもたべられなくなるとは限らない

3 食料・物資を配布します

- ◇食料・物資の配布は避難者に偏りがないように配布することを重視し、配布方法等に注意します。
- ◇食料・物資の配布場所や配布時間を避難者に周知し、避難者が受け取りに来るようにします。
- ◇在宅避難者にも食料・物資を配布します。
- ◇配布にあたっては、食料・物資の用途や必要とする人によって配布方法を工夫します。

食料・物資の配布方法の例

《食料の配布方法》

■食料

→各世帯の代表者に、受け取りに来るよう呼びかけます。

《物資の配布方法》

■避難者全員がそれぞれ使用するもの

→各世帯の代表者に、受け取りに来るよう呼びかけます。

■特定の避難者が使用するもの

→該当者が必要の都度、配布場所に受け取りに来ることとします。

■避難者全員が共同で使用するもの

→必要な活動班に配布するほか、適宜配置・配布します。



4 炊き出しを実施します

◇炊き出しは安定した食事を確保するために重要な役割を担います。調理器具等が衛生的に利用でき、かつ防火対策が講じられる場合、避難者全員で協力し、地域と連携した炊き出しの実施に努めます。

◇炊き出し場所及び器具を確保し、衛生班と連携して炊き出しに必要な確保します。

炊き出しに必要な器具の例

調理熱源	カセットコンロ、ガスコンロ、薪、コンロ等
調理器具	包丁、まな板、おたま、菜箸、鍋、炊飯器、釜
食器	お碗、皿、箸、スプーン、パック容器、サランラップ、アルミ箔、茶碗
洗浄器具	ふきん、スポンジ、たわし、洗剤
調理用身支度	ゴム手袋、マスク、キャップ、エプロン

炊き出しの実施方法

- 避難所内で登板制とするなど人員を確保
- 原則として加熱処理したものを提供し食中毒等に配慮
- 炊き出しは食材を小さめにカットし、刺激の少ない味付けにするなど、多くの人に受け入れられるように配慮
- 食物アレルギーに十分配慮



4 情報広報班

1 情報を収集します

◇正しい情報をできる限り迅速に収集することが必要です。

◇避難者にとって必要な情報を収集するために、総務班や他の避難所と連携して情報収集をします。

各種情報を収集

- 災害情報はテレビ・ラジオ、新聞、インターネット等のあらゆる手段を活用して収集
- 町が発信する情報は、行政通信システムや広報紙、掲示板、回覧板、新聞、インターネットなどから収集
- 情報は常に更新されるため、情報を受けた日時は必ず明記するとともに情報源については明確に把握
- インターネットやSNSの情報は有効な情報源であると同時に、悪質なデマ（嘘の情報）である可能性があるため、情報の発信元を確認し、正しい情報の判別を行う

情報の種類

災害全体に関する情報（被害状況・余震の状況等）
避難情報の発表時
道路及び交通状況
医療機関等の状況
食料・物資の配布や給水の状況
ライフラインの状況、復旧の見込み
ごみ、し尿の収集当の状況
罹災証明書、給付金等の情報
営業している店舗等の情報



2 避難者への情報伝達を行います

◇収集した情報や避難所内の情報は、効率よく、かつ漏れの無いよう避難者に伝えます。

避難者への情報伝達

- 災害情報、生活支援に関わる情報、運営会議で協議・決定した事項は掲示板等を通じて避難者全体へ伝達
- 重要な情報は館内放送等で周知し、特に重要な情報は各世帯の代表者に連絡

情報伝達の際に気をつけること

- 個人情報及びプライバシーの保護に留意
- 避難所内での情報提供は原則として文字情報（張り紙）によるものとする。
- 掲示板に掲載する情報には必ず「掲載開始日時」を掲載し、いつの時点の情報であるかを明確にする。



3 避難者に関する問合せに対応します

- ◇安否確認の問合せには「避難者カード【様式③】」を利用して対応します。
- ◇避難者への電話や来客の対応、郵便物・宅配便等の取次ぎを行います。
- ◇避難者の個人情報の取り扱いには十分に注意します。

安否確認の問合せ対応

- 問合せの対応を一本化するため窓口を設置し、担当者を配置
- 安否確認の要請があった際には、情報の開示に同意されている場合のみ「避難者カード」に基づいて対応

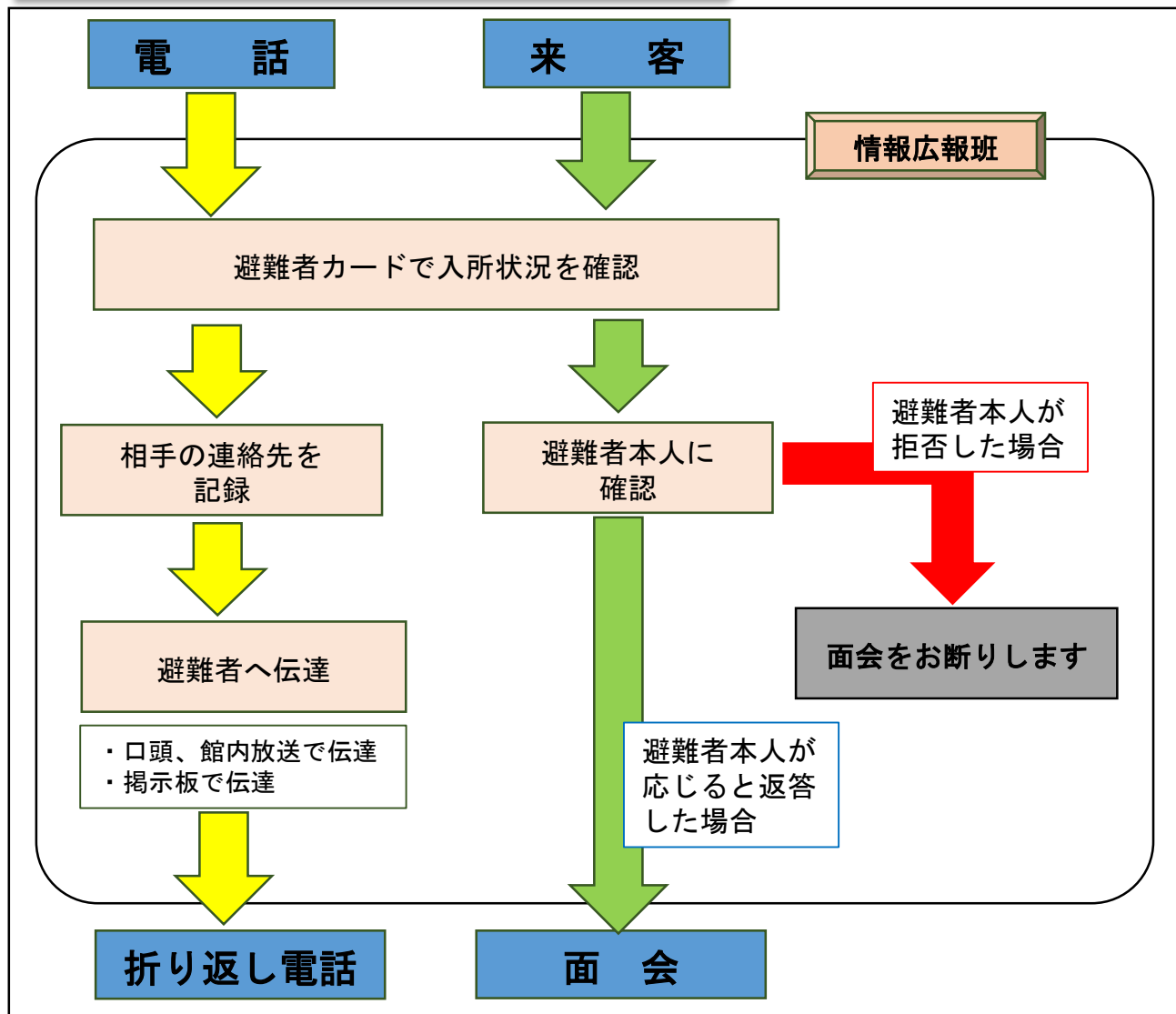
避難所への電話の対応

- 避難者宛の電話があった場合は原則として、直接取り次がず避難者から折り返し電話するようにする。
- 避難者への伝言は以下の方法で行う
 - ・口頭もしくは館内放送で伝達（避難所内に在室の場合）
 - ・掲示板を通じた伝達（避難所内に不在の場合）

来客への対応

- 面会希望者が来訪した場合は受付で「氏名」「避難者との関係」を確認し、避難者本人が面会に応じるか否かを確認
- 面会は受付や入口近くに用意した面会場所で行う。
(避難者以外は原則として居住空間に立ち入らせないようにする。)

避難者への電話、来客への対応の流れ



郵便物・宅配物の取次方法

- 郵便物・宅配物は避難者を受付に呼び、避難者に直接受領してもらいますが、防犯の観点から受付に一声かけてくれるよう協力を呼びかけます。
- 不在の場合や呼び出しに時間がかかる場合は、受付で受け取り、「郵便物等受取簿【様式⑯】」に記録の上、運営本部が保管

4 マスコミ（取材）への対応

◇避難所に多くのマスコミが詰めかけることが予想されるため、マスコミへの対応については、災害対策本部の許可が必要です。（許可を受けるよう説明をしてください。）

マスコミへの対処方法

- 取材に多くのマスコミに対しては、受付で「取材者用受付用紙【様式⑭】」（受領印を押印した用紙）を確認し対応
- マスコミへの対応は、避難所の町職員が行い、それ以外の方は、対応しません。
- 町職員は、マスコミへの対応時及び対応後は、町災害対策本部へ報告
- 対応方針に基づき、受付で取材時の注意事項を説明



マスコミ対応方針の例

- 避難所の撮影には必ず班員が立ち合い、避難者に対する取材は、班員を介して、避難者（全員）が同意した場合のみとする。
- マスコミが入れるスペースを制限し、避難者が寝起きする居住空間での取材（見学を含む）は、居住者（全員）の了解を得た場合を除いて禁止とする。
- 取材の際には、名札や腕章の着用を求め、避難所内の人と区別し、身分を明らかにしてもらう。

5 救 護 班

災害時には医療機関も被災し、診療が行えないことが考えられます。救護班が中心となり、体調不良を訴える避難者のケアや、その他救護に関わる対応を行います。また、こころの不調も誰にでも起こりうる問題です。積極的に保健師等に相談しましょう。

なお、可能な限り、町の職員や専門的な技術・知識を持つ人が主体となり実施し、地域では対応の補助を行います。

1 傷病者に対応します

- ◇傷病者がいる場合なるべく居住性の高い部屋・場所を優先的に提供するように配慮し、症状に応じて近隣の医療機関へ移送するなどを検討します
- ◇総務班や情報広報班から、町内の救護所の設置状況や近隣の医療機関の開設状況を確認します。

2 感染症の予防を行います

- ◇コロナウィルス、インフルエンザやノロウィルス等の感染症の予防に努めます。

感染症予防に対する対応

- 手洗いやうがいを徹底
- 風邪やインフルエンザに感染している疑いがある場合は、飛散防止のため必ずマスクを着用
- コロナウィルスに対する予防が必要な場合は、避難所生活ルール（その3）【コロナ感染対策】（p 13）を徹底し、感染防止
- 可能であれば感染者用の部屋を用意し、難しい場合はむやみに歩かないよう呼びかける
- 食品を取り扱い場合には特に注意
- 嘔吐物や排せつ物の処理をする際には、マスクとゴム手袋を着用



3 避難者の健康状態を確認します

- ◇医師や看護師の派遣要請を行い、避難者の健康状態を確認します。
- ◇災害時には心に大きなストレスがかかるため、専門のボランティア等の派遣要請を行い、心のケアに努めます。
- ◇健康相談窓口を設置し、相談に応じます。必要であれば医療機関への受診を促します。
- ◇食事や水分を十分にとらない状態で、窮屈な場所や車の中など長時間座り、脚を動かさないでいるとエコノミークラス症候群になることがありますので、予防に注意しましょう。



エコノミークラス症候群とは

- 脚の血行不良により血液が固まりやすくなった状態
- 固まった血液（血栓）が血流によって脚から肺などへ移動し、血管を詰まらせて肺塞栓症等を誘発し、死に至ることもある。

エコノミークラス症候群予防のためできること

- 足首の曲げ伸ばしや、かかと上げなど、定期的な運動
- 十分な水分補給（アルコールやコーヒーなどには利尿作用があるため、飲んだ以上に水分が体外へ出てしまうので注意が必要）
- 胸の痛みや片側の脚の痛み・むくみ・赤くなるなどの症状がみられた場合は救護班に相談

6 衛 生 班

ライフラインが停止した状況や、物資が不足する状況などで、病気の発生を予防し良好な環境を作るため、衛生班が中心となって避難所の衛生管理を行います。

1 生活用水を確保します

◇生活用水を確保することは、非常に重要かつ労力を必要とする仕事です。衛生班が中心となり、避難者全員で協力して行います。

◇避難所内で使用する水は、用途によって明確に区別します。

◇飲料用、調理用の水は、原則として救援物資として届くペットボトルの水を使用します。
このほか、給水車や給水所で配布される水については使用可とし、これらの水が不足しているなど、真にやむを得ない場合のみ、ろ過した水の使用を可としますが極力使用は避けましょう。

その他の用途の水についても、給水車や給水所で配布される水、ろ過した水を使用することを基本とし、保管にあたっては清潔を保つようにします。

◇洗顔や手洗い等で使用した水は、トイレ用として再利用に心がけるなど、無駄にしないように避難者に呼びかけます。

避難所で使用する水の用途

水の種類 用 途	飲料水 (ペットボトル)	給水車 の水	ろ過水	プール、河川、 手洗い等で 使用した水
飲料用・調理用	◎	○	△	×
手洗い・歯磨き 洗顔・食器洗い用	○	◎	◎	×
風呂用・洗濯用		○	○	×
トイレ用		○	○	◎

【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

2 ごみを管理します

◇避難所では多くの人が共同生活をするため、大量のごみが発生します。

特に災害発生直後の混乱した状況では、ごみの収集や処理が滞るおそれがあり、ごみの管理を円滑に行う必要があります。

ごみ集積場の設置場所の例

- 収集車、清掃車が出入りしやすい場所
- 居住空間から離れ、臭気などが避けられる場所
- 衛生に十分注意すべき箇所（調理室等）から離れた場所

ごみ処理のルール例

- 各世帯から出るごみは、世帯ごとにごみ袋にまとめ、ごみ集積場に捨てること
- 居住空間に溜め込まないこと
- ごみの分別や発生量の抑制に努めること
- 危険物（カセットボンベ等）の分別に特に注意すること
- ごみ集積場は定期的に清掃し、生活を保つこと



3 トイレを管理します

◇水が自由に使用できない状況下では、トイレの確保は深刻な問題となります。

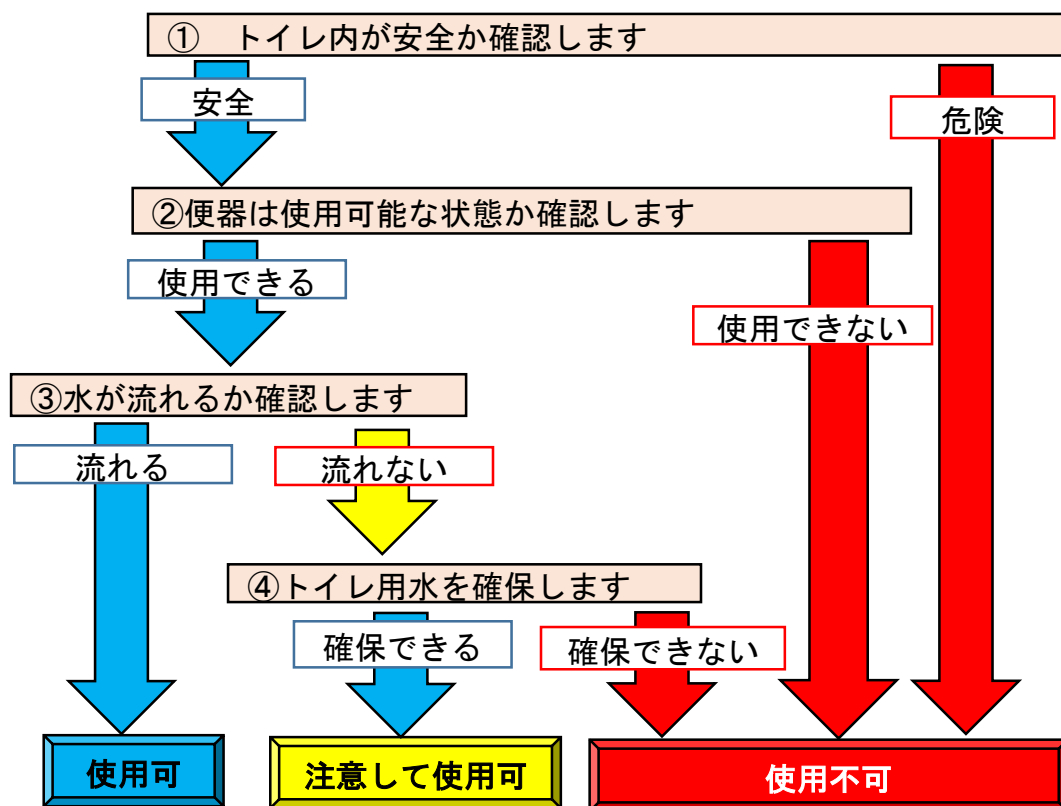
避難者の人数や性別に配慮したトイレを確保し、衛生状態を保つことは避難所において重要な仕事です。

◇避難所内のトイレの状況を早急に確認し、使用の可否、使用方法、使用時の注意等を避難者に周知します。

◇トイレ用水を確保する必要がある場合は、河川やプールの水、使用済みの水などをポリバケツ等に貯めて使用します。トイレ用の水は他の用途には使用できないため、貼り紙等で分かるようにします。

◇消毒液を用意するなど、衛生管理に注意を払い、清潔な使用について避難者に呼びかけます。トイレの使用時以外にもこまめに手洗い等を実施するように避難者に呼びかけ、感染症等の予防に努めます。

トイレ使用までの流れ



・総務班を通じて、町災害対策本部へ連絡し、簡易トイレの確保や仮設トイレの設置を要請

4 風呂等の対応をします

◇仮設風呂やシャワーが設置された場合は、避難者が快適に入浴の機会をえられるようにします。

◇入浴のルールを決め、男女別に利用時間を設定し、順番に利用します。

5 その他の衛生活動を行います

◇集団生活では風邪などの感染症が蔓延しやすくなります。外出から帰ってきたらうがいや手洗いをするなどの予防策を励行するとともに、避難所内の喚起や清掃を徹底し、室温、湿度の管理や、避難所の衛生環境を保つように努めます。

清掃方法の例

- 毎日1回の清掃時間を設け、清掃や喚気を行う。
- 共有部分の清掃は、避難所内で分担箇所を決めて、当番制で行う。
- 世帯のスペースは各世帯が責任をもって清掃する。
- 衛生管理に必要な物資を「食料・物資班」を通じて調達する。

第6章 感染症対策

1 はじめに

避難所を開設する場合には、手洗いや咳エチケット等の基本的な感染症対策を行うとともに人が密に集まって過ごすような空間（密閉空間・密集空間・密接場所）を回避するなど、感染症対策に万全を期することが重要です。

本章は、感染症がまん延する状況における避難所の住民の安全・安心を確保するため「感染症対策」を記述しております。

本章を活用される際には、地域や避難所となる施設の実情に十分配慮するとともに、状況に応じて柔軟に対応していただきますようお願いいたします。

◎感染症とは

病原体（＝病気を起こす小さな生物）が体に侵入して、症状が出る病気のことをいいます。

病原体は大きさや構造によって細菌、ウイルス、真菌、寄生虫などに分類されます。病原体が体に侵入しても症状が現れる場合と現れない場合があります。感染症となるかどうかは、病原体の感染力と体の抵抗力のバランスで決まります。

◎感染経路

病原体が体の中に侵入する経路には、大きく分けて垂直感染と水平感染の2種類があります。

・水平感染

感染源（人や物）から周囲に広がるもので、接触感染、飛沫感染、空気感染、媒介物感染の4つに大きく分類することができます。

※接触感染（患者、保菌者、病原体の付着した物品などに接触して、病に感染すること。）

※飛沫感染（せきやくしゃみなどによって飛び散る飛沫に含まれる病原体が、口や鼻などの粘膜に直接触れて感染すること。）

※空気感染（飛沫核感染のこと。（くしゃみ、会話、大笑いなどの際、呼吸器や口の粘膜にあった病原体が唾液や痰の細かい粒とともに飛散するもの。））

※媒介物感染（虫、動物等から感染するもの。）

2 感染症対策

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

1 避難所の開設

可能な限り多くの避難所を開設

◇避難所の収容人数を考慮し、指定避難所以外の避難所の開設など、通常の災害発生時よりも可能な限り多くの避難所の開設を図るとともに、ホテルや旅館等の活用等も検討します。

■集会所等の小規模施設の活用による避難所の分散を検討します。

■体育館が避難所となる学校施設では空き教室の活用を検討します。

■居住区では、個人(又は世帯)ごとに2m程度の距離を確保することに留意して準備します。

親戚や友人の家等への避難の検討

◇緊急避難の後、避難生活が必要な方に対しては、避難所が過密状態になることを防ぐため、必要に応じ可能な場合は避難者に対し、親戚や友人の家等へ避難していただくことも検討します。

自宅療養者等の避難の検討

◇自宅療養等を行っている軽症の感染者患者等への対応は、避難所対策部保健班等と十分連携し、医療機関やホテル等での療養など適切な対応を事前に検討する必要があります。

2 避難者等の健康管理

運営スタッフの健康状態の確認

◇運営スタッフは、事前に各自の健康状態(発熱、咳、発疹、嘔吐、下痢など)を確認し、症状がある場合は運営本部に速やかに報告するとともに、症状が改善するまで健康状態に問題のないスタッフと交代するなどの対応が必要です。

避難所到着時等の健康状態の確認

◇避難者の健康状態（発熱、咳、発疹、傷、嘔吐、下痢など）を避難所への到着時に確認するとともに、避難生活開始後も、定期的に運営スタッフ、避難所運営委員会組織等が連携して確認する必要があります。

感染症等の予防を図るための体制整備

◇避難所等（車中泊、テント泊含む。）に保険師等に巡回してもらうなど、感染症予防や基礎疾患の悪化防止を図るための体制を整備します。

なお、避難者一人ひとりによる健康チェックも重要です。

◇医療関係者に対し、発熱、咳等の症状が出た者（以下「発熱者等」という。）の対応方法を事前に確認し、必要に応じて医師の診察を受けられるよう、協力体制を構築します。

3 避難所の衛生管理

手洗い、咳エチケット等の基本的な対策の徹底

◇洗面所等にポンプ式ハンドソープ、ペーパータオル等の設置、出入口等には消毒液等を設置するとともにマスクの着用等の基本的な感染症対策を徹底します。

この際、避難所内（入口、掲示板、洗面所及びトイレ等）には、手指衛生、咳エチケット及び3密回避等と呼びかけるポスター等を掲示します。

避難所の衛生環境の確保

◇物品等は、アルコール消毒、家庭用洗剤を用いて清掃するなど、衛生環境を整えます。

◇人が良く触る場所（ドアノブ、手すり、蛇口など）については感染リスクが高い場所なので3回/日以上（朝・昼・夜の清掃時など）アルコール消毒します。

◇トイレは清掃と消毒を行います。清掃する際は、マスクと使い捨て手袋、エプロンを着用し、次亜塩素酸ナトリウム（家庭用塩素系漂白剤など）を用いて、便器周りを中心に清掃します。

◇消毒薬は、感染源に対し、効果が裏付けされているものを使用することが重要です。

（例：アルコールはインフルエンザやコロナウイルスに有効ですが、ノロウイルスには効果がありません。）

- ・避難所は土足厳禁を徹底し、靴入れ用のビニール袋を準備します。
- ・紙オムツ等（使用済みマスクや使用後のペーパータオルなども含みます。）の廃棄のため蓋付きの専用ゴミ箱を設置します。

十分な換気の実施、スペースの確保等

- ◇避難所内は、定期的に十分な換気を行います。
- ◇避難者が十分なスペースを確保できるよう留意し、人との間隔は、できるだけ2m空けるように配置します。この際、カーテンや段ボール等によるパーティションも有効です。
- ◇別紙「避難所レイアウトの一例」を参照

4 発症時等の対応

避難者が感染症を発症又はその疑いがある場合

- ◇感染症を発症した場合等の対応については、患者の隔離や病院への搬送など保健所及び羊蹄山ろく消防組合などと十分に連携の上で、適切な対応を事前に検討する必要があります。
- このため、保健所との間で事前に協議を行い、移送先、移送方法及び移送する際の役割分担や手順等についてあらかじめ決めておく。

発熱、咳等（発熱者等）の症状が出た者のための専用のスペースの確保

- ◇発熱者等が発生した場合は、専用のスペースを確保することが必要です。その際、スペースは可能な限り個室にするとともに、専用のトイレと手洗い場を確保します。
- ◇発熱者等を同室にすることは、望ましくありません。やむを得ず同室にする場合は、パーティションで区切るなどの工夫をすることが必要です。
- ◇発熱者等の専用のスペース、トイレや手洗い場は、一般の避難者とはゾーン、動線を分けます。なお、すぐに対応ができない場合は、手すりやドアノブなどの共用部分の消毒を徹底する必要があります。

2 感染症対策

1 避難所における感染症対策

◇避難者や避難所運営スタッフは、こまめに手洗いする(食事前、トイレ使用后、病人の世話、ごみ処理後等)とともに、咳エチケット等の基本的な感染対策を徹底します。

◇水を十分に確保することが困難で手洗いができない場合は、アルコール消毒液等で代用します。

◇アルコール消毒液等は避難所の出入口、トイレ周辺、食事スペース等に複数設置し、入館時には必ず手指の消毒を行うよう徹底します。

◇飛沫感染を避けるため、咳等が出ていない場合も必ずマスクを着用させます。

◇避難所運営スタッフの役割を決め、避難所内の物品及び施設等は、定期的にアルコール消毒液等、または、家庭用洗剤を用いて清掃するなど、避難所の衛生環境をできる限り整えます。

■消毒及び清掃を重点的に実施すべき場所

- ・ドアノブ、手すり、蛇口などの多くの人が触る場所
- ・ホール、通路、食堂などの床
- ・食堂、休憩場などのテーブルなど

◇避難所内は、十分な換気に努めるとともに、避難者間のスペースを十分に確保します。

※換気は定期的(30分に1回程度(約10分間/回))に行います。

※居住区では、個人(又は家族)ごとに2m程度の距離を確保し、パーティションやテントを活用します。

◇食事時間をずらして密集・密接を避けます。また、食事の際は、対面を避け、間隔を広く取り、会話しながらの喫食について注意喚起します。

◇段ボールベッドや布団の配置は互い違いにし、飛沫感染を避けます。

◇避難所内は内履きと外履き(土足)エリアに分け、生活区域へは外履きで入らないよう徹底します。

2 避難所等の健康管理

- ◇避難者が避難所に到着した時点で「健康状態チェックカード【様式⑱】」により検温や体調の聞き取りを行うなど、健康状態の確認を行います。併せて、避難所運営スタッフにも同様の確認を定期的に行います。
- ◇健康状態の確認の結果、発熱等がある者、感染症の疑いがある者は専用のスペースに隔離し、医師の診察を調整します。
- ◇車中泊、テント泊等の避難所以外で避難生活を送っている者の健康状態の確認も定期的に行います。 ※ 車中泊者等はエコノミークラス症候群対策に注意します。
- ◇高齢者・基礎疾患を有する者は重症化するリスクが高いため、保健師等を派遣して健康状態の確認を徹底します。（基礎疾患等の個人情報の取扱いには十分留意します。）

3 発熱者等の対応

- ◇発熱者等で同じ兆候・症状のある者を同室にしないよう努めます。やむを得ず同室にする場合は、パーティション、ビニールシート及び段ボール等で区切るなど工夫します。
- ◇発熱者等が出た場合、症状等を医師に連絡・相談し、必要に応じて診察を調整します。
- ◇発熱者等の処遇は、医師の判断に従います。
- ◇医師の診察の結果、新型コロナウイルス感染症等が疑われ、検査を受ける場合は、結果が出るまでの間の当該発熱者等の処遇は医師の指示に従います。
- ◇発熱者等の専用スペース等には、隔離した避難者の見守り、清掃の実施、食事の供給等を行うための特別なスタッフ(活動班内の看護師資格保持者等)を配置します。当該スタッフには手袋、マスク、ガウン、ゴーグル又はフェイスシールド等の防護具着用を義務付けます。
- ◇発熱者等の専用のスペースやトイレは、一般の避難者とはゾーン、動線を分けます。

4 その他

不明確な事項等の対応等については、災害対策本部等に通報し指示を受けます。