

【長尾小学校区】 避難所運営委員会 行動マニュアル



— はじめに —

大規模で突発的な災害が発生した場合は、瞬時にして多くの家屋が倒壊し、多数の被災者が最寄りの学校や公民館などに、避難することになります。

避難所は、地域の被災した市民が自発的に避難してくることから、避難所の運営が組織化されてないため、避難所運営上大きな混乱をもたらします。

大規模災害が発生した場合、多数の被災者に対する迅速な救援対策の実施が必要となってきます。なかでも、住居の倒壊、ライフラインの途絶により、自宅での生活ができなくなった方々に対し、速やかに避難所を開設して収容し、生命の確保と安全な避難場所の提供をする必要があります。

しかし、平常時は体育館、集会場などとして使用している施設が、災害時突然、避難所として機能することは困難であります。

本来避難所は市が開設し、運営管理することが想定されていますが、大規模災害時には市自身が被災するとともに、市職員は各種の災害対策業務等に追われ、これらの職員だけで避難所の運営に当たることは非常に困難です。

従って、避難者の自立を促す意味からも、避難者自身による自主的な取り組みが、円滑に避難所の運営を行うための必須条件であります。

先に、策定した長尾地区「避難所運営マニュアル」は、避難所に関する基本的な考え方や、避難所運営組織の在り方、業務・活動内容等を取りまとめたものであり、地域住民自らが、地域に特化した避難所運営マニュアルの作成に取り組んでいく際の手引として活用いただくものであります。

このたび、長尾地区まちづくり協議会(防災・防犯部会)では、宝塚市立長尾小学校の協力を得て、宝塚市第5地区自治会連合会、宝塚市第5地区民生児童委員協議会が協働して、避難所の運営の中心的な組織となる「避難所運営委員会」の具体的な機能・業務・行動等を網羅した、「長尾小学校区避難所運営委員会・行動マニュアル」を策定しました。避難所運営委員会の設立に際しての手引書となれば幸いです。

平成 25年3月

宝塚市第5地区自治会連合会

宝塚市第5地区民生児童委員協議会

長尾地区まちづくり協議会

【目 次】

□■	第1章 避難所を巡る基本的事項	1
	第1 避難所の目的と機能	2
	1 避難所に関する基本的な考え	2
	2 避難所の目的	2
	3 避難所の機能	5
	第2 対象とする避難者	6
	1 災害救助法で対象とする者	6
	2 高齢者、障害者等の災害要援護者	6
	3 通勤者、旅行者等の帰宅困難者	6
	4 在宅の被災者	6
	第3 避難所の運営の流れ	7
	1 初動期の(災害発生直後)の避難所	8
	2 展開期～安定期の避難所	8
	3 撤収期の避難所	9
□■	第2章 マニュアルの基本的事項	11
	第1 マニュアルの目的と構成	12
	1 マニュアルの目的についての指針	12
	2 マニュアルの構成についての指針	13
	第2 マニュアルの想定利用者	14
	1 マニュアルの想定利用者	14
□■	第3章 実施すべき業務の全体像とその指針	17
	1 避難所が直面する時期区分を理解してもらう	17
	2 各時期区分で、誰が何をすべきかのイメージを理解してもらう	17
	第1 初動期の業務の全体像	18
	1 初動期とは	19
	2 業務の実施体制 — 応急的な避難所準備組織	19
	3 初動期の業務実施の全体の流れ	20
	4 初期避難者、運営職員、施設管理者の業務	21
	5 避難所の開設準備	22
	6 避難所の開設	26

第2 展開期の業務の全体像	32
1 展開期とは	33
2 業務の実施体制 本格的な避難所運営組織として.....	33
3 展開期～撤収期までの業務実施の全体の流れ.....	34
4 避難所運営委員会の設置及び業務.....	35
5 活動班の業務	38
(1) 総務班(運営職員を含む)の業務	38
(2) 情報広報班の業務	39
(3) 施設管理班の業務	40
(4) 衛生班の業務	43
(5) 救護要援護者班の業務.....	44
(6) 被災者管理班の業務	45
(7) 食料物資班の業務	46
(8) ボランティア班の業務.....	51
第3 安定期の業務の全体像	52
1 安定期とは.....	53
2 避難所運営委員会の業務	53
3 活動班の業務	54
(1) 総務班(運営職員を含む)の業務.....	54
(2) 情報広報班の業務	55
(3) 施設管理班の業務	56
(4) 衛生班の業務.....	56
(5) 救護要援護者班の業務	57
(6) 被災者管理班の業務.....	57
(7) 食料物資班の業務	58
(8) ボランティア班の業務	58
第4 撤収期の業務の全体像	59
1 撤収期とは	60
2 避難所運営委員会の業務.....	60
3 避難所の後片付け	61
4 活動班の業務	62
(1) 総務班(運営職員を含む)の業務	62
(2) 情報広報班の業務.....	62
(3) 施設管理班、衛生班、食料物資班の業務.....	62
(4) 救護要援護者班の業務.....	63
(5) 被災者管理班の業務	63
(6) ボランティア班の業務	63

□■ 第4章 活動班員のための業務細則.....	65
第1 総務班の業務細則-[展開期～撤収期].....	66
第2 情報広報班の業務細則-[展開期～撤収期].....	71
第3 施設管理班の業務細則-[展開期～撤収期].....	74
第4 衛生班の業務細則-[展開期～撤収期].....	77
第5 救護要援護者の業務細則-[展開期～撤収期].....	81
第6 被災者管理班の業務細則-[展開期～撤収期].....	83
第7 食糧物資班の業務細則-[展開期～撤収期].....	86
第8 ボランティア班の業務細則-[展開期～撤収期].....	91
□■ 避難所運営委員会行動マニュアル 様式集・資料集・イメージ図集.....	93

※※ 別冊 「長尾小学校編・避難所施設利用計画」

第1章

避難所を巡る

基本的事項

第1 避難所の目的と機能

- 1 避難所に関する基本的な考え方
- 2 避難所の目的
- 3 避難所の機能

第2 対象とする避難者

- 1 災害救助法で対象とする者
- 2 高齢者、障害者等の災害要援護者
- 3 通勤者、旅行者等の帰宅困難者
- 4 在宅の被災者

第3 避難所の運営の流れ

- 1 初動期の(災害発生時直後)の避難所
- 2 展開期～安定期の避難所
- 3 撤収期の避難所

第1章 避難所を巡る基本的事項

第1 避難所の目的と機能

1 避難所に関する基本的な考え方

避難所は、原則的には、市、施設管理者、避難者（住民）の三者が協力して開設運営するものとします。ただし、大規模かつ突発災害に際しては、避難者自らによるお互いの助け合いや共同の精神に基づく自主的な避難所運営を目指すものとして、運営職員や施設管理者は後方支援的に協力するものとします。

原則として、避難所の運営は市が行うものとされています。しかし、阪神・淡路大震災では、市主体の避難所運営は市職員が災害対策業務に追われ難しいことが分かりました。また、避難者が避難所運営に関わることで、市と避難者との無用の衝突を避け、円滑な避難所運営のために必要であることも明らかになりました。

一方、私たちが備えなければならない東南海・南海地震等の大規模かつ突発的な災害の発生に際しても、市主体の避難所の運営といった従来通りの方法に頼るだけでは、その対応に困難が予想されます。

そこで本行動マニュアルでは、大規模かつ突発災害に備えて、誰がどんな状況で避難所に避難してきても円滑に避難所の開設が行えるような体制として、初期に避難所に到着する可能性の高い避難者（住民）を主体とした、避難所運営体制という考えに立ったマニュアルになっています。

2 避難所の目的

このマニュアルにおける避難所は、災害時に市が被災者に安全と安心の場を提供することを目的とし、同時に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、次の一歩を踏み出す場を提供することを目的とした施設として位置づけています。

住民主体で避難所の開設や運営に当たる場合は、避難所に関わる基本的な用語を理解してもらう必要が出てきます。避難住民に避難場所を示す看板からその避難所の目的を理解してもらう場合や、その場所について運営職員などから説明を受ける際に、最低限知っておくべき用語「避難所及び避難に関する用語」は次の通りです。

◆避難場所に関する用語の例

【避難所】

避難所とは、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時的に收容し、保護する場所であります。
建築物であるという観点から避難施設と呼ばれる場合もあります。

【福祉避難所】

介護を必要とする要援護者のうち、特別に配慮の必要者を一時的に受け入れる施設で、学校、公民館等、通常の避難所での生活困難者のための避難所であります。

【避難地】

避難地とは、市が指定した公園や緑地などで、避難者の安全が確保できる広さを持った公共的な空地のことです。施設でなく避難するスペースという意味で避難場所と呼ばれていません。

◆避難指示に関する用語の例

【避難勧告と避難指示】

市長が、災害が発生又は、その恐れがある場合に、住民に対して避難を呼びかけるものです。

ア 避難勧告

安全のために立ち退きを進め又は促すものです。

(「避難をした方がいいですよ」との呼びかけ)

イ 避難指示

より拘束力が強く、安全のための緊急の立ち退きを指示するものです。

(「直ちに立ち退きなさい」との緊急性の高い呼びかけ)

【警戒区域】

災害が差し迫っていて地区の住民を全面的に避難させる必要があるとき、市長はその地域を「警戒区域」として指定し、住民の立ち入りを禁止できます。

◆避難所運営に関する用語の例

【避難所運営委員会】

避難所の運営を自主的に協議し決定するために、避難者の代表、運営職員、施設管理者などで構成する運営機関です。

【運営職員】

災害時に避難所に参集する市役所の職員の方々です。

【施設管理者】

災害時に避難所に参集する学校の校長や公民館等の施設職員の方々です。

【災害対策本部】

災害時に市長を指揮者として市役所内に設置され、地域の災害対策全般に当たる組織で、運営職員を介して避難所の設備や物資、情報など必要なもの全てについて後方から支援に当たります。

3 避難所の機能

このマニュアルでは、マニュアルを利用する避難者(住民)が、避難所が担うべき機能について簡単に理解できる記載内容が必要となります。

たとえば、避難所で提供する生活支援の主な内容として次のようなものが挙げられます。

支援分野	支援項目	内容
安全・生活 基盤の提供	①安全の確保	生命・身体の安全確保
	②生活場所の提供	就寝・安息の場の提供 最低限の暑さ・寒さ対策、プライバシーの確保
	③水・食料・物資等の提供	水・食料・被服・寝具等の提供
保健・衛生 の確保	④健康の確保	傷病を治療する救援機能 健康相談等の保健医療機能
	⑤衛生的環境の提供	トイレ・入浴・ごみ処理
情報支援	⑥生活支援情報	営業店舗や開業医の情報
	⑦復興支援情報	生活再建・仮設住宅・復興情報
コミュニテ ィの支援	⑧コミュニテ ィの維持・形成 の支援	避難者同士の励まし合い・助け合い
		従前のコミュニテ ィの維持

- ・災害発生直後は、上記①の生命の安全確保が最優先されます。
- ・災害が収まると家屋の被害や電気・ガス・水道などのライフラインの機能低下により生活できなくなった被害者に対して、②生活場所の提供をはじめ、③水・食料・生活必需品の配布による生活支援を行います。
- ・この場合、必要に応じて在宅の被災者に対してもサービスが受けられるようにすることが、求められる場合があります。
- ・さらに避難所生活が継続した場合、徐々に④健康の確保、⑤衛生的環境の提供、⑥及び⑦の各種支援情報の提供、⑧コミュニティー支援の重要度が増してきます。
- ・これらのサービスはあくまで一時的なものであり、サービス過剰となると避難所からの自立が困難となる人々が発生する可能性もあり、かえって被災者の生活再建の足かせにも、なりかねない点も留意する必要があります。
- ・これらのサービスは、避難所が単なる被災生活の場というだけでなく、生活の再建と復興への支援として機能するよう配慮する必要があります。
- ・避難所は、ライフラインの復旧や仮設住宅への入居が始まった場合、速やかに閉鎖します。
- ・避難所はサービスの受け手でなく、お互い助け合い、自ら避難所運営に参加して初めて上記の避難所の機能が発揮できることを、避難者全員に理解してもらえよう心がけることが必要です。

第2 対象とする避難者

1 災害救助法で対象とする者

- (1) 災害によって現に被害を受けた者
 - ・災害で住居を失った者
 - ・現に被害を受けた宿泊者、通行人等
- (2) 災害によって被害を受ける恐れがある者
 - ・避難勧告の対象者
 - ・避難勧告の対象ではないが、緊急に避難する必要がある者

災害の直後に避難者が上記の要件を満たしているかを直ちに判断することは困難です。受け入れを求める者があればとにかく対応することが基本です。

2 高齢者、障害者等の災害要援護者

- ・災害直後は避難者全員が極度のストレス状態に置かれています。健全な成人であっても体調を崩しやすい状態ですから、上記の避難者があった場合、特別の配慮が必ず必要になります。
- ・要援護者については、別途に個別対応することを予定し、状況に応じて適切な支援が提供できる福祉避難所等の施設への移転にも備える必要があります。
- ・高齢者・障害者の居住割合が高い地域では、予め避難所に必要な設備を備えたり、さらに福祉避難設備の指定など、事前の避難所受け入れの際の対策を地域で検討しておく必要があります。

3 通勤者、旅行者等の帰宅困難者

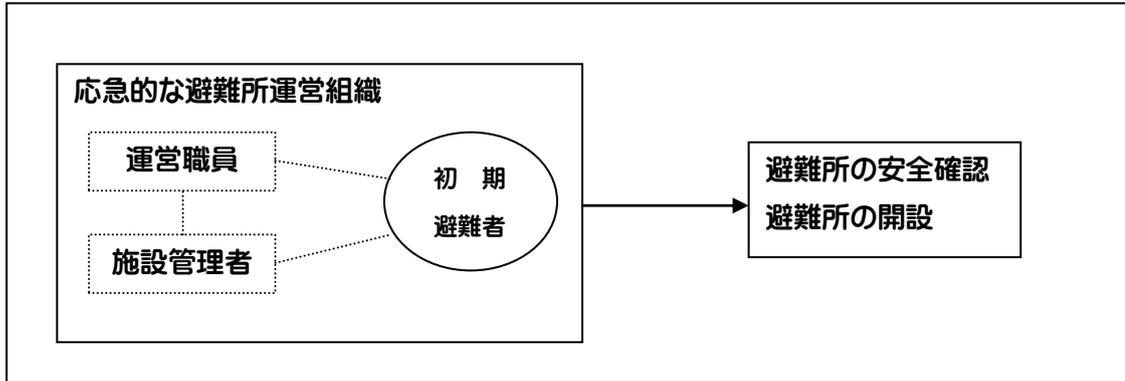
- ・商業地域や観光地などでは、交通機関の被害により多数の通勤・通学者や観光・買い物客などが帰宅困難者として発生することが予想されます。これらが予想される地域では、事前にこれらの避難者の発生要因となる施設や事業者とその対策について検討しておく必要があります。
- ・一方、避難所では住民の避難者と同様、臨時に避難所に受け入れる必要があります。

4 在宅の被災者

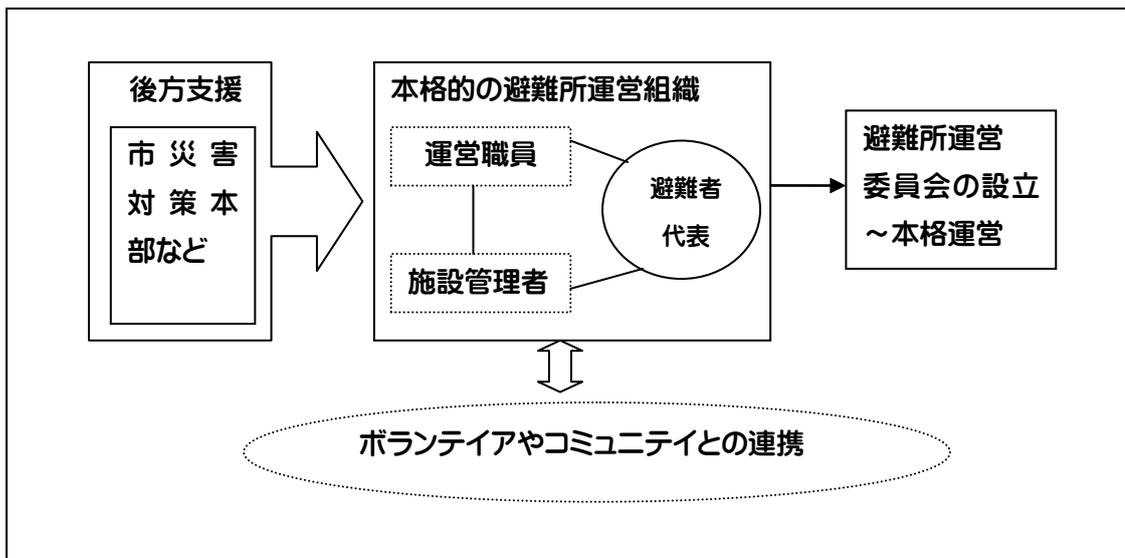
- ・食料の供給等の必要な救援については、在宅被災者についても同様の対応が必要となります。このとき、避難所運営組織が避難者だけでなく、在宅の被災者からも参加を得ている場合、無用な混乱なくサービスを提供できます。

第3 避難所の運営の流れ

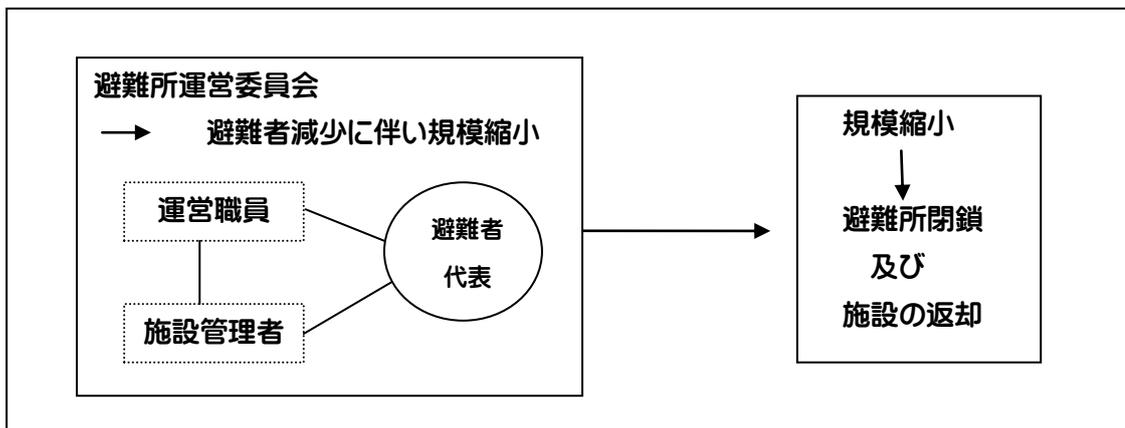
【初動期】(災害発生直後)



【展開期～安定期】



【撤収期】(周辺の電気・ガス・水道復旧後)



1 初動期の(災害発生直後)の避難所

大規模で突発的な災害の場合、さらに休日の夜間や早朝などの場合、避難所に最初に到着するのは避難してきた地域の住民であることが予想されます。

この場合、避難してきた住民は初期の避難者の中から代表を選んで応急的に避難所の開設と運営を行う組織を作ります。

この組織のもと、運営職員や施設管理者の不在の場合でも、無秩序な施設の侵入を防ぎ避難施設の安全確認後に、避難者の施設内への誘導を行うものとします。

- ・阪神・淡路大震災をはじめこれまでの突発的な災害の直後には、避難所に詰め掛けた避難者が、運営職員や施設管理者の到着前に施設の窓や扉を壊して無秩序に施設内に入るケースが多発しました。この場合、施設自体が被災して危険な状態にもかかわらず避難者が施設内に留まることになったり、他方ではトイレ前や廊下など避難者自身の共用スペースにまで避難者が占拠してしまうことになり、大変な混乱の元になります。
- ・上記のような混乱を避けるため、市では、避難所を利用することが想定されている地域の自主防災組織や自治会などの参加を得ながら、事前に避難所の開設や運営について話し合う機会を持つことが重要です。
- ・このとき、住民リーダーへの避難所の鍵の配布等により解錠方法の事前の取りきめや、応急的に避難所を開設する際のリーダーや組織のあり方などについて検討しておくことも必要です。

2 展開期～安定期の避難所

避難者が主体となって本格的な避難所運営組織を立ち上げます。さらには、到着した運営職員や施設管理者の協力のもと、市災害対策本部に避難所の状況を報告し、必要な資機材等を要請します。大規模な災害で避難生活が長期化した場合、避難者のみならず地区住民やボランティアなどとの連携も重要となる時期です。

- ・この時期は、災害の規模や避難所の規模によっても大きく異なります。局所的な風水害などの場合には、数日で避難所が解消されることもあります。
- ・一方、阪神・淡路大震災のような市の全域が被害を受けるような災害の場合には、避難所の運営が軌道に乗るまでの展開期で一週間～三週間、ライフラインの回復がおくれ、避難所生活が長期化する時期の安定期では、数ヶ月かかる場合があります。
- ・避難所生活が長期化した場合、避難者は、お互いに励まし合い、助け合って避難所運営に協同して参加することは勿論、ボランティアや地域住民リーダーに協力、更には、避難所周辺の営業店舗や企業などとの連携についても、積極的に求めながらの避難所運営が必要になります。避難所を地域コミュニティがどう支援するかについても、地域で事前に十分な検討がなされている必要があります。

3 撤収期の避難所

ライフラインが回復し、仮設住宅への入居が開始される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、退所する避難者に数も増え、運営組織も縮小傾向に向かいます。一方で、避難所には自立が困難な避難者が次第に目立ってくる時期でもあり、運営組織リーダーは地域の世話役として最後まで適切な対応が必要です。

- ・この時期には、避難所が段階的に統合されることがあります。避難所運営組織とし予め避難所の統合・集約に伴う避難者の移動について備える必要があります。
- ・避難所の閉鎖に伴う後片付けや清掃について避難者はもとより、地域住民やボランティアの協力を得て行うことが必要です。
- ・自立が困難な避難者に対しては、市の担当者やボランティアセンターなどとも連携し、適切な受け入れ先の斡旋を行いつつ、自立への精神的な支え、退所後のコミュニティによる支援などにも地域として工夫することが必要となります。

— XE —

第 2 章

マニュアルの 基本的事項

第1 マニュアルの目的・構成

- 1 マニュアルも目的についての指針
- 2 マニュアルの構成についての指針

第2 マニュアルの想定利用者

- 1 マニュアル想定利用者

第2章 マニュアルの基本的事項

第1 マニュアルの目的・構成

1 マニュアルの目的についての指針

この指針により作成されるマニュアルの目的は、大規模な災害が発生した場合は、誰がどんな状況で避難してきても、混乱なく避難所を運営するための手順を示すことです。

本指針により作成されたマニュアルは、次のような特徴を持つこととなります。

【特徴①】

このマニュアルの主な利用者は、運営職員、施設管理者、避難者の三者です。

【特徴②】

避難所の運営の主要部分は、避難者による自主運営を原則とします。

【特徴③】

このマニュアルは、平常時に地域住民自らが避難所運営の事前対策に取り組む際の手引書としても活用することができます。

- ・大規模かつ突発な災害では、運営職員や施設管理者が不在でも、すみやかな避難所開設・運営が必要となります。そのため、マニュアルでは、災害時に避難所に最初に到着する可能性の高い住民避難者を避難所の開設・運営の主体として位置づけ、その後も避難所は避難者による自主運営を原則とします。
- ・当マニュアルは、自主防災組織や自治会など、災害時に実際に避難所運営に当たることになる「避難者(地域住民)向け」のマニュアルとして活用いただけます。
- ・市地域での局地的な風水害などの小規模な災害の場合、従来通り避難所は市の全面的な責任において開設運営を行うという考え方が主流と思われます。このマニュアルでは、避難者(住民)主体の避難者運営としていますが、避難者運営が実現されるには、市で自主防災組織や自治会などの参加を得つつ、行われるような事前対策と合意形成が必要となります。
- ・そのため、この事前対策が十分に発展し、地域に避難所は住民自らが運営するものという理解が十分浸透した場合には、小規模な災害の際にも市主体の避難所運営から避難者主体の避難所運営へと次第に移行していくことが想定されます。
- ・市全域で住民主体の避難所運営へと移行が完了すれば、大規模かつ突発的な災害の場合にも円滑な避難者主体の避難所運営が可能となることが期待できます。

2 マニュアルの構成についての指針

一般に、マニュアルは、その記載内容について読み手が誰であるかを特定してあることで使いやすくなります。また、避難所運営マニュアルは災害時に活用するマニュアルという点から、あまり記載内容が多いというのも読み手を混乱させます。しかし、一方で、マニュアルにあまり簡単な記載しかない場合には、読み手は充分に実施すべき業務が理解できず、使いづらいこととなります。

以上に事から、このマニュアルでは、次のような構成上の工夫をすることが必要です。

マニュアルの読み手を以下の2種に特定します。

読み手	担当業務の特徴		適合する記述様式
	業務の複雑さ	担当する時間	
避難所運営 幹部 (班長以上)	指示や決断を含む複雑 (臨機応変な対応が必要、そのための避難所運営に関する比較的詳細な背景知識が必要)	長時間 (交代制だが、頻繁に交代はできない)	業務を的確に行うための背景知識や個別業務の相互関係などを把握する必要があるため、多少詳しい参考書内容が必要
班員	単純 (清掃や食事などのルーティン、日常の常識の範囲で対応可能)	短時間 (交代制ないし当番制で短い)	自分の担当する業務に関係する部分を、簡単に素早く目を通せる記述方法が適当

- ・避難所運営の幹部となる方々は、自主防災組織や自治会の代表者などが選ばれることが多く、運営幹部として担当する時間も長いことが予想されます。また担当する業務も避難所全体の舵取りに近い内容で難しい判断を迫られる場合があります。
- ・そのため幹部が頼るべきマニュアルとして、業務の全体像が理解でき、様々な条件での、判断の参考になるような詳しい記載内容が必要です。
- ・運営班員のマニュアルとしては、担当期間も短く、作業も日常の常識を働かせれば対応できることが多いことから、最低限度に記載にとどめ、むしろ自分の業務に関係する部分が簡単にみつき、短時間で目を通すことができる記載方法が望まれます。

第2 マニュアルの想定利用者

1 マニュアルの想定利用者

このマニュアルでは、次のような基本方針に基づき、マニュアルの利用者を想定していません。

- ①災害時のマニュアルの利用者は、避難所運営の主体となる避難者（住民）である。
- ②運営職員及び施設管理者は、避難所運営の主体でなく、協力者であるため最低限の利用しか想定していない。
- ③平常時のマニュアルの利用者は、事前対策を進める市と地域住民である。

このマニュアルは以下の想定利用者が考えられる。

初期避難者（その代表者）

避難者の開設時に、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、自主防災組織や自治会などの代表者や役員の方々です。本格的な避難所運営の組織が確立して後には、避難所運営委員会がその役を引き継ぎます。

運営職員等（市職員）

災害時に避難所に参集する市役所の職員の方々です。

施設管理者等（校長）

災害時に避難所に参集する学校の校長や公民館等の施設職員の方々です。

避難所運営委員会

避難所運営の主要な業務を担い、かつ業務実施を決定する機関です。避難者の中から互選された方々（自主防災会・自治会の代表者・役員の方々）が、運営職員や施設管理者の協力のもと、自主的に避難所運営を行う組織です。事前に避難所運営について地域コミュニティが共同であたることになっている場合には、避難者でなくとも住民リーダーが参加する場合があります。

活動班

避難所運営委員会の下部組織で、名簿作成や炊き出しなど避難所運営についての様々な業務の実施機関です。避難者の方々が交代や当番で担当することになります。事前に避難所運営について地域の住民が共同で当たることになっている場合は、必ずしも避難者だけでなく、周辺住民が参加する場合があります。

運営委員会の幹部等

会長・副会長

避難所運営委員会の業務を統括、又はこれを補佐するために選ばれた統括責任者です。

活動班長

活動班ごとに各班の業務を統括するために、班員から選ばれた業務の実施責任者です。

居住組

避難所の部屋ごとに編成された避難者の便宜上の組分け組織です。
避難所運営委員会からの連絡や運営への当番などは居住組ごとに行います。

居住組長

居住組の代表者で、避難所運営委員会からの指示を避難者に連絡するために、又は、居住組からの当番参加者や配給などの避難所運営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々です。

— XE —

第 3 章

実施すべき業務の 全体像とその指針

この章では、避難所運営に当たる避難所運営幹部（班長以上）と、実際に個別の業務を当番制で実施する担当者では、理解してもらう内容が異なると考えています。

ここでは、主に避難所運営幹部（班長以上）に理解しておいてもらう内容をまとめています。

個別の業務を当番制で実施する班員の業務は、次の第4章で説明します。

1. 避難所が直面する時期区分を理解してもらう

地域での事前対策として、住民主体の避難所運営を浸透させていく場合、避難所のリーダーとして候補になるのは自主防災組織の代表や自治会の役員の方々です。リーダーに避難所の運営の一貫したイメージを理解してもらうために、マニュアルの中では実際の災害で避難所が直面する事態の変化に伴う、「時期的な業務区分」についての説明が必要です。

そのため、次の区分に従って実施すべき業務の内容を説明します。

- ◆ 初動期（災害発生直後～24時間）
- ◆ 展開期（24時間～3週間）
- ◆ 安定期（3週間目以降）
- ◆ 撤収期（ライフライン回復後）

の時期的区分を設けています。

避難所の運営に当たるリーダー（班長以上）は、この時期的な業務区分の明確なイメージづくりを、実際に避難所運営を担当する前に理解する必要があります。

2. 各時系列区分で、誰が何をすべきかのイメージを理解してもらう

このマニュアルでは、各時期で誰が何をすべきかのイメージを理解してもらうため、時系列的な各時期区分での「業務実施体制」と、全体の業務のおよその順序を示す「業務の流れ」についての説明をしております。本章では、初動期とそれ以降の時期について、大きく二つに分けて実施体制と業務の流れを設定しています。

第 1

初動期の業務の全体像

第1 初動期の業務の全体像

- 1 初動期とは
- 2 業務の実施体制 ー 応急的な避難所準備組織
- 3 初動期に業務実施の全体の流れ
- 4 初期避難者、運営職員、施設管理者の業務
- 5 避難所開設準備
 - (1) 避難所の解錠・開門
 - (2) 避難所の開設準備チェック
 - (3) 施設の安全確認
 - (4) 避難者の安全確認
 - (5) 資機材・物資・食料の確認
 - (6) 避難所利用範囲等の確認
- 6 避難所開設
 - (1) 避難者の受け入れ
 - (2) 避難所内の割り当て・誘導
 - (3) 避難者の居住組の編成
 - (4) 市災害対策本部への報告
 - (5) 住民への避難所開設の広報

第1 初動期の業務の全体像

初動期という時期の特徴について明確なイメージを持ってもらうために、誰が何をすべき時期なのか、またどのような流れで行われるべきなのかを、はじめに明確にしておく必要があります。

1 初動期とは

次のように特徴づけることができます。

初動期とは、災害発生直後～概ね 24 時間までの時期です。

この時期は、災害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となる業務を行う期間です。

2 業務の実施体制 — 応急的な避難所準備組織

災害発生直後の混乱した状況の中で、誰が避難所の開設・運営に向けた準備を行うかを明確にしなければなりません。

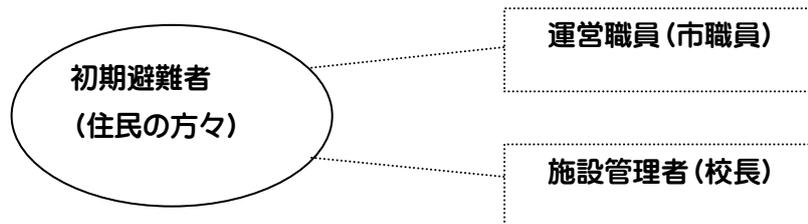
可能であれば当初から運営職員、施設管理者、初期避難者の三者がともに協力し合って業務を実施することが理想ですが、必ずしもその通りに行くとは限りません。

その場合、最も素早く対応できる者が避難所の準備に当たることが現実的です。そのため避難所開設は次のケースが考えられます。

- (1) 平日、日中の発災の場合又は台風や大雨などで避難所開設の必要が予想された場合
・直ちに運営職員及び施設管理者が避難所開設に当たります。
- (2) 早朝、夜間、休日の発災の場合、又は地震や津波、大規模で突発的な災害の場合
・初期に避難してきた避難者が避難所開設に当たります。

【事前対策を通じて避難所開設・運営は住民が行うという認識が浸透している場合には、上記に関わらず初期避難者、自主防災組織や自治会の代表者が当初から避難所開設に当たります。】

【初動期の実施体制のイメージ】

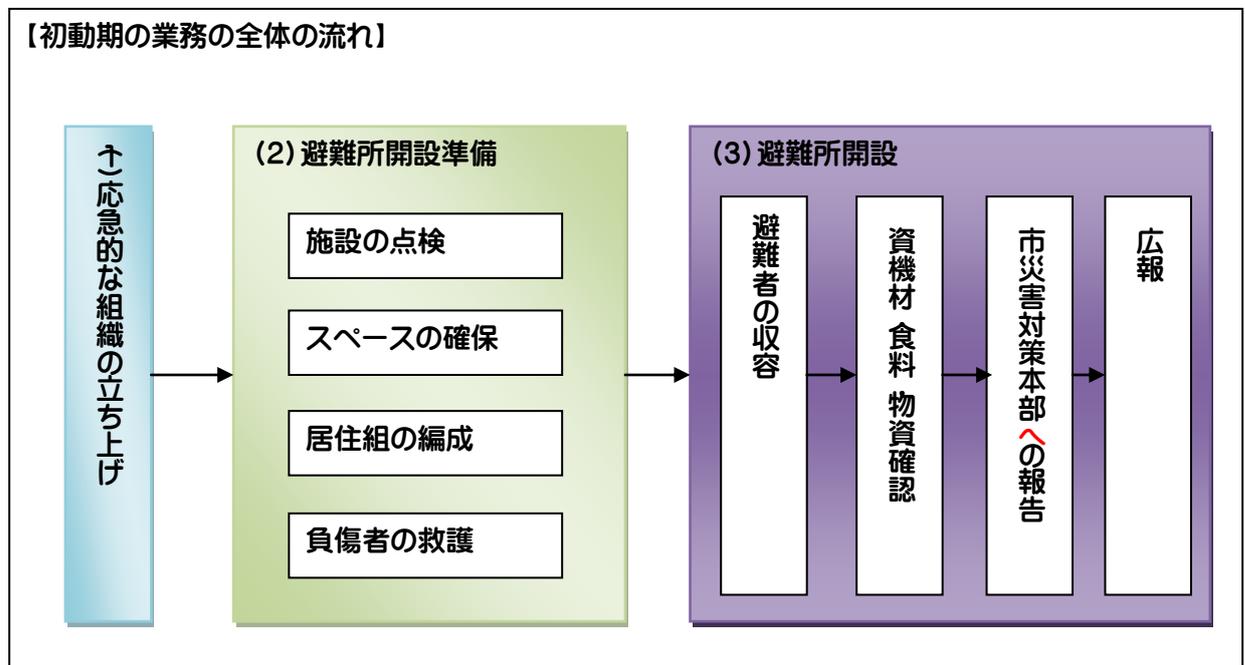


- ・避難所の開設・運営の責任者は、原則として市の運営職員です。
- ・市の運営職員や施設管理者が不在の場合には、初期の避難者がこのマニュアルに基づき、業務を実施する。

3 初動期の業務実施の全体の流れ

初動期(災害発生直後～24時間)までに行う業務の全体的な流れを示すことで、実施すべき業務の全体像を把握してもらうことが重要です。

次のような全体の業務の流れが想定されます。



- ・初動期は、災害発生直後～24時間としています。
- ・一方、災害の規模が小さかった場合や、避難者の数が少ない場合、また公民館など施設規模の小さな避難所では、24時間も掛からずに上記の業務が完了する場合があります。
- ・この場合は、迅速さが求められる避難所準備という観点から考えれば、むしろ幸運な状況といえます。避難所準備に当たる避難者は、状況に応じて直ちに展開期の業務に取り掛かります。

4 初期避難者、運営職員、施設管理者の業務

(1) 応急的な避難所準備組織の立上げ

避難者の安全を確保するため、次の状況を確認した上で、避難所を開設する必要があります。

これを素早く実施し、避難者を取りまとめて混乱なく避難所を準備するために、応急的な組織を立上げる必要があります。

①避難所の施設内に立ち入る前に避難者の混乱を避けるため、避難所を応急的に準備する組織が必要です。

②避難者が数十人集まってきたら、応急的な組織づくりを始めます。

③組織のリーダーを選出します。

■リーダーとして、応急避難所準備組織の本部長 1 名、副本部長 2 名を選出します。

リーダーとなる人とは、たとえば……

・自主防災組織の役員 ・自治会・町内会の役員・その他、避難者から推薦された人など

④リーダーが決まったら、早急に次の業務に取り掛かります。

・リーダーは、避難者の中から次の業務への協力者を選出します。

・協力者の選出に当たってリーダーは、各業務について最低 2 人一組で担当できるように心掛けます。

補足考慮事項

■地震や津波などの突発的な災害では、特に休日や早朝、夜間の災害発生の場合、市や施設管理者の責任者が不在の場合があります。

■建物内に無秩序に立ち入ることは、混乱の元になります。

■施設の敷地内で待機する場合には、次のようなことを心掛けましょう。

・季節や天候、避難者の体調などに注意して待機場所を選びましょう

・自主防災組織や自治会・町内会の班毎にまとまって集まりましょう。

・避難者が数十人集まったら、応急的な避難所準備組織を作りましょう。

・緊急の場合には、怪我や後々の影響に注意しつつ窓や戸口から入りましょう。

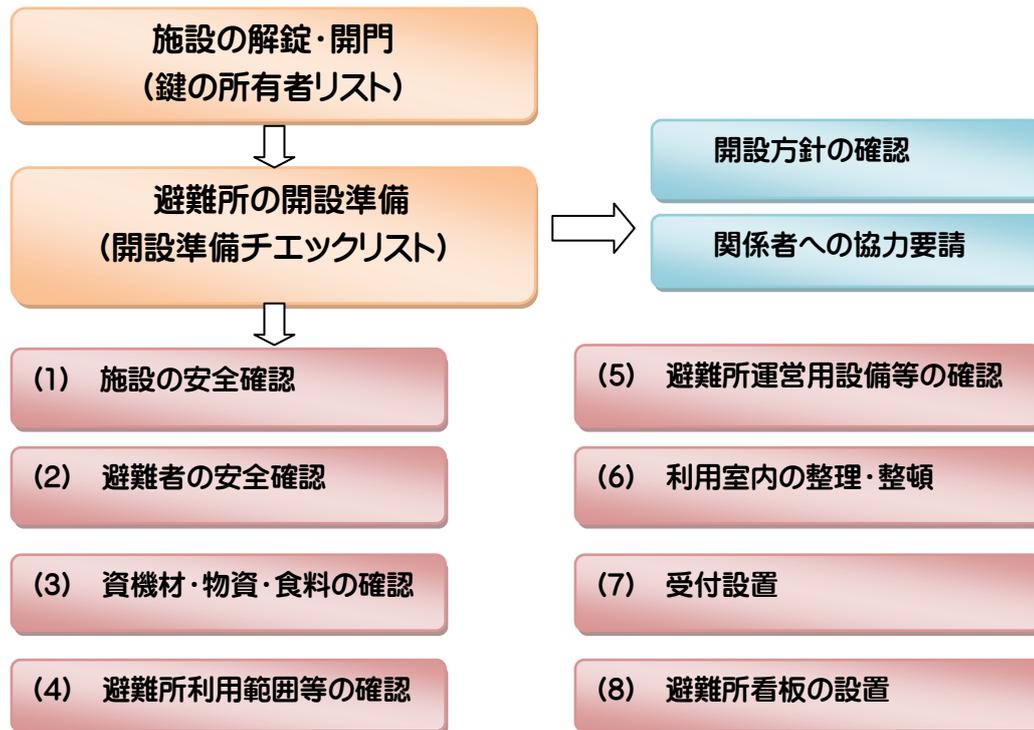
■適当なリーダーが見つからない場合は「声の大きい人」や「リーダーシップがありそうな人」が適宜、自薦、推薦を問わず準備組織のリーダーとなる場合もあります。

■応急準備組織は、後に落ち着いたら本格的な避難所運営組織に移行します。

5 避難所の開設準備

避難所の開設準備は、応急的な避難者準備組織のリーダーのもと、避難者がお互いに協力し合い次の業務を行います。

次の業務は、ほぼ同時に進行させることが望ましいのですが、場合によっては、取り掛かれるものから開始するものとします。



それぞれの業務の手順は、たとえば次のようになると考えられます。

(1) 避難所の解錠・開門

避難所を開設するときは、原則として避難所運営職員及び校長が鍵を所持し解錠・開門する。いずれも不在の場合に限り、鍵の管理について市長から委任を受けた関係団体の長が解錠・開門する。

夜間、休日又は平日の日中などに災害が突発的に発生し、避難所運営職員が避難所に向かうまで時間を要する場合の対応について。

- ①直ちに避難所を開設、避難者の受け入れをする必要があるときは、市災害対策本部からの連絡（依頼）により校長又は市長から委任を受けた関係団体の長が主幹となり、避難者（地域住民）を受け入れる。
- ②避難所運営職員が到着したあとは、速やかに避難所の状況を報告するなど、必要な引き継ぎを行う。
- ③鍵の所有者を事前に確認しておく。

(2) 避難所の開設準備チェック

開設準備に当たっては、集まった協力者を募り、「開設準備チェックリスト」により、実施項目にもれがないよう確認をしながら、手分けして開設準備を行います。

①「開設準備チェックリスト」により確認を行う。

・⇨記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

(3) 施設の安全確認

①施設の被災状況をできれば二人一組で点検します。

・二人でお互いの安全を確認しながら行います。

・避難所として使える場所を決定します。

②可能なならば、専門の知識を持った方の協力のもと点検することが望めます。

・避難者の中から建築士などの資格を持っている方を募ります。

・資格を持った方がいない場合には、施設の管理者や避難者が目視で点検します。

(「建物被災状況チェックシート」などを利用して点検します。)

⇨記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

③危険箇所がある場合は、立ち入りを禁止とします。

・まずは、避難者の収容に適した体育館などの広いスペースを持った場所から点検を始めます。

・安全点検の結果、「危険」や「要注意」の建物に、既に避難者が居た場合には退室してもらいます。

・「要注意」の建物がある場合には、市災害対策本部に応急危険度判定士の派遣を要請します。

・避難所の建物すべてが「危険」や「要注意」の場合、別な避難場所への移動が必要になる場合もあります。

(4) 避難者の安全確認

①負傷者など緊急を要する要望を同時に調査します。

- ・緊急の救護を要する避難者については、直ちに口頭などで要望内容を確認し、対応することが望まれます。
- ・この場合は、避難者の中から医師や看護師などを募り、協力を要請します。
- ・医師や看護師などがいない場合には、市災害対策本部への伝令・連絡などにより医療機関への搬送などを手配する必要があります。

②病気の方、障害者の方など支援を要する避難者は、家族と一緒に優先して室内に避難できるように準備します。

- ・避難者は、要望事項を「避難所名簿(世帯単位)・安否確認票」に用紙に記入できますが、緊急を要する避難者について直ちに口頭などで家族や本人の要望内容を確認し、対応することが望まれます。
- 場合によっては、災害対策本部への伝令・連絡などにより適切な対応が可能な福祉避難所等への転送などを手配する必要があります。

⇒ 記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

(5) 資機材・物資・食料の確認

避難所の状況を設備や備蓄品の観点から確認します。

①避難所運営に必要な設備を確認します。

- ・放送室・放送設備の点検(使用不能の場合は、メガホン・拡声器等)
- ・通信機器・事務機器の利用の可否ほか

②備蓄品(物資・食料)の確認をします。

- ・配布に備え、避難者名簿から必要数を把握します。

③設備や備蓄品が足りない場合は、必要なものを把握し、災害対策本部への報告時に要請を行う準備をします。

(6) 避難所利用範囲等の確認

- ①安全点検が済んだ部屋(施設)から、避難者の居住スペースを決めていきます。
 - ・可能なら施設管理者と共同で行います。
 - ・屋内で、広いスペースが確保できる場所から居住スペースを決めていきます。
(例・体育館⇨講堂⇨ホール⇨教室という順で決めていきます。)

- ②避難所の管理や運営に必要な場所も決めていきます。
 - ・避難所の管理や運営に必要な場所は、避難者を受け入れる居住スペースとはしません。
(例・管理のために避難者の受け入れを避ける部屋
校長室・事務室・職員室・会議室・保健室・医務室・給食室・調理室・放送室視聴覚室
物資の保管場所等
 - ・避難所の共通利用スペースとして避難者の占有を避ける場所
(例・玄関・廊下や階段・トイレ・水場の周辺等の皆が共用する設備周辺)
 - ・理科室など危険な薬品や施設がある部屋も立入を禁止します。
 - ・状況に応じて設ける必要があるスペース
(例・遺体の収容がある場合、安置室を居住スペースと別に設けます。ペットを連れた被害者の場合、屋外に飼育場所を設ける。)

- ③避難場所として利用する場合は、利用目的やその範囲などを張り紙やテープを張るなどして、誰にでも分かるように明示します。

- ・原則的に、避難所では校庭や駐車場などへの避難者による自動車等の乗り入れは許可しません。

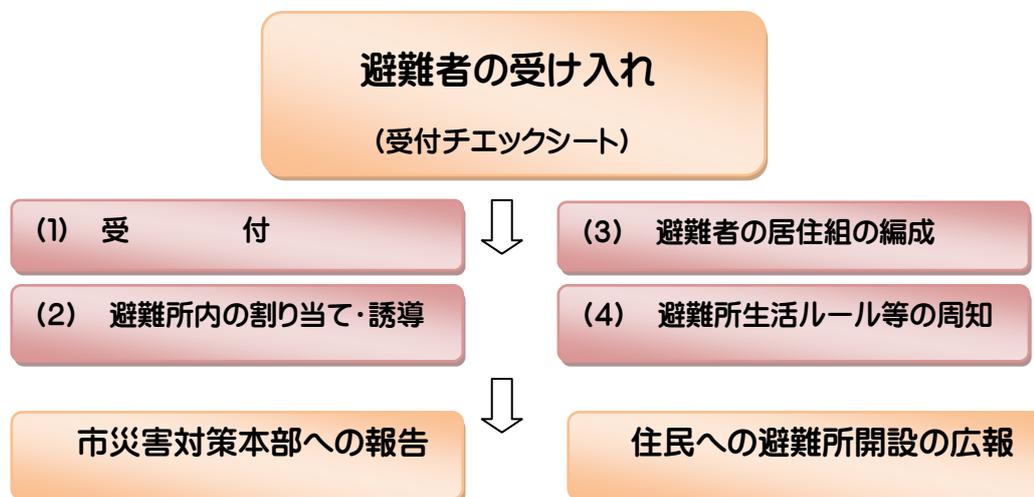
- ・校庭や駐車場も場合によっては、テントなどを設営し避難者の居住スペースとして利用される場合もあります。
さらに、救援物資等の搬入や荷降ろし場所としても利用される場合があります。

- ・上記はあくまで応急的な施設利用スペースの例です。避難所運営が本格化してくる展開期以降は、運営上の様々な目的での施設利用スペースが必要となります。

- ・特に、規模の大きな避難所の場合は、居住スペース以外に運営上必要となるスペースの割合が増大します。

6 避難所の開設

避難所開設に当たっては、避難所準備組織のリーダーは、適宜避難者の協力を得ながらおおむね、次の業務を行います。



それぞれの業務の手順は、たとえば次のようになると考えられます。

(1) 避難者の受入れ

避難者の受入れに際しては、開設準備中(グラウンド等での待機要請)及び受付時(避難所内への誘導・案内)には、混乱を避けるため、現在の進行状況をマイク等で案内する。

ア 受付チェックシート

チェック項目	チェック内容
<input type="checkbox"/> 1 受付 ◆人数が集中した場合は、名簿への記入は事後となることもやむを得ないが、できるだけ早い段階で氏名・住所等の基礎的な内容だけでも記入してもらう。	・世帯単位で記入してもらう。 (高齢者の場合、必要に応じて記入を手伝う。) 「避難所名簿(世帯単位)・安否確認票」を作成します。 ⇨ 記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。
<input type="checkbox"/> 2 避難所内の割り当て誘導	・早い者勝ちではないことを周知する。 ・できるだけ地域(編成が済んでいれば、居住組)ごとまとまるように誘導する。
<input type="checkbox"/> 3 ルール等の周知	・当初は、最低限の施設利用上のルールを定めておき、以降、順次見直す。 ◆文案1の「避難所生活ルール」を参考にして作成します。 ⇨ 参考資料は、末尾に「資料集」として編集しています。

イ 受付の実施要領

- ①避難者を登録する受付を設置し、「避難者名簿(世帯単位)・安否確認票」を作成します。
- ・「避難者名簿(世帯単位)・安否確認票」は、在宅の被災者、避難所への入所希望者を問わず、世帯単位で、世帯ごとに一枚記入し提出してもらいます。
 - ・避難所の各種のサービスは避難者数を基礎とするので、名簿への記入は必ず周知し、避難者に協力を求めます。

ア 避難者受付の設置

避難者が見えやすい場所に長机を並べ、「避難者受付」の表示をします。また、近くに長机を並べ、記入場所を設けます。

イ 記入用紙や筆記用具の準備

「避難者名簿(世帯単位)・安否確認票」や「避難者名簿(初動期)」などの様式類や筆記用具などを準備し、受付や記入場所に配置します。

ウ 担当者の配置(被災者管理班・総務班)

被災者管理・総務班長等は、受付担当・記入補助担当・案内誘導担当を指名し、それぞれの担当場所に配置します。

エ 避難者の誘導

案内誘導担当は、避難者役の住民を受付に誘導します。
(避難状況によってはマイクを使用する。)

オ 避難者の受付(「避難者名簿(世帯単位)・安否確認票」の記入など。)

(ア)受付担当は、住民に「避難者(世帯単位)・安否確認票」を渡し、記入を求めます。

また、受付での混乱を防ぐため、記入場所を指示するとともに、記入補助担当者は記入の補助を行います。

(イ)受付担当は、記入された「避難者(世帯単位)・安否確認票」を受取り、記入漏れがないか確認します。

安否確認に係る個人情報の公表・閲覧についてのチェックがついていない避難者に確認し、「避難者(世帯単位)・安否確認票」に記載します。

(ウ)受付担当は、記入内容の確認後、一旦校庭などに待機するよう伝えます。

カ 「避難者名簿(初動期)」の作成

記入された「避難者名簿(世帯単位)・安否確認票」を取りまとめ、「避難者名簿(初動期用)」を作成します。

キ 避難者数の報告(被災者管理班)

被災者管理班長等は、避難者受入状況を取りまとめ、避難所運営委員長等に報告します。

⇒記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

(2) 避難所内の割り当て・誘導

所定の居住スペースへ、次の手順で避難者を誘導し、避難者の登録を行います。

- ①施設の広いスペースから避難者を誘導し、収容します。
 - ・支援を要する高齢者、障害者等は家族単位で、優先して空調設備等のある部屋へ収容します。
- ②避難者を登録する受付を設置し、「避難所名簿(世帯単位)・安否確認票」を作成します。
 - ・「避難所名簿(世帯単位)・安否確認票」は、在宅の被災者、避難所への入所希望者を問わず、世帯単位で、世帯ごとに一枚記入し提出してもらいます。
 - ・避難所の各種のサービスは避難者数を基礎とするので、名簿への記入は必ず周知し、避難者に協力を求めます。
 - 参考までに、受け入れのイメージ図を末尾に「イメージ図集」として編集しています。
 - ⇨記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。
- ③避難所を皆が快適に利用できるように「避難所生活ルール」を作成し、周知を図ります。
 - ◆文例については、「避難所生活ルール」を参考にして作成します。
 - ⇨参考資料は、末尾に「資料集」として編集しています。
- ④犬、猫など動物類を室内に、入れることは禁止します。
 - ・万一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」に登録したのち、屋外の所定の場所のペット飼育場所を伝えます。
 - ⇨記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

・広い避難スペースの区割り

基本的には、大勢の避難者と安心して一緒にいられる広いスペースに誘導する。

必ず、ビニールテープ等で通路、境界等を確保する。

避難者一人分の占有面積は2㎡以内(1畳見当)とする。

各避難者の就寝スペースが、可能な限り幅員1m以上の通路に接するようにする。

誘導時に、地区別等の20~30人程度のグループ化を促す。

■参考までに、避難所の配置及び区割りの「イメージ図」を末尾に「イメージ図集」として編集しています。

・小部屋の確保(災害時要援護者を優先して誘導)

災害時要援護者には、できる限り小部屋(多目的室、和室など)を確保する。

確保できない場合は、避難スペース出入口近くで囲いをして、落ち着いた場所を確保する。また、可能な限り、より環境のよい専門施設等に移送する

・運営には多数の人員が必要となるので、運営体制の立ち上げ段階として、当面の運営協力者を避難者の中から募集する

(3) 避難者の居住組の編成

- ①原則として世帯を一つの単位として居住組を編成します。
 - ・一つの居住組は、居住スペースの部屋単位として、概ね最大40名程度を目安とします。
(人数は施設の部屋の規模によりますので施設管理者の協力を得つつ人数を決めてください。)
 - ・居住組には、代表として組長を一名選任してもらいます。
 - ②居住組は、血縁や地縁など、できるだけ顔見知りで組分けする。
 - ・おおむね自治会や町内会単位で編成します。
 - ・事前に自主防災組織や自治会などで、組編成を検討することも必要です。
 - ③旅行者、通勤・通学者などは、別途、まとめて居住組を編成します。
 - ④可能であれば、「避難所名簿(世帯単位)・安否確認票」を用いて、名簿を作成してもらう。
 - ・世帯単位で、世帯主に記入してもらい用紙を居住組長がまとめて避難所準備組織のリーダーに提出します。(施設内に誘導後でも可)
- ⇒記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

- ・市街地や商業地域、観光地では、交通機関等の途絶により、もともとその地域に居住していない人が避難してくる場合があります。
- ・これらの避難者・帰宅困難者はあまり長く避難所に留まらないと考えられるので、地域住民の居住組とは分けて編成します。

【参考】 避難者一人当たりの必要面積

時 期	最低面積	最低面積が必要な理由
災害直後	1㎡/人	被災直後、座った状態での一人当たりの最低必要面積
一晩目以降	2㎡/人	一人当たりの就寝可能面積
展 開 期	3㎡/人	避難生活が長期化し、荷物置き場を含めた場合の必要面積

※注意事項

- ・避難者収容スペースに余裕がある場合は、この限りではない。
- ・余りに荷物置き場を広くとると、避難者の持ち込む荷物の量が増え、避難所内の居住スペースの定期移動等の際に避難者の理解が得られなくなる。

(4) 市災害対策本部への報告

住民主体で避難所が開設準備されている場合、次の点を強調しておく必要があります。

避難所が開設され、どんな状況にあるかを市災害対策本部に報告します。
この報告によって、避難所が市災害対策本部からの後方支援を受けられ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取ることが必要です。
又避難所からの周辺状況の報告は、市災害対策本部の貴重な情報源となります。
できるだけ周辺の状況も記入の上報告することも大切です。
報告の手順は、次の通りです。

①災害対策本部への連絡は、原則として運営職員が行います。

運営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（避難所の代表者）が行うものとします。

・「避難所状況報告書（初動期用）」を用いて行います。

②運営職員は参集直後、3時間後、6時間後、の3回報告を行います。

・避難所準備組織のリーダーが行う場合も、初回報告時期を可能な限り早く決め、同様に3回報告します。

③第1回目の報告では、次の点を留意して報告します。

・第一報は、周辺の状況などは、その時点で分かるものだけを報告してください。

・市災害対策本部からの連絡のための受信手段はかならず報告します。

・避難世帯数は、「避難者名簿（世帯単位）・安否確認票」が世帯単位となっているため、「避難者名簿（世帯単位）・安否確認票」の枚数と同数として扱うことができます。

④第二、第三報は、避難者の増減や受け入れ能力を超えているかに注目した報告となります。

⑤第四報以降は、「避難所状況報告書（第 報）・（避難所日誌）」を用いて、最低一日一回報告します。

⑥第一報から6時間後以内に避難所閉鎖の場合は、第三報として閉鎖時刻を報告する。

⑦物資・食料の不足の要請については、「食料依頼伝票」及び「物資依頼伝票」があるので、必ずその様式で要請する。

⇨記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

(5) 住民への避難所開設の広報

広報については、次の点を強調しておく必要があります。

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、在宅の避難者に対しても避難所を中心とした支援サービスが開始されることを呼びかける大切な手段の一つです。
広報では、次の手順で実施することが想定されます。

【避難者の受け入れの広報】

①避難所の受け入れに際しては、開設準備中(グラウンド等で待機要請)及び受付等(避難所内への誘導・案内)には、混乱を避けるため、現在の進行状況をマイク等で案内する。

◆文例については、「呼びかけ文例(①・②)」を参考にして作成します。

⇒参考資料は、末尾に「資料集」として編集しています。

【避難所が開設された広報】

①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。

②広報には、施設の屋外スピーカーなどの放送設備を利用します。

③広報文例としては、次のような例を参考にします。

●「こちらは、〇〇避難所運営委員会です。」

●「現在、◆◆(〇〇小学校)において、■避難所(〇〇小学校)を開設しています。」

●「避難者の受付を開始しました。避難する場合は道が危険な場合がありますので十分注意して避難してください。」

同じ文書を繰り返し放送する。

第 2

展開期の業務の全体像

第2 展開期の業務の全体像

- 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として
- 3 展開期～撤収期までの業務実施の全体の流れ
- 4 避難所運営委員会の設置及び業務
 - (1) 避難所運営委員会の設置
 - (2) 避難所運営委員会の業務
 - ア 施設の安全確保
 - イ 避難所間での避難者の振り分けに対する対応
 - ウ 避難所運営委員会会議の開催
 - エ 支援サービス
 - オ 市災害対策本部への報告
 - カ 避難所内での定期移動の実施
- 5 活動班の業務
 - (1) 総務班(運営職員を含む)の業務
 - (2) 情報広報班の業務
 - (3) 施設管理班(施設管理者を含む)の業務
 - (4) 衛生班の業務
 - (5) 救護要援護者班の業務
 - (6) 被災者管理班の業務
 - (7) 食料物資班の業務
 - (8) ボランティア班の業務

第2 展開期の業務の全体像

1 展開期とは

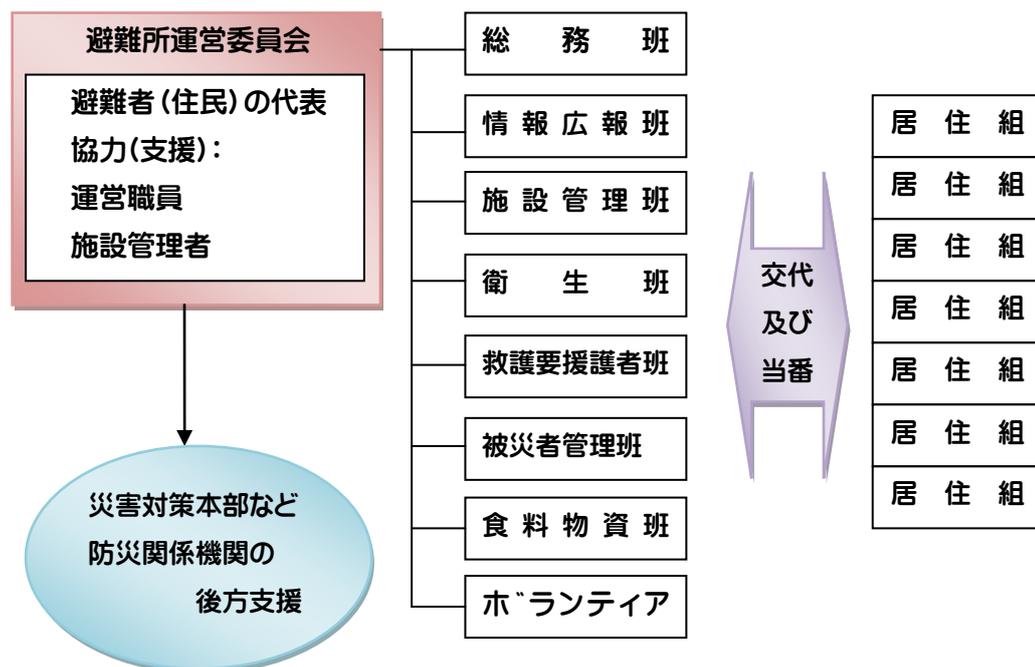
次のように特徴づけることができます。

展開期とは、災害発生から24時間目～概ね3週間程度の時期です。

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。

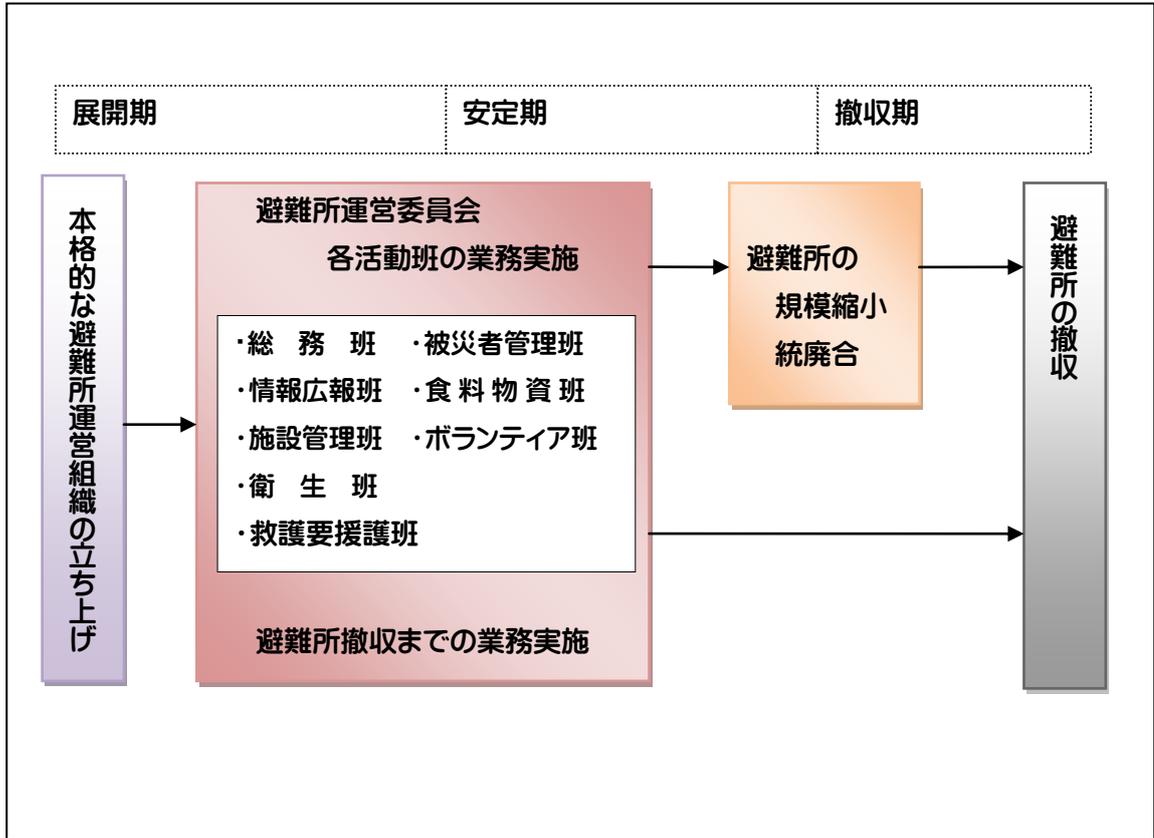
2 業務の実施体制 — 本格的な避難所運営組織として

【展開期～撤収期の運営体制のイメージ】



- ・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委員会が担うものとします。
- ・避難所運営委員会は、具体的な業務を行うために8つの活動班を置くものとします。
- ・この体制は、展開期から安定期を通じて撤収期まで人・規模に変更はあっても体制的に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全体の流れ



4 避難所運営委員会の設置及び業務

(1) 避難所運営委員会の設置

①本格的な避難所運営組織である「避難所運営委員会」を設置します。

・落ち着いてきたら応急的な避難所準備組織の関係者(避難者の代表者、運営職員、施設管理者)は、なるべく早急に本格的な避難所運営組織として「避難所運営委員会(以下「委員会」という。)」を設置します。

◆「避難所運営委員会規約(案)」及び「避難所運営委員会名簿」を参考にして、規約を制定します。 ⇨参考資料は、末尾に「資料集」として編集しています。

②委員会の構成員を決めます。

・応急的な避難所運営組織の関係者と居住組の代表者が話し合っ、次の担当者を選出します。

ア 会長、副会長の選出 (会長1名、副会長2名程度)

イ 活動班長、班員 (班長1名、班員概ね3名～5名程度)

ウ その他に、居住組ごとに居住組長を選出します。

設置する活動班と主な業務内容

活動班名	主 な 業 務 内 容
総務班	・避難所運営業務全般の取りまとめ ・委員会の事務局 ・災害対策本部との連絡
情報広報班	各種情報の収集・提供
施設管理班	施設管理・設備・資機材の調達
衛生班	衛生管理への対応
救護要援護班	医療救護・要援護者への対応
被災者管理班	避難者名簿の作成・管理
食料物資班	生活物資・食料調達・管理・配給
ボランティア班	ボランティア受入対応

・委員会の会長・副会長は、自主防災組織や自治会の役員などが避難者の信頼感があり適任です。

・活動班長や班員は、居住組から選出された代表者により編成されます。

・選出にあたっては、個人への負担がかかり過ぎないように留意します。

・事前に自主防災組織等で避難所運営に協力する体制が検討されていた場合には、委員会の構成員として在宅の地域住民が参加する場合があります。

・運営職員は、主に総務班をサポートしつつ、避難所運営全体の支援を行うものとします。

・施設管理者は、主に施設管理班をサポートしつつ、避難所全体の施設管理にアドバイスをを行います。

・ボランティアについては、原則として委員会の構成員とはしません。

「居住組」とは、部屋単位などで避難者をいくつかに分けた「組」のことです。

(1) 居住組長等の選出

- ・編成された居住組ごとに代表(組長)、副組長及び活動班員を選出します。
- ・副組長は、組長を補佐します。
- ・組長は適宜交代をします。

(2) 居住組長の役割

- ・組長は、組員の人数確認などを行うと同時に組員の意見をまとめて、運営会議へ提出する代表者の役割を担う。
- ・組長は、その組の入退所者・外泊者の把握・管理を行い被災者管理班へ報告します。
- ・食料の配布は、原則居住組単位であるため、組長は食料を受け取り組員に配ります。

(3) 各活動班の役割及び班長等の選出

- ・活動班員は、いずれかの活動班に所属し、避難所運営のための業務を行います。
- ・各活動班は、班員の中から班を統括する班長と副班長を選出します。

(4) 当番制の仕事

公共スペースの清掃、炊き出しの実施、生活用水の確保などの作業を当番制で行います。

(2) 避難所運営委員会の業務

避難所運営委員会は、具体的な業務を実施する各活動班が設置されたら、マニュアルに記載される各活動班が担当する業務を依頼し、概ね次の順で避難所運営の本格的な業務を開始します。

ア 施設の安全確保

- ①委員会は、施設の安全を確認するため、応急危険度判定士の派遣を市災害対策本部に要請します。
- ②避難所周辺の状況について、二次災害の危険性を把握し、危険がある場合は避難者の移動を検討する場合があります。

イ 避難所間での避難者の振り分けに対する対応

- ①避難所の安全性について危険がある場合、他の避難所への避難者の移動、振り分けについて市災害対策本部に要請します。
- ②避難者の収容スペースに余裕がある場合、追加受け入れ可能な避難者数を市災害対策本部に連絡します。

ウ 避難所運営委員会の会議の開催

- ①会議の議長は委員会の会長が務め、委員会の事務局は、総務班が担当します。
- ②定例会議は、毎朝1回開催します。(必要があれば夜にも開催する。)
- ③委員会は、設備・物資・食料などの必要のある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。
- ④第一回の会議では、マニュアルに記載の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、避難者支援サービスの窓口の設置を依頼します。

エ 支援サービス窓口の設置

委員会は、各活動班に依頼して、次の支援サービスの窓口を設置します。

- ・避難所受付(被災者管理班) : 避難者の登録、出入りの管理等
- ・物資配給窓口(食料物資班) : 物資の配給等
- ・食料配布窓口(食料物資班) : 食料・水の配布等
- ・広報窓口(情報広報班) : 電話呼び出し、施設内の広報への問い合わせ対応等
- ・ボランティア(ボランティア班) : ボランティア受付等

オ 市災害対策本部への定時報告

- ①委員会は、市災害対策本部が避難所の状況を確認できるように、毎朝定時に(可能な限り午前9時)・「避難所状況報告書(初動期用)・第一報～第三報用」を用いて行います。
- ②第四報以降は、「避難所状況報告書(第 報)・(避難所日誌)」を用いて、最低一日一回報告します。

⇨記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

カ 避難所内での定期移動の実施

- ①避難者のプライバシー確保や避難者の減少などの理由から、避難所では定期的に避難者の居住場所を移動します。
- ②概ね7日ごとの移動を計画し、避難者に周知します。

・避難所内での場所の移動は、避難者にとっては負担ですが、一方で避難者の自立意識を助け、避難所生活に日常化の防ぐ効果があります。

・場所移動により避難者の居住スペースが統合されるので、避難所を撤収するときの避難者の負担も少なくなり、学校などの施設本来の機能が再開しやすくなります。

5 活動班の業務

(1) 総務班(運営職員を含む)の業務

ア 避難所運営委員会の事務局業務

- ①委員会の事務局として、定例会議の開催連絡や協議事項の整理及び資料作成を行います。
- ②定例会議等の開催に当たり各活動班と協議し、市災害対策本部への連絡事項を整理します。
- ③委員会として、災害対策本部への定時報告を行います。

イ 避難所生活ルールの作成と風紀・防犯対策

- ①避難所を皆が快適に利用できるように「避難所生活ルール」を作成し、周知を図ります。
文例については、「避難所生活ルール」を参考にして作成します。
⇒参考資料は、末尾に「資料集」として編集しています。

- ②風紀・防犯対策についても徹底を図ります。

- ・不特定多数の人が混乱状態の被災地に一度に入り込むため、犯罪の発生しやすい環境になっています。実施に阪神・淡路大震災でも、組織的な窃盗団がボランティア団体の体裁を装い被災者に接触していたケースがあります。ただでさえ不慣れた集団生活で心身ともに負担が大きい中ですが、避難者が一致団結して、意識的に犯罪被害から身を守ることが必要です。
- ・一般に犯罪をたくらむ者は、張り紙や監視員の姿など防犯意識が見えるかたちで現れているところを避け、無防衛なところへ流れる傾向があります。
- ・夜間順回や宿直で犯罪者を避難所から遠ざけることが肝要です。
- ・不審があった場合には、直ちに市災害対策本部や警察へ相談します。

ウ 取材への対応

マスコミからの取材へ対応するため、運営職員、施設管理者と協議し、必要な資料作成を行います。

- ・取材受付には、「取材者用受付用紙」を活用します。
⇒記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

- ・避難者のプライバシーに充分注意しつつ、取材を受け付けることが必要です。
- ・原則として、事前協議の上、委員会の担当者の立会いのもとでの避難所の取材を受け付けるものとし、勝手な取材には毅然とした態度で接することが必要です。

(2) 情報広報班の業務

ア 避難所内外での情報収集と広報

- ① 避難所周辺の復興状況を調べ、被災者に役立つ情報を掲示板などを使って、定期的に広報します。(できれば毎日定時に広報)
- ② 定例会議の際には、各活動班から広報事項の要望を受け、掲示板や張り紙、連絡用紙など適当な広報手段を選び広報します。
- ③ 運営職員や市災害対策本部からの発表される被災者支援サービスを整理し、適切な広報手段を選び広報します。

- ・情報広報班による情報サービスは、避難者の生活再建に大変重要な役割を果たします。
- ・避難所での広報は、在宅被災者にとっても重要な情報源となります。
- ・市からの復興支援制度などの情報は、地域の被災者全体の情報源となります。
- ・また、毎日の街の復興状況などの情報は、被災者にとって復興へ向けた精神的な支えともなる場合があります。
- ・物資や食糧が不足する時期でも、避難所周辺で営業している店舗もあります。被災者にとっては大切な生活支援情報となるので、場合によっては店舗のチラシや広告、地図なども必要に応じて広報する場合があります。
- ・口コミによる情報は、情報広報班の担当者が実際に確認したものだけを広報します。
- ・情報広報班は、直接、市災害対策本部に定期的に通い、必要な情報収集に努めます。
- ・避難者は、市からの情報提供を待つばかりではなく、積極的に情報収集に努めることが自力での生活支援を図る上で、望ましいという点を理解してもらう必要があります。

(3) 施設管理班(施設管理者を含む)の業務

ア 危険箇所への対応

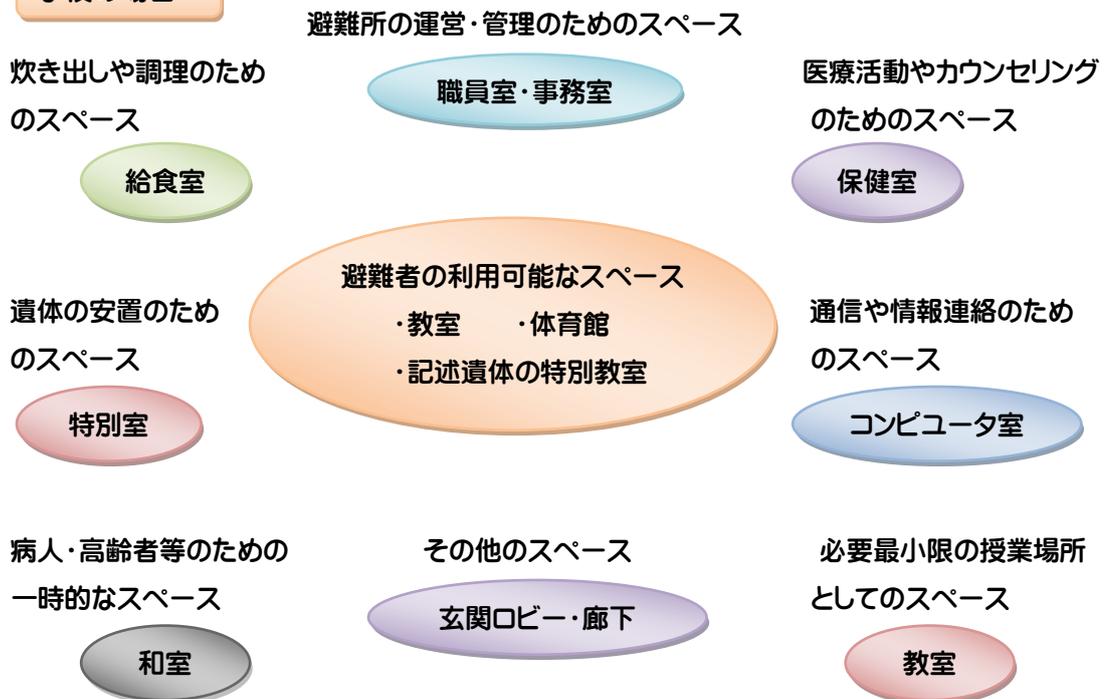
- ①施設管理者の協力を得つつ、ガラスの破損や壁のはく落など避難所として、利用するに当たって危険となる箇所の調査や修理・補修等の対策を計画的に進めます。
- ②施設管理者は、運営職員と協議し、市災害対策本部に対して、応急危険度判定士の派遣を要請します。

イ 施設利用スペースの確保

- ①避難所運営上必要となるスペースを確保します。
- ②既に避難者が占有している場合には、事情を説明して移動してもらいます。
- ③施設管理者のアドバイスのもと、仮設トイレの設置場所や物資・食料の保管場所、トラック等の駐車場所、荷降ろし場所など様々な避難所の施設利用の場所選定と利用計画を作成します。

【避難所の利用スペースの分類の例】

学校の場合



☆ 遺体を安置するスペースについては、事前に検討しておくことが望ましい。

☆ 職員室については、学校教育の早期再開の観点から利用できない場合がある。

ウ 必要となる設備の確保

- ① 備蓄資機材・設備を確認し、利用できるように施設に配置します。
 - ・避難者の混乱を避けるため、組み立て式の仮設トイレの設置や、特に夜間や停電が予測される場合などは、自家発電機、照明器具などの設置に優先的に取り掛かります。
- ② 避難所運営に必要となる設備や資機材を調査し、各活動班とも協議しながら要望を整理し、調達を総務班に要請します。
 - ・特に優先事項として衛生班と協議し、仮設トイレ等の緊急の設備確保を図ります。
 - ・最終的には、100人に一基の割合で確保します。
- ③ 季節によっては、最低限の暑さ寒さ対策のために冷暖房器具、空調設備などの調達を検討する必要があります。
- ④ 季節によっては、食料等の保管について冷蔵設備や、温かい食事を用意するための調理設備などの調達を検討する必要があります。
- ⑤ 高齢者や障害者などの支援を要する方々が避難者に多い場合、必要な設備・資機材の調達を検討する必要があります。
- ⑥ 避難者の最低限のプライバシーが確保されるよう、間仕切りやつい立などの資機材の調達を検討する必要があります。

【阪神・淡路大震災における主要な要望品目】

期 間	品 目
1月17日～31日	水・食料・毛布・木炭・カセットコンロ・ストーブ・カイロ・医薬品
2月	カセットコンロ・防寒着・下着・おむつ・ブルーシート・マスク プロパンガス
3月	洗剤・清掃用具・トイレトペーパー・鍋・釜・調理器具・調味料類
4月	調味料類・事務用品・ゴミバケツ・ゴミ袋・トイレトペーパー ティッシュペーパー
5月	殺虫剤・液体蚊取り線香・蚊取り線香・ゴミ袋・ガムテープ
6月	FAX 用紙・殺虫剤・液体蚊取り線香・くん煙剤・トイレ消臭剤
7月	タオルケット・殺虫剤・蚊取り線香
8月以降	段ボール(引っ越し用)・ガムテープ・布テープ

(出典 「阪神・淡路大震災――神戸市の記録から 1995年―」)

エ 防火対策

①施設全体の防火対策を行います。

②たき火や、所定場所以外のたばこの禁止など防火ルールを作成します。

オ 生活水の確保

①避難所では飲料水の確保が優先されるが、次にトイレ、手洗い、洗顔、洗髪、洗濯などの生活水の確保に努めます。

②生活水の保管や利用方法については、下表を参考に検討します。

【用途別の生活水の使い方の例】

用途 水の種類	飲料水 調理用	手洗い・洗顔 歯磨き・ 食器洗い用	風呂用 洗濯用	トイレ用
飲料水 (ペットボトル)	◎	◎		
給水車の水	△	◎	○	○
ろ過水	△	◎	○	○
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

(4) 衛生班の業務

ア 衛生管理の体制づくり

①「**ごみ処理・清掃のルール**」を決定し、広報周知します。

◆文例については、「**ごみ処理・清掃のルール**」を参考にして作成します。

⇒参考資料は、末尾に「**資料集**」として編集しています。

②避難者への入浴機会の提供と仮設風呂・シャワーの管理を行います。

③トイレの確保を最優先に行います。

④避難所全体の衛生管理を保健所など、関係機関と連携し行います。

⑤ペットを持ち込みの避難者に対応し、「**ペットの飼育ルール**」の周知及び飼育場所の管理を行います。

◆文例については、「**ペットの飼育ルール**」を参考にして作成します。

⇒参考資料は、末尾に「**資料集**」として編集しています。

(5) 救護要援護者班の業務

ア 医療救護の体制づくり

- ① プライバシーに配慮しつつ、避難所内の怪我人、傷病者について把握します。
- ② 怪我人、傷病者について本人や家族と相談の上、医療機関への収容も検討します。
- ③ 近隣の救護所の開設状況を把握します。
- ④ 近隣の医療機関の開設状況を把握し、協力を依頼します。
- ⑤ 避難所内で、医師や看護師などの専門家を募り、協力を依頼します。
- ⑥ 可能であれば避難所の保健室などを活用し、緊急の医療救護の体制をつくります。
- ⑦ 医療機関からの往診や健康相談の場を定期的を開催します。
- ⑧ 備蓄の医療品の種類と数量を把握し、管理します。

イ 要援護者の支援

- ① プライバシーに配慮しつつ、避難所内の要援護者について把握します。
- ② 要援護者については、本人や家族と相談の上、設備のある避難所や福祉避難所などへの二次的な移転も検討します。
- ③ 近隣の福祉施設の状況を把握します。
- ④ 避難所内で、介護士などの専門家を募り、協力を依頼します。
- ⑤ 自立に向けての支援相談などの場を定期的を開催します。

医療機関	名 称	所在地	電話番号
保健所			
搬送医療機関			
尊他の病院・医院			
福祉避難所			

※ 事前に記入しておく。また、事前に派遣協力を依頼しておく。

(6) 被災者管理班の業務

ア 避難者名簿の作成・管理

- ① 避難所受付窓口を設置し、「避難所名簿(世帯単位)・安否確認票」への記入による避難者の登録(入所)及び登録解除(退所)の手続きをします。
- ② 避難者の登録や登録解除は、在宅の被災者にも対応します。
- ③ 「避難者名簿(展開期～撤収期)(50音順)」を作成し、毎日の登録された避難者数を確認し、定例会議へ報告します。
- ④ 受付窓口では、避難所への人の出入りの管理を行います。
- ⑤ 受付窓口では、避難者の「外泊届用紙」に記入による手続きにも対応します。

⇒ 記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

- ・市災害対策本部の支援サービスは、登録された避難者数をもとに提供される点を避難世帯全てに周知し、避難者名簿への記入を徹底します。
- ・避難者名簿への記入は、世帯単位で避難者自身が記入し、提出してもらいます。
- ・受付窓口で対応できない場合は、居住組の代表に協力を依頼し、避難者名簿への登録を徹底します。
- ・避難者名簿への記入は、在宅の被災者も受け付けます。その場合、支援区分の「在宅でサービスを利用」の項目に記入してもらい、支援がなくなつた場合は、受付に届け出ってもらうように依頼します。

イ 安否確認等の問い合わせや避難者の呼び出し、郵便物・宅配便等への対応

- ① 電話などの安否確認や所在確認の問い合わせや避難者の呼出しに対応します。
- ② 郵便部や問い合わせのために行う避難者の呼出しは、放送設備を使う場合は、他の避難者への迷惑も考え、最小限に留め、時間を定めて行うなどの工夫をします。

- ・安否確認の問い合わせは、外部に人にとって縁者の情報を確保する大切な手段です。
- ・避難者名簿には、プライバシーの観点から呼び出しや問い合わせに対し、予め要望事項がある避難者がいます。外部からの問い合わせに対して、個人情報を取り扱うという立場を踏まえながら対応することが必要です。(「避難所名簿(世帯単位)・安否確認票」を参照)
- ・問い合わせが殺到した場合、もしくは呼び出ししても連絡が取れない場合もあるので、問合せ相手に理解してもらうことも必要です。

(7) 食料物資班の業務

ア 食料・物資の調達

- ① 備蓄食料・物資を確認の上、必要な食糧・物資は市災害対策本部に要請します。
・要請は、「食料依頼伝票」及び「物資依頼伝票」を使います。
- ② 要請に当たって食糧物資班は、被災管理者班と協力しつつ、毎日の避難者数を把握し、その日必要な食糧・物資を算定する必要があります。
在宅の被災者への配布する分も合わせて要請します。
- ③ 市からの調達が困難な場合は、避難者の持ち寄った食糧や物資の供出を依頼する場合があります。
- ④ 場合によっては、避難所周辺の住民にも協力を呼びかける場合があります。
- ⑤ 避難所周辺の商店等から必要な物資等が調達できる場合もあります。
- ⑥ 状況が落ち着いてきた場合は、居住組等の協力を得つつ、避難者から必要な食糧や物資の要望を集める体制をつくります。

⇒ 記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

- ・大きな災害の場合、市からの食料や物資の配給は、災害救助法という法律に基づいて行われます。なるべく早い時期に、食料物資班では、同法に基づき市で決められた配給の期間やその内容について、運営職員から説明を受けるなどして把握しておく必要があります。
- ・食糧や物資を要請する際には、避難所から市災害対策本部への定時報告の際にまとめて要請できる体制をつくります。
- ・物資の受け入れに伴う作業や、物資の保管・管理は、避難所にとってかなりの負担となります。要請にあたっては、余剰物資が発生しないよう注意します。

イ 物資・食料の受け入れ

- ①施設管理班と協力し、食糧や物資の受け入れのための荷降ろし場所、保管場所等を用意します。
- ②居住組長やボランティア班と協力して、物資受け入れのための人員を確保します。
- ③物資受け入れの際には、「物資受払簿(管理台帳)」に受け入れた食糧や物資の数量などを記入し、食糧や物資の在庫管理ができるようにします。
- ④市災害対策本部から食糧や物資が届いたら、総務班を通じて物資受領の連絡をします。

⇒記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

- ・食料や物資の受け入れのためには、ある程度の広さをもった専用スペースが必要です。このスペースで物資に種類を分別し、数量を把握し、改めて倉庫に搬入します。

「例」

- ・大型トラックが乗り入れ、駐停車できる場所
- ・食糧・物資を荷降ろしできる場所
- ・大勢で荷さばきや荷物の分別などができる場所
- ・倉庫や保管場所など

※雨天の場合の作業も考えると、屋根のある場所が望まれます。

- ・物資の受け入れに伴う作業は、大量の人員が必要となります。また倉庫への搬入や物資の分別などは大変な重労働となります。
ボランティアや避難者に協力を呼びかけ、できるだけ多くの人の協力を募ることが必要となります。

- ・食料や物資は、受け入れた場合に、種類や数量を「物資受払簿(管理台帳)」に記入し、同様に配布した場合も種類や数量を記入して、在庫の管理を行います。

- ・災害直後は、大量の物資が突然(昼夜を問わず)登頂する場合があります。この時期は物資の受け入れには24時間体制で対応する必要があります。

- ・不要な物資が到着した場合には、受け入れを拒否する場合があります。

「例」

- ・あまりにも受け入れ作業が負担が大きい場合
- ・避難者が希望しない物資
- ・保管や保存が難しい物資

⇒記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

ウ 物資・食料の配布

- ①配布を行う場合には、配布ルールを決め、委員会の理解と協力を得てから実施します。
- ②食糧や物資が、避難者の数に足りない場合は、お年寄り、子ども、妊婦などの避難者へ優先的に配布します。
- ③配布に当たっては、状況に応じて適切な方法により配布を行います。
 - ・代表者を通じての配布
混乱が予想される場合には、居住組長を通じて配布を行います。
 - ・窓口を通じての配布
在庫がある場合は、食糧・物資配布窓口を設置し配布します。
- ④配布に当たっては、「物資受払簿(管理台帳)」による物資の管理に基づく、計画的な配布を心がける必要があります。

⇒記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

・発災直後は、備蓄物資を活用します。物資が不足する場合には、単に機械的に配布するだけでなく、可能な限り全員が納得できるような工夫が必要な場合があります。

- 「例」
- ・缶詰のままでは全員の分がなくても、缶の中身を再配分する。
 - ・絶対数が足りない果物などは、磨り下ろしたり、ジュースにしてお年寄りや子供、病人などに配布する。

・混乱を防ぐための配布方法としては、次の方法が考えられます。

- ・窓口配布 : 十分に在庫があるものの場合
 - ・随時配布可能で、全員に平等に配布すべきもの(毛布、衣類等)
 - ・必要な人が取りに来るもの(粉ミルク、生理用品等)

- ・代表者を通じて配布 : 配布対象者が少ない場合・避難所の規模が小さい場合
 - ・定時にのみ配布するもの(食事、弁当等)
 - ・全員に配布できない場合・優先して配布される人への配布の場合

※配布する物資と配布する方法は、伝言板などを使って広報し、周知を図ることが必要です。

・物資を配布した場合には、「物資受払簿(管理台帳)」に配布した物資の種類と数量などを記入し、在庫の管理を行います。

⇒記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

エ 炊き出しへの対応

- ①食糧の安定供給までの期間、避難所が独自に調達した食料を用いて、避難者が自主的に炊き出しを行う必要がある場合があります。
- ②食料物資班は、施設管理者やボランティア班と協力して、炊き出しのための設備や人員を確保します。
- ③炊き出しの献立には、ボランティア班や居住組長に協力を依頼し、食品衛生や栄養管理の資格を持った避難者を募集し、アドバイスをもらうよう心がけましょう。
- ④食品の保管や調理には、施設管理班の協力のもと、必要な冷蔵設備や調理設備を調達します。

- ・断水状態などで衛生状態が確保できない場合には、箸、スプーン、皿などの食器は使い捨てとなります。
- ・梅雨時や夏場などの場合には、食品衛生上、次の点を留意します。
 - ・調理場所の衛生や食品の保存管理が確保できる体制をつくります。
 - ・原則として配布する食糧は加熱します。
 - ・冷蔵設備の調達を検討します。
- ・落ち着いてきたら、居住組長などにも協力を得つつ、避難者から要望や希望の献立を募り可能な限り、避難者が必要としている食事が提供できるように配慮します。
- ・お年寄りやアレルギー体質の方など、やむにやまれぬ理由から食事に特別の配慮が必要な避難者には、個別の対応が必要となります。

オ 物資・食料の管理

- ①食糧・物資の在庫は、「物資受払簿(管理台帳)」により、常に把握しておく必要があります。
- ②物資の保管は、物資の種類や配布方法ごとに整理して保管します。
- ③食糧の保管については、食品の種類や保存方法、消費期限ごとに整理して保存します。
期限切れの食料はすべて破棄します。
- ④食糧・物資の保管・保存場所の管理にも充分注意が必要です。

⇒記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

- ・災害直後の時期には、食糧・物資の過不足が頻繁に発生することが予測されます。
避難所では在庫を確認し、計画的な配布が行えるような体制を作つておくことが必要となります。
- ・落ち着いてきた場合にも、物品・食料の「物資受払簿(管理台帳)」から消費状況を見て、
市災害対策本部への要請の時期を予測するよう心掛けましょう。
- ・夏場や梅雨の時期には、食料・物資への可美の発生や害虫・ネズミに被害に注意し、
保管場所の衛生管理に注意が必要です。
- ・保管場所の鍵の管理は、食料物資班の班長が行います。

⇒記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

(8) ボランティア班の業務

ア ボランティアの受け入れ、管理

- ①どの分野でボランティア支援を求めているかについて、委員会で検討します。
- ②ボランティアセンター等の中間支援機関が設置された場合には、ボランティアの要請や派遣仲介を依頼します。
- ③避難所にボランティア受付窓口を設置し、対応します。
 - ・避難所運営の中で、人材を必要とする部分については、市災害対策本部等にボランティアの派遣を要請し、必要に応じてボランティアの支援を受ける。
 - ・市災害対策本部は、事前協定に基づきボランティアの受入窓口となる災害ボランティアセンターの開設・運営を宝塚市社会福祉協議会に依頼する。
 - ・男女のニーズの違いに対応するため、ボランティアの男女構成に偏りが生じないように近隣の避難所間で調整する。

 - ・「避難所ボランティア受付表」を作成し、管理します。
 - ⇨記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

 - ・「ボランティア活動の際の注意事項」の参考例
 - ⇨資料は、末尾に「資料集」として編集しています。
- ④ボランティアと避難者の交流の機会を仲介します。

ボランティアにどのような活動をしてもらうかは、委員会で決まるが、次のようなことが考えられる。

- ・被災者に対する給食・給水支援
- ・救助物資の仕分け・配布
- ・高齢者・障害者などの要援護者への援助
- ・外国人に対する支援
- ・その他被災者に対する支援活動

ボランティア参加者には、次のような内容を説明した上で、協力・支援してもらう。

- ・宿泊、食事、移動の世話はできないこと。
- ・ボランティアセンター等での説明・注意事項を遵守すること。
- ・腕章・名札等を必ず着用すること。
- ・自主的に活動してもらうが、活動内容・期間等については、避難所運営組織と事前に調整し、実施後に報告すること。

第 3

安定期の業務の全体像

第3 安定期の業務の全体像

1 安定期とは

2 避難所運営委員会の業務

- (1) 継続業務の実施
- (2) 委員会の体制の再構築

3 活動班の業務

- (1) 総務班(運営職員を含む)の業務
- (2) 情報広報班の業務
- (3) 施設管理班(施設管理者を含む)の業務
- (4) 衛生班の業務
- (5) 救護要援護者班の業務
- (6) 被災者管理班の業務
- (7) 食料物資班の業務
- (8) ボランティア班の業務

第3 安定期の業務の全体像

1 安定期とは

安定期とは、概ね災害発生から3週間目以降を指します。

安定期は、避難生活が長期化に伴い、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、避難者数が減少に伴い、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。

2 避難所運営委員会の業務

(1) 継続業務の実施

- ①避難所運営委員会の会議の開催を行います。
- ②市災害対策本部への定時報告を行います。
- ③避難所内での定期移動を計画・実施します。

(2) 委員会の体制の再構築

- ①避難者の減少に伴い、避難所運営を行う人員の確保に努めます。
- ②在宅の地域住民リーダーなどに積極的に避難所運営への協力を依頼します。

・避難所外の街の正常化が進展するにつれ、避難所が地域の中で孤立化することを防ぐ必要があります。

一方、避難所内では避難者の減少により、生活再建のめどが立たない避難者の不安が高まってくる時期でもあります。

・そのため避難所外からも積極的に地域住民リーダーが避難所運営にも参加し、避難所を地域全体で支援する体制をつくる必要があります。

3 活動班の業務

(1) 総務班(運営職員を含む)の業務

ア 継続業務の実施

- ①避難所運営委員会の事務局業務を実施します。
- ②マスコミ等への取材対応を行います。

ウ 避難者からの高度な要望への対応調整

- ①避難者からの高度な要望に対し、各活動班と協議し調整を行います。

エ 長期化に伴う避難所生活ルールの改善と風紀・防犯対策

- ①長期化に伴い生活ルールの必要な見直しを行います。
- ②長期化に伴う風紀のみだれや、防犯対策への対応を図ります。

- ・幼い子どもや、高齢者など本来、生活のリズムが異なる避難者の共同生活に対する苦情や要望が目立ってきます。
- ・避難所からの通勤通学の開始や、避難所となっている学校等の再開などにより、避難生活と平常な生活の両立を図るため、避難所内の生活ルールに見直しが必要となります。
- ・避難生活の長期化により、避難者の心身の疲れから、避難所内に風紀や秩序のみだれが発生することが想定されます。
- ・避難所内での飲酒・喫煙などが原因のトラブルの防止に十分な注意が必要となる時期です。

(2) 情報広報班の業務

ア 復興支援のための情報収集と広報

- ①引き続き、避難所内の情報収集と広報活動を行います。
- ②市からの復興支援情報に関する情報収集と広報に重点的に取り組めます。
- ③避難所内外のイベントやリクエーションなどの情報収集と広報にも重点的に取り組めます。

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性が増大する時期です。

これまでの情報収集や広報に加え、重点的に次の情報の収集や広報の充実を図ることが望まれます。

【市からの復興支援情報の例】

- ・住宅障害物の除去の支援
- ・罹災証明の発行
- ・被災住宅の応急修理
- ・災害見舞金の・弔慰金の配分
- ・義捐金品の配布
- ・災害援護応急資金の融資
- ・税の減免、徴収の猶予等
- ・仮設住宅関連情報など

【恒久的な生活再建に役立つ情報】

- ・求人情報
- ・賃貸、住宅・不動産情報など

(3) 施設管理班(施設管理者を含む)の業務

ア 高度な要望に対応した施設管理

- ①高齢者や障害者の避難者からのバリアフリー等の高度な要望に対応します。
- ②酷暑や厳寒に備え、避難所生活の長期化に伴う健康管理上、必要な設備の検討を行います。
- ③憩いの場、歓談の場など避難者の交流支援に役立つ共有スペースを確保します。
- ④避難者の手荷物の増加に対応した、ゆとりのあるスペース利用を図ります。

イ 施設再開の準備

施設管理者と協議し、施設再開に向け、避難者利用スペースの統廃合を図ります。

(4) 衛生班の業務

ア 長期化に伴う衛生管理の徹底

集団生活の長期化による感染症の蔓延などに対処するため、保健所と連携しつつ各種の衛生管理の徹底を図ります。

イ 洗濯等の設備・ルールの管理

避難所生活の長期化の程度に応じて、洗濯機などの設置と物干し場などの管理と利用のルールの周知を図ります。

(5) 救護要援護者班の業務

ア 長期化に伴う衛生管理の徹底

- ①高齢者や障害者は、避難生活の長期化により、いっそうの心身への負担が募ります。
必要に応じて適切な施設への移転ができるような支援に努めます。
- ②避難所の子どもたちへの対応について、遊び部屋や勉強室の確保、または、子どもの世話が
できる人材の確保など必要な支援を検討します。
- ③地域に外国人などの被災者がいた場合、生活支援に適切な手段や方法を検討します。

イ 心のケア対策

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を行います。

(6) 被災者管理班の業務

ア 避難者名簿の更新

- ①退所する避難者について、「**避難者名簿(展開期～撤収期)(50音順)**」の更新を行います。
- ②在宅の被災者についても、登録の解除の届け出があれば、同様に更新を図ります。
- ③退所時には、避難者の連絡先の把握に努めます。

⇒記入様式は、末尾に「**様式集**」として編集しています。

- ・退所者の情報自体は、「**避難者名簿(展開期～撤収期)(50音順)**」から削除しません。
退所した避難者の情報自体が必要になったり、避難所の記録資料として保存します。
- ・退所者の連絡先は、退所後訪ねてくる人や郵便物に対応するために必要となります。
- ・まちの復興後にコミュニティ再生のための連絡先としても重要な情報源となります。

イ 空いたスペースの再活用

「**避難者名簿(展開期～撤収期)(50音順)**」から退所者の発生により空いたスペースを把握し、共有スペースなど各種の転用ができるように名簿を管理し、定例会議を通じて各活動班に状況報告を行います。

(7) 食料物資班の業務

ア 高度な要望に対応した食糧・物資の調達

- ①高齢者や障害者など特別の要望のあるものに個別に対応します。
- ②行き過ぎた要望への過剰対応には留意しつつ、要望に対応します。

・避難者の個人的な嗜好品の要望や、特定の製造元などへの固執などに過剰に対応することは控えます。

イ 集団自炊による栄養管理への対応

避難所の食事は、献立や栄養面に偏りが発生します。集団自炊により温かい食事や汁物の追加献立などを工夫し、栄養管理に一層の配慮を心がけます。

ウ 食糧・物資の管理

- ①引き続き、食品衛生管理を徹底します。
- ②引き続き、食料・物資の保存方法や保管場所の衛生管理を徹底します。

(8) ボランティア班の業務

ア 長期化に伴うボランティア対応

- ①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・スキルの確保に努めます。
- ②避難者からボランティア支援に関する要望や、満足度のヒヤリングをおこない決め細かいボランティア支援の仲介に努めます。
- ③避難者の減少により、物資の仕分けなどの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・引き上げ計画を協議します。

第 4

撤収期の業務の全体像

第4 撤収期の業務の全体像

- 1 撤収期とは
- 2 避難所運営委員会の業務
- 3 避難所の後片付け
- 4 活動班の業務
 - (1) 総務班(運営職員を含む)の業務
 - (2) 情報広報班の業務
 - (3) 施設管理班、衛生班、食料物資班の業務
 - (4) 救護要援護者班の業務
 - (5) 被災者管理班の業務
 - (6) ボランティア班の業務

第4 撤収期の業務の全体像

1 撤収期とは

次のように特徴づけることができます。

撤収期とは、電気、ガス、水道等のライフラインの回復以降の時期です。

この時期は、ライフラインが回復し、日常生活が再開可能となるため避難所生活の必要がなくなる時期です。一方でこの時期には独力で自立が困難な避難者に対し最後まで地域全体で支援する体制を構築し、避難諸施設の本来業務の再開に必要な業務を行う時期です。

2 避難所運営委員会の業務

撤収・集約に向けた避難者の合意形成

- ① 避難所運営委員会では、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撤収の時期について協議します。
- ② 避難所が私立学校など民間の施設の場合には、避難者の減少に伴い早期に公的な施設の避難所に統合・集約される場合があります。
- ③ 避難所の撤収や集約については、市災害対策本部の指示を受けて、避難所運営委員会は避難所閉鎖の準備に取り掛かります。
- ④ 各活動班に避難所閉鎖のために、いつまでに何をするか計画作成を依頼します。
- ⑤ 避難所の閉鎖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行います。

・避難所の撤収準備計画の作成や、住民への閉鎖時期の説明に際しては、事前に周囲の信頼の厚い住民リーダーと協議し、実施の避難者の合意形成にも協力してもらえよう心がけます。

・避難所の閉鎖や集約に伴う避難者の移動にあたっては、地域の民生委員や、避難者の所属の自治会や婦人会などの代表者などと個別に協議し、なるべく地縁や血縁のつながりが保てるよう配慮します。

・避難所の統廃合は、概ね、私立学校などの民間施設、公立学校、公立施設（体育館・文化施設・コミュニティ施設）の順に集約される場合があります。

3 避難所の後片付け

- ①設備や物資について、返却、回収、処分などを市災害対策本部と協議して行います。
- ②避難者は協力して、避難所として利用した施設内外の片付け、整理、整頓、掃除とごみ処理行います。
- ③運営委員会は、避難所運営に用いた各種の記録、資料を市災害対策本部に返却し、避難所閉鎖日に解散します。

・避難所の後片付けは、大変な人員と労力が必要になります。
避難者だけでなく、事前に避難所運営に地域の住民リーダーの参加を呼びかけ、閉鎖の場合も地域の協力による、避難所の後片付けが可能となるような体制を心がけます。

4 活動班の業務

(1) 総務班(運営職員を含む)の業務

- ①引き続き、定例会議の開催など事務局の業務を行います。
- ②撤収や集約が決まると、各活動班と協議し避難所閉鎖の準備計画を作成します。

(2) 情報広報班の業務

- ①引き続き、恒久的な復興支援情報などの避難者への情報提供に努めます。
- ②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運営委員会に提出します。

(3) 施設管理班, 衛生班, 食料物資班の業務

- ①施設再開準備に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。
- ②各自の活動班は、使用した備品や設備を整理し、未使用の物資・食料の在庫を把握し、作成資料とともに、運営委員会に提出・報告します。
- ③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、大量の人員や労力が必要な場合には、運営職員、施設管理者や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。

(4) 救護要援護者班の業務

自立困難な避難者に、以前の自治会長や、居住区長に依頼し、地縁や血縁などのつながりが確保できるような、継続的な地域での支援体制を検討し、更に本人とも十分話し合った上で、長期的な受入れ施設への収容も検討します。

(5) 被災者管理班の業務

- ①最後の退所者まで引き続き名簿の更新を行い、事後の連絡先の把握に努めます。
- ②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運営委員会に提出します。

(6) ボランティア班の業務

避難所の縮小に伴いボランティア支援の必要性が少なくなった場合は、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。

【撤収期の業務の補足】

- ・避難所の撤収準備や片付けにあたり、各活動班の間で協議し、施設の再開に迷惑がかからないよう心がけます。
- ・避難所の撤収準備にあたっては、避難者だけでなく、可能な限り地域住民リーダーの参加と協力を得ることにより、地域全体が避難所を支援する体制の構築を心がけます。
- ・避難所には身寄りのないお年寄りなど独力では、自立が困難な避難者が残る場合が想定されます。
まずは周囲から声をかけるなどして、避難者の孤立を防ぎ、最後まで自立の支援を行います。
長期的な受入れ施設へ転所を斡旋することになった場合も、本人の以前からの知り合いや、地縁や血縁のつながりに配慮しつつ斡旋することにします。

— × ㄟ —

第 4 章

活動班員のための 業務細則

本章では、主に避難所運営の個別業務を担当する活動班員の方々に理解していただく内容をまとめてあります。

◆マニュアルを利用する避難者が自分が所属する活動班は、どこか既に分かっている場合の利用者を想定しています。

◆マニュアルの利用者は、自分が担当する業務に関する部分について、簡単に見つけることが出来るような、マニュアルの構成となるよう配慮した内容であります。

よって、第3章と異なり時系列的な時期区分ごとの業務のまとめよりも、各活動班の中の業務のまとめに注目した構成となっています。

たとえば、あるマニュアル利用者が衛生班に所属している場合、衛生班の業務の部分だけに目を通すだけでなく、さらにトイレの衛生管理だけを当番で担当しているならば該当する部分だけを読むだけでよいような、マニュアルの構成を想定しています。

第 4 章 各活動班の業務細則の指針

- 第1 総務班の業務細則 — 【展開期～撤収期】
- 第2 情報広報班の業務細則 — 【展開期～撤収期】
- 第3 施設管理班の業務細則 — 【展開期～撤収期】
- 第4 衛生班の業務細則 — 【展開期～撤収期】
- 第5 救護要援護者班の業務細則 — 【展開期～撤収期】
- 第6 被災者管理班の業務細則 — 【展開期～撤収期】
- 第7 食料物資班の業務細則 — 【展開期～撤収期】
- 第8 ボランティア班の業務細則 — 【展開期～撤収期】

第4章 各活動班の業務細則の指針

本章では、概ね活動班ごとの業務のまとめ、更に、各活動班の中でも担当する業務分野が個々に別れてくるような、業務のまとめに注目して業務内容と、その手順を説明しています。

また、運営職員、施設管理者は、避難所全体の運営をサポートする役目を想定していますが、一方で業務内容の関係性から運営職員は総務班をまた、施設管理者は施設管理班の業務をサポートする機会が多いと想定しています。

第1 総務班の業務細則 — 【展開期～撤収期】

1 避難所運営委員会の事務局

① 避難所運営委員会等の内容等を記録する。

避難所内の情報を記録することは、避難所での出来事を正しく残すだけでなく、後世への教訓としても非常に有用な資料になる。

・記録用紙は、「避難所状況報告書・(避難所日誌)」を使用する。

⇒記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

【事務局としての事項】

- ◆各活動班に定例会議の開催通知(開催場所・時間・出席者・協議内容等)を行う。
- ◆必要があれば、定例会議以外の会議の通知も行う。
- ◆定例会議は、状況が落ち着くまでは毎日1回(必要に応じ夜間1回)開催する。

【定例会議の協議事項】

- ◆事務局は、各活動班からの報告に基づき、協議事項を整理し、会議資料を作成する。
- ◆第一回の定例会議では、運営委員は、活動に当たって全員腕章などの目に付きやすい目印を身につけるよう取り決める。
- ◆避難所運営委員会の組織が決まったら、「避難所運営委員会規約(案)」及び「避難所運営委員会名簿」を参考にして、担当業務や組織表を模造紙などに書き、避難所内に張りだす。 ⇒参考資料は、末尾に「資料集」として編集しています。
- ◆できるだけ早い時期に、運営委員の交代制を取り決める。

【定例会議の出席者】

- ◆会議には、会長・副会長及び各活動班長、居住区組長が必ず出席し、できれば運営職員、施設管理者も出席するものとする。
- ◆総務班は、事務局として会議準備と記録作成を行うため毎回出席する。
※ボランティアは、構成員とせず、オブザーバーによる参加とする。

2 各活動班との調整

- ①各活動班の要望を調整し、重複する要望や両立しない要望を整理し、調整を図ります。
- ・特に、安定期以降は、高度な要望への対応調整については、より柔軟な対応に心がけます。

3 避難所生活ルールと避難所の風紀・防犯対策

①避難所生活ルールの周知

- ・できるだけ早い時期に、避難所を皆が快適に利用できるように「避難所生活ルール」を作成し、コピーして配布、掲示板へ張り出し、館内放送により繰り返し周知を図ります。

文例については、「避難所生活ルール」を参考にして作成します。

⇒参考資料は、末尾に「資料集」として編集しています。

②防犯対策として、次の業務を行います。

- ・避難所では、運営委員会の本部室で2名が夜間宿直体制を取り、夜間巡回にあたります。
- ・宿直者は、交代制とし健康管理に各自又は班員相互が十分に配慮します。
- ・不審がある場合には、状況に応じて市災害対策本部や警察に警備や夜間巡回を相談します。

③特に安定期以降の留意事項

- ・心身に疲労から避難所内での些細なことが、トラブルの原因になる点を留意します。
- ・所定の場所以外での携帯電話の使用やルールに従わない飲酒や喫煙などに迷惑行為は、避難者にとって重い精神的負担となるので厳重に注意します。
- ・タバコの火気の管理や吸い殻などは、喫煙者自身が責任を持って片付けや清掃を行うものとします。

④トラブルが発生した場合の対応

- ・トラブルが発生した場合には、次の点に注意します。
- ・自分から名乗り、どうかしたかと声をかけ、言い分をよく聞きます。
- ・あくまで冷静に対応します。

・宿直体制や夜間巡回は、実施に不審者に対して一般の住民が対峙することが目的でなく、むしろ、しっかりと防犯対策を目に見えるかたちで、実施しているということ自体が、犯罪を未然に防ぐ対策である旨を理解してもらうことが必要です。

4 災害対策本部との調整

①市災害対策本部との調整

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、整理を行う。連絡調整事項については、避難所運営会議での協議を前提とするが、急を要する場合は、会議での協議を経ずに各活動班の班長と協議し、運営会議で事後報告する等の臨機応変な対応を行う。

【定時報告】

- ◆運営職員もしくは、その委託を受けた総務班長が運営委員会として、市災害対策本部が避難所の状況を確認できるように、毎朝定時に(可能な限り午前9時)・「**避難所状況報告書(初動期用)**」・第一報～第三報用」を用いて行います。
- ◆第四報以降は、「**避難所状況報告書(第 報)**」・(避難所日誌)」を用いて、最低一日一回報告します。

【関連報告】

定時報告を行うために、被災者管理班から登録避難者数などの報告を受けます。

- ◆この時、「**食料依頼伝票**」及び「**物資依頼伝票**」により必要な物資の要請をまとめて行うことが望ましい。
- ◆報告手段は、FAX が望ましいが、使えない場合は、写しを保管しておくこと。
- ◆電話連絡時には必ず筆記用具を手元に置き、記録を取ること。

⇒記入様式は、末尾に「**様式集**」として編集しています。

5 避難所レイアウトの設定・変更

①避難所レイアウトの設定・変更

大勢の人々が共同生活を円滑に行えるよう、災害発生時間・被害状況・避難状況に見合った避難所レイアウトを早期に設定する。

この場合、例えば、難病患者等については、小部屋や冷暖房設備が整備された部屋を割り当てるなど配慮が必要である。

なお、医療的措置が必要と判断される場合は、安全が確認された医療機関へ速やかに移送する。

6 避難所内での定期場所移動

- ①施設管理者や施設管理班と相談し、定期場所移動の計画を作成し、実施します。
 - ・概ね避難所開設から7日目毎に異動を行います。
 - ・移動の際、避難者は部屋の掃除や片付けを必ず行うことを周知します。
 - ・避難者には、定期場所移動により、避難者の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ぐこと、いち早く不便な避難生活から脱出するための精神的なきっかけとなる点をよく理解してもらい実施するようにします。
 - ・ただし、居住組の代表者や自治会長、自主防災会などの協力のもと、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。

・避難者から同意の得られにくい場合には、実施に、阪神淡路大震災の際に定期場所移動を繰り返した避難所が、避難所の早期解消にこぎつけ、避難者の自力再建も早く、被災者生活の早期安定に寄与したという成功事例等を解説し、その事例に基づいて実施されている点について説明することも考えられます。

7 防災資機材や備蓄品の確保

- ①救出・救護に必要な資機材を確保するとともに、必要な場所に貸し出す。

8 避難所の記録

- ①避難所運営委員会等の内容等を記録する。

避難所内の情報を記録することは、避難所での出来事を正しく残すだけでなく、後世への教訓としても非常に有用な資料になる。

 - ・記録用紙は、「避難所状況報告書・(避難所日誌)」を使用する。

⇒記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

9 苦情相談窓口の設置

- ①避難所内において、避難者の苦情等を円滑に処理するため、苦情相談窓口を設置する。

10 地域との連携

- ①大規模災害が発生すると、電気・ガス・水道というライフラインも停止する。
このため、自宅が被害をまぬがれた人々でも、食事や物資の調達ができない場合がある。
災害発生直後、市災害対策本部からの食料・物資の提供などは地域における防災拠点である避難所で行うものとする。
そこで、在宅被災者の数や必要とされる支援物資等に関する情報を把握するため、避難所開設に関する広報活動の際などに、在宅被災者の人々に対して、避難所に在宅であることの申出を呼びかけ、地区ごとの組織を作るよう働きかける。

11 取材への調整

- ①取材の申し込みがあった場合には、氏名、所属、取材目的、取材内容を聞き取り記録し、併せて被災者管理班と連携して対応する。
- ②避難所の居住スペースの立ち入れ取材は、原則として禁止とするが、その部屋の避難者の同意を得た場合は例外とする。
- ③マスコミ等からの安否確認の問い合わせがあった場合は、「避難所名簿(世帯単位)安否確認票」に情報公開を許可している避難者についてのみ回答できる旨を伝えます。
- ④避難所内での取材は原則、記者(社員)証を確認し、総務班の担当者が立ち会うものとする。

12 その他

- ①他の班に属さない事項を処理する。

例えば、避難所預かり物などの事務を掌理するなど。
・処理用紙は、「避難所預かり物リスト」を使用する。
⇒記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

第2 情報広報班の業務細則 — 【展開期～撤収期】

1 避難所内外の情報収集と広報

(1) 放送・新聞等からの情報収集

①避難所内において避難者の苦情等を円滑に処理するため、苦情相談窓口を設置する。

②収集整理と掲示に当たっては、情報収集源、日付、時間を併記する。

テレビ、ラジオ、地元 FM 放送からの得られる情報の例

- ・被害情報
- ・電気・ガス・水道等のライフライン等の復旧情報
- ・鉄道・道路・バスなどの公共交通施設の復旧情報・運行情報
- ・国・都道府県・市の大まかな復旧対策の動き
- ・近隣の営業店舗の情報 (地元 FM 放送)

(2) 避難所での自主的な情報収集

①次の種類の情報を各時期に関係機関への問い合わせや、周辺を歩いて収集する。

【災害直後に必要となる情報】

- ・被害情報
- ・避難者から依頼のあった安否情報
- ・周辺の避難所の開設情報
- ・市の災害救援活動に関する医療機関・救護所開設状況の情報
- ・営業している銭湯などの情報
- ・営業している商店など食料・水など物資の供給や調達できる場所の情報
- ・生活支援情報
- ・交通機関の復旧・運行情報
- ・ライフライン復旧情報
- ・葬儀・埋葬に関する情報

【主に安定期以降必要となる情報】

- ・市からの恒久的な復興支援情報
- ・被災証明の発行
- ・災害見舞金・弔慰金の配分
- ・災害援護応急資金の融資
- ・仮設住宅関連情報(入居応募開始時期、申し込み方法など)
- ・民間による恒久的な生活再建に役立つ情報(求人・賃貸住宅・不動産情報)
- ・より高度で専門的なボランティアによる支援情報
- ・学校・教育情報
- ・避難所及び周辺のイベント・リクリエーション情報
- ・住宅障害物の除去の支援
- ・被災住宅の応急修理
- ・義援金品の配布
- ・税の減免、徴収猶予等

2 情報の伝達及び広報

①正しい情報を避難者全員が共有することは非常に大切なことである。

避難所内にある情報を効率よく、漏れのないように避難者に行き渡らせる必要がある。

・避難所内での情報伝達は、原則として文字情報（張り紙など）によるものとするが、例えば、日本語の理解が十分でない外国人に対しては多言語やイラストを併記したり、視覚障害者に対しては、拡声器等を使用し、大きな声で繰り返し伝えるなど、災害時要援護者の障害等に対応できる手段により、確実に伝達することが必要である。

・避難者や在宅被災者に市災害対策本部等からの情報を伝えるための「**広報掲示板**」と避難所運営用の「**伝言板**」を作成、管理する。

特に重要な項目については、避難所運営会議で連絡、居住組長をから避難者へ伝達する。

・避難者あての連絡用として居住組別に伝言板を設け、居住組長が受け取りに来る体制を作る。その際はプライバシーの保護に留意する。

次の方法を使って、避難所での広報活動に努めます。

【広報の例】

- ・館内放送
- ・掲示板
- ・コピーの配布、連絡用紙
- ・張り紙など

掲示板は、次の要領で運用します。

◆前ページの(1)及び(2)の種類の情報は、掲示板などで広報できることが望ましい。

◆上記以外の情報としては、次のものが掲示されることが望ましい。

- ・お問合せ欄（電話等での問合せがあったことを知らせる掲示コーナー）
- ・被災者同士が情報交換できる。「伝言板コーナー」を設ける。
- ・委員会での決定事項

3 情報の発信

- ①避難所の状況を正確かつ迅速に外部へ伝達することは、適切な支援を受けるために非常に重要である。また、避難所が地域の被害状況を発信することによって、市災害対策本部は被災地全体の被害状況をより詳しく把握することができる。
- ・情報発信の窓口を一本化し、避難所から発信した情報の整理を行う。
 - ・避難所は地域の情報拠点となり、地域への情報発信にあたる。

4 情報の管理

- ①口コミの情報は、実施に班員が確認してから広報する。
- ②不要になった情報でも後で避難者からの問い合わせなどに、必要になる場合があるため整理して保管しておく。

5 情報設備の設置への対応

- ①避難所の居住スペース以外の場所に、避難者用共用テレビ、ラジオを設置することが望ましい。
- ・できればインターネット環境が整ったパソコン等の設置もできることが望ましい。

第3 施設管理班の業務細則 — 【展開期～撤収期】

1 施設利用計画の指針

- ① 避難所内において、避難者の苦情等を円滑に処理するため、苦情相談窓口を設置する。

【施設利用の例】

避難所運営委員会本部室

- ・災害直後は、避難所となる施設の職員が普段使う事務所に運営委員会の本部を設置することが望めます。施設管理上、施設管理者と共同して対応策を講じることが容易になります。一方、落ち着いてきたら、施設本来の運営に支障がでないように、避難所運営を独立させるため、別途部屋を用意することが求められます。

情報掲示板

- ・より多くの避難者などの目に触れるように、玄関近くに設けます。

避難所受付

- ・避難所を訪れた人すべてが目につくように、正面玄関近くに設けます。

仮設電話

- ・NTT は、災害時に無料化説電話を設置します。居住スペースから離れた場所に設置し、余裕があれば一室を電話専用室として利用することも検討します。

仮設トイレ

- ・原則屋外に設置し、においの問題がおきないように居住スペースからなるべく遠くに設置します。一方、高齢者や障害者など体の不自由な方のいる場合には、あまり遠くにならないような配慮も必要です。
- また、目の不自由な方がいる場合、少なくとも一基の仮設トイレは、壁や塀づたいにたどり着けるよう壁側に付けて設置します。

ゴミ置き場

- ・ゴミ収集車が利用しやすい場所に設置します。また、分別収集を原則として種類別にゴミ置き場に区別して設けます。できれば屋根があり、直射日光が当たらない場所が望ましい。

仮設風呂・シャワー

・原則として屋外に設置します。

更衣室

・男女別に中をのぞくことができないような個室を設けます。女性用は授乳室としても使います。

洗濯場・物干し場

・洗濯場は、生活用水な確保しやすい場所を選びます。
・物干し場は、日当たりのよい場所で、周囲からみられない場所を選びます。

ペット飼育所

・屋外で、校庭の隅などで鳴き声、におい等が他の避難者の迷惑にならない場所に設置します。

救護所

・施設に医務室や保健室を使う場合、もしくは医務室・保健室にベットがある場合には、緊急用に別途確保し、別室を一室活用する場合があります。

介護所

・高齢者等のために日当たりがよく、換気がよく、静寂が保てて空調設備のある部屋で、できるだけ床に直に座って、休養できる場所を選んで設置します。

相談所

・原則として個室で、被災者の相談が面談形式で、できる場所を選んで設置します。

喫煙場所・飲酒場所

・居住空間とは別途、廊下などに小卓や灰皿などを置いて確保します。
・落ち着いてきたら、また、余裕あれば完全に分煙とすることが望ましい。

荷降ろし場

・大型のトラックなどが駐停車し、救援物資などを一旦まとめて仕分けができるほどのスペースがあることが望ましい。また、雨天に備え、屋根がある場所が望ましい。

物資・食料置き場

・物資を整理して保管できるスペースがあり、台車などでの運び出しが容易にできる場所が望ましい。電源が確保できる冷蔵設備なども設置できる場所が望ましい。ネズミや害虫の被害を受けないような管理ができる場所が望ましい。

調理室

- ・可能であれば、学校の給食室などの備え付けの調理設備がある場所が望ましいが、別途大規模な炊き出しなどに備え、別に調理設備を設置する、もしくは屋外にテントを張って調理場を設置することも考えられる。

物資・食料配布所(窓口)

- ・天候に左右されずに配布できる場所が望ましいが、屋外テントを張って設置することも考えられる

給水場

- ・水の運搬が重労働とならない場所に設置する。

- ② 主に安定期以降に必要となる場所として、次のようなものを設置するか検討します。

子供のためのスペース

- ・昼は、子供の遊び場、夜は学習室となる居住スペースとは別の場所

娯楽室

- ・レクリエーションやイベントに利用できるスペース

(以上、「大規模地震時の避難生活マニュアル」を元に作成)

2 設備の確保

- ①施設管理者とともに、備蓄物資の設備を確認し、設置します。
- ②施設管理班は、委員会で必要が認められれば、市災害対策本部に定時報告とあわせて必要な設備を要請する。
 - ・要請用紙は、「物資依頼伝票」を使用する。
 - ⇨記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

3 防火対策

- ①施設管理者と協議の上、喫煙場所を設置した場合は、灰皿、消火用水バケツを設置し、吸い殻の処理や清掃は、喫煙者が行うよう指導します。
- ②冬季の災害でも、原則として勝手に施設の石油ストーブや暖房器具は、使わないよう指導します。
- ③また勝手に避難者自身のストーブやトースターなどの過熱器具なども持ち込んで使うことのないよう指導します。

第4 衛生班の業務細則 — 【展開期～撤収期】

1 清掃。ゴミ処理の対応

- ①清掃・ゴミ処理については、次の体制により衛生管理を図ります。
 - ・居住スペースの清掃は、居住組の避難者が行うものとします。
 - ・ゴミの分別を原則とし、ゴミ集積場をゴミの区分ごとに設置します。
 - ・居住組毎にゴミ袋を設置し、各組の避難者がゴミ集積場まで運ぶものとします。
 - ・ゴミ集積場は、施設管理者と協議の上、できれば屋根があり、直射日光に当たらない場所に設置します。
 - ・ゴミ集積場は、定期的に消毒します。
- ②避難者内でのごみの焼却は、原則禁止とします。

2 防疫に対する対応

- ①防疫については、次の体制により衛生管理を図ります。
 - ・うがいや手洗いを励行し、手洗い場に消毒液を設置します。消毒液は衛生班が補充します。
 - ・衛生班は、食料物資班に依頼して、消毒液、トイレトペーパーの確保・調達を図ります。
 - ・食器は、できるだけ使い捨てとします。
 - ・ネズミ、害虫などの発生があった場合は、市災害対策本部を通じて保険所に駆除・消毒を依頼します。

3 風呂

- ①仮設風呂・シャワーの設置がない場合は、もらい風呂を推奨します。
- ②ボランティアセンターなどを通じて、入浴ツアーなどの申し出等を活用します。
- ③仮設風呂・シャワーが設置された場合は、次のような利用計画を作成します。
 - ・男女別に利用時間を決める。
 - ・希望者が多い時期には、ひとり20分程度の利用時間とし、安定期となり利用者が減ってきた場合には、ひとり30分程度とします。
 - ・入浴希望時間の受付なども衛生班が行う。
 - ・清掃は、居住組の組長を通じて避難者が当番を決めて行うものとします。
 - ・定期的に消毒を行う。

4 ペット連れの避難者への対応

【避難所でペットの受入れが必要な理由】

過去の災害では、ペットが理由で、避難できない(しない)方が二次災害に遭ったり、災害関連死に遭っています。新潟縣中越地震でも避難所へ入ることを躊躇して、車中で生活を続け、「エコノミークラス症候群」で亡くなった方がいました。

ペットの飼い主について、一般の避難者の受入れとは別に考え、受け入れ方法を検討することで、より多くの方の命を守ることができます。

①ペットを居住スペースへ持ち込を禁止します。

②衛生班は、ペット連れの避難者に対しては、「ペットの飼育ルール」を説明又はコピーを配布し、管理の徹底を図ります。

◆文例については、「ペットの飼育ルール」を参考にして作成します。

⇨参考資料は、末尾に「資料集」として編集しています。

③ペットの飼育場所を、施設管理者のアドバイスのもと居住スペースから離れた場所を設け、その場で飼育します。

・盲導犬等は、ペットではないので、別途動物アレルギー等の避難者がいないことが確認できた場合には、居住スペースの同伴は認めるものとします。

④ペット飼育者により「避難所ペット登録台帳」へ記入してもらい管理します。

・登録には、「避難所ペット登録台帳」を活用します。

⇨記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

⑤ペットの飼育(餌)及び飼育場所の清掃は、飼い主が全責任を持って行うものとします。

・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ぬ場合もあります。

⑥衛生班は、ペットを一時預かる施設や機関、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。

・事前対策で、地域住民が避難所運営を話し合う場合に、ペットを飼っている住民が災害時にペットを預けられるペットホテルや犬猫病院などをさがしておくことも考えられます。

①ペットの受入れ担当

- ・受入れ場所については、「施設管理班・総務班・衛生班」が中心となって、場所の選定と受入れ方法を検討します。

②ペットの受入れ場所は、原則屋外

- ・運動場など適切な場所を事前に確認しておきましょう。
- ・ペット同士は、接触することのないよう距離をとります。
- ・繋ぎっぱなしにしたり、飲み水がなくなったりしないように定期的に見回りをします。
- ・屋外のため、定期的確認や風雨・直射日光を防ぐことのできる場所にも配慮します。

③ペットの受付手順

(狂犬病予防注射の集団接種における、受付ノウハウ等を参考とします。)

・誘導

- ・ペット同行の避難者は、一般の避難者と受付を別にして誘導します。
- ・同行避難者の受付周辺は、ロープ等で仕切りをつくります。
- ・避難者同士で距離をとれるようにします。(仕切りは入り口と出口を広げ、受付に向かって縛りこまれていく構造とすると混雑しづらくなります。)
- ・導線は、一步通行とし、リードは短く持ってもらいます。

・受付

- ・受付場所は、一般避難者に比べて幅が必要です。
(1件分で、3人がけの長さの長机1台程度。)
- ・飼い主は、片手でリードを持っているため、自書は困難です。
聞き取りにより、受付票(ペットの情報も含めて)を記入します。
- ・飼い主の名前・連絡先について、ペットの首輪等に着入されているかを聞き取りします。ない場合は荷札等書き込み首輪に付けてもらいます。
- ・被災してケガをしているペットや、伝染病を持ったペットについては避難所での収容は困難です。市災害対策本と協議して適切な方法を考える必要があります。
- ・「飼い主に責任の原則」と「ペットのための食料はないこと」を伝える必要があります。

④飼い主の責任

避難者の中には、動物の好きな人たちだけでなく、動物アレルギーの方や、苦手な方もいます。一寸したことがきっかけでトラブルに発展しかねません。

ペットが騒いだり、他の人に咬みついたりしたような場合は、飼い主に責任があることを自覚してもらう必要があります。

動物と一緒に避難生活を送るには「ムダ吠えない」「待て」など基本的な躰をしておくことや、糞尿の後始末など飼い主に求められる基本的なマナーを守ることが大切です。

5 トイレの衛生管理

- ①衛生班は、トイレの使用上の注意について、状況に応じて変化するのに対し、張り紙や館内放送などにより周知します。
- ②災害直後は、断水状態のトイレを確認し、被害状況により場合によっては使用禁止とします。
 - ・排水管が使える場合には、水を流せば使えるトイレとして使用します。
 - ・様子が分からない場合には、応急的に一階のトイレのみを使うことにします。
- ③トイレの用水確保のために、プールや河川等の水を避難者の協力を得て、確保することに努めます。
- ④トイレ前に用水をバケツに汲んで置き、使った人は次の人のために汲んで置くというルールを徹底します。
- ⑤ペーパー等が流せない場合には、ゴミ袋の用意も手配します。
- ⑥被害状況に応じて、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。
- ⑦仮設トイレが設置された場合には、早めに汲み取り等の要請を市災害対策本部に行うものとします。
 - ・仮設トイレの清掃時には、便槽内の汚物をならし、便槽の容量を十分活用できるように清掃担当者に周知します。
- ⑧トイレの清掃については、避難者が当番で毎日実施する体制とします。
- ⑨衛生班は、定期的にトイレの消毒・殺菌について市災害対策本部や保険所と協議の上実施します。

第5 救護要援護者班の業務細則 一 【展開期～撤収期】

1 要援護者への救護

- ①高齢者や障害者など災害時に支援を要する方々を災害時要援護者といいます。
災害時要援護者が少しでも環境のよい場所で居住スペースが得られるよう配慮するとともに、支援の体制を検討します。

◆災害時における要援護者への対応については、「災害時要援護者に対する配慮の参考例」を参考にしてください。
⇒参考資料は、末尾に「資料集」として編集しています。
- ②避難者の中に、要援護者の支援について介護等の専門家がいなか把握し、協力を依頼します。
- ③避難所での生活な困難な方について、本人や専門家の意見を聞きつつ、適切な施設へ移転できるよう、市災害対策本部などへ打診します。
- ④避難所での生活での障害を取り除くため要望を聞き、必要な設備・用具を調達します。
- ⑤必要に応じてボランティア等の支援を要請します。
- ⑥外国人などの避難者がいる場合、通訳のできるボランティアが避難所内にいないか把握し、協力を依頼します。いない場合はボランティアセンターへ連絡し派遣を依頼します。

2 安定期以降の自立困難者への対応

身寄りのない高齢者などは、独力での自立が困難場合が多い避難者には、以前の自治会の住民リーダーなどの協力を依頼し、地域ぐるみの自立支援体制の構築を図る必要があります。

3 子供たちへの対応

- ①子供の世話が得意な避難者の協力や、地域の子供会などの協力を募り、保育支援を行える体制を検討します。
- ②安定期以降、スペースに余裕がある場合には、昼は子供の遊び場、夜は勉強部屋として使えるよう部屋を用意し、管理します。

4 怪我や病気の避難者の把握

救護要援護者班は、感染症の蔓延など緊急の対応に備え、居住組長を通じて、怪我や病気の避難者について、把握できる体制を検討します。

第6 被災者管理班の業務細則 一 【展開期～撤収期】

1 名簿作成管理

(ア) 避難者名簿への記入

- ①被災者管理班は、避難所受付などの窓口を設置し、避難者の登録を行います。
- ②避難者には、「避難所名簿(世帯単位)・安否確認票」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、必ず登録名簿への記入に協力を求めます。

⇨ 記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

(イ) 避難者名簿への記入方法

避難者管理班は、次の要領で、「避難所名簿(世帯単位)・安否確認票」の記入方法を避難者に説明します。

- ・「避難所名簿(世帯単位)・安否確認票」には、支援区分として、避難所に入所希望か、在宅のまま避難所の配給サービスなどを希望するか確認します。
- ・避難者には、避難者としての登録手続きのために、「避難所名簿(世帯単位)・安否確認票」に世帯単位で避難者全員分の氏名などを記入してもらいます。
- ・退所する際には、退所の申し出を受け、転出先などを確認し、記録します。
- ・在宅の被災者が避難所のサービスを在宅のまま利用する場合は、入所希望の避難者と同様の「避難所名簿(世帯単位)・安否確認票」に世帯単位で、サービスを希望する全員の氏名などを記入してもらいます。
- ・在宅の被災者がサービス登録を解除する場合は、退所者と同様、登録解除の申請と、念のため転出先などを確認して記録します。
- ・避難者登録にあたっては、安否確認などの問い合わせに対する情報公開の可否を記入してもらいます。
- ・災害要援護者の避難者登録にあたっては、特別な要望事項を記入してもらいます。

(ウ) 登録避難者数の把握及び管理

①被災者管理班は、毎日「避難所名簿(展開期～撤収期用)(50音順)」に基づき、避難所入所者と在宅登録者の区別なく、避難者登録数の合計を集計し、所定の時間までに運営職員もしくは総務班に報告します。

(たとえば、定例会議や委員会の市災害対策本部への定例報告が毎朝9時ならば、毎朝8時50分までを目安)

②被災者管理班は、「避難所名簿(展開期～撤収期用)(50音順)」を、居住区ごとに整理・管理する。

③避難者登録の把握を徹底するために、居住組長に未記入の避難者がいないかを確認してもらい協力を依頼する場合があります。

④組長は、その組の入・退所者・外泊者の把握・管理を行い、被災者管理班へ報告する。

⇒記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

・名簿の作成は、避難所を運営していく上で、最初に行わなければならない重要な作業であり、安否確認に対応したり、物資や食糧を全員へ効率的に安定して供給するために、不可欠なものである。

できるだけ迅速かつ正確に作成する必要がある。

(エ) 避難所受付の業務

①被災者管理班は、避難所受付などの窓口で避難所への人の出入りの管理を行います。

③外泊する避難者には、「外泊届用紙」を提出してもらうようにします

⇒記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

(オ) 来客、郵便、問合せと呼び出しの対応

①避難者のプライバシーを守る問合せ対応の方法は、必ず次の手順で行います。

【電話での問合せと呼び出しの手順】

- ・電話で避難者についての問合わせがあった場合には、避難者登録名簿を見て照合します。
- ・このとき相手の問合せ者には、この避難所では問合せに対して、館内放送などを使った避難者の呼び出しで対応している旨を説明します。
ただし、呼び出しても連絡がない場合もあり、それ以上の対応ができないことを伝え、折り返しの連絡先と氏名を記録し、一旦電話を切ります。
- ・次に避難者登録名簿を探し、避難者自身に記入した情報公開の可否の項目を確認します。
- ・公開可能であれば放送で呼び出します。
- ・公開不可ならば、呼び出しをせずに、対応を終了とします。
- ・呼び出しに応じた避難者があった場合には、折り返しの連絡先を避難者に伝えます。
- ・公開可で避難者が呼び出しに応じない場合には、掲示板の「お問合せ」の掲示コーナーに問合せのあったことを伝え、折り返しの連絡先を掲示しておきます。

【来客があった場合】

- ・来客の氏名とともに、依頼された避難者の呼び出しを行います。
- ・呼び出しても名乗り出ない場合は、それ以上の対応はできない旨を伝え、来訪者には所定の面会場所で待つよう伝えます。
- ・呼び出し相手が名乗り出ない場合には、来客には掲示板のお問合せコーナー、伝言板コーナーの利用を勧めます。

【郵便があった場合】

- ・呼び出しは行わず、郵便局員が直接手渡するものとします。
- ・防犯の観点から、受け付けには一言声をかけてもらうよう依頼します。
- ・避難者の多い場合には、郵便物等は受け付けで保管します。

「郵便物等受領帳」を活用します。

⇨ 記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

②呼び出しは、他の避難者の迷惑にならないよう最小限に行い、定められた時間のみ行うことにします。

第7 食料物資班の業務細則 一 【展開期～撤収期】

1 物資・食料の調達

(ア) 調達方法

①状況に応じて、次の方法で食料・物資の調達を行います。

- ・備蓄食料・物資を活用する。
- ・避難者が持ち寄った物を供出してもらう。
- ・周辺の住民に供出してもらう。
- ・周辺の商店などから調達する。
- ・必要な食料・物資を市災害対策本部に要請する。

(イ) 調達方法

①原則として、避難者の持ち寄った物は、個人のものなので供出の義務はありません。

②災害直後、市から物資等が到着しない場合に、やむを得ず行う場合があります。

- ・実際に阪神・淡路大震災では、或る自治会が災害直後に各自に家の冷蔵庫などにある食料を自治会で持ち寄り、自治会を構成する世帯に公平に分配したう例があります。ただし、それができたのは、たまたまその自治会が日ごろから自治会活動が活発で、連帯意識があったからこそといわれています。

(ウ) 市災害対策本部への要請による調達

もっとも一般的な調達方法です。次では、住民主体で避難者運営が行われていた場合でも比較的帳票のやり取りが簡単で、しかも間違いが起きにくいと思われる手法を記載しています。

①次の定期配給と不定期配給を理解して、調達を行います。

- ・物資、設備、資機材や食料、飲料水の要請方法は、次の二種に分かれます。

定期配給になるもの

主食となる弁当「原則1日3食」などの要請

⇒ 「食料依頼伝票」を活用して要請する。

(弁当などの主食となる食料以外は、必要に応じてのその都度の依頼となるので「物資依頼伝票」を活用する。)

要請に基づき不定期配給になるもの

物資(設備や資機材のほか主食以外の食品、飲料水を含む)

⇒ 「物資依頼伝票」を活用して要請する。

⇒ 記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

2 要請と受入時の対応方法について

(ア) 定期配給となる主食の要請と受け入れ時の対応方法について

①定期配給では、「食料依頼伝票」を用いて要請します。

- ・原則、「避難所名簿(展開期～撤収期用)(50音順)」に基づき、登録者数の弁当など主食が配給されます。
- ・原則、登録者数には、避難所入所者及び在宅被災者も含まれます。

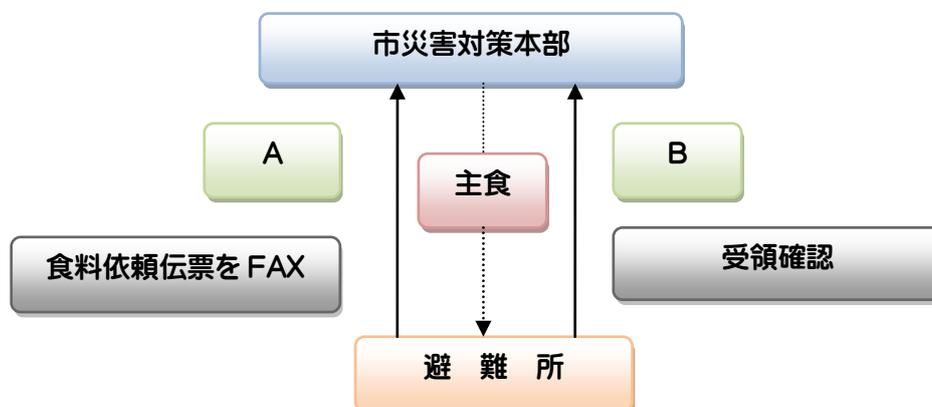
②要請の流れと受け入れの対応は、次の要領で行います。

A 毎朝、委員会らの市災害対策本部への定時報告の際に、避難者登録者数の報告とともに、「食料依頼伝票」に必要食料数などを記入して、FAXにて送るものとします。FAXが使えない場合は、必ず写しを保管します。

B 必要な数の主食は避難所に届いたら、運営職員又は委員会会長若しくは食料物資班長が市災害対策本部に「受領確認」の連絡を行います。
避難所では、必要数量の主食(弁当など)しか配給されないの在庫は発生しません。(次のページの物資依頼の受領時のように、在庫管理のための「物資受払簿(管理台帳)」への記入は行いません。

⇒記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

【食料依頼伝票と受入れ対応の流れ】

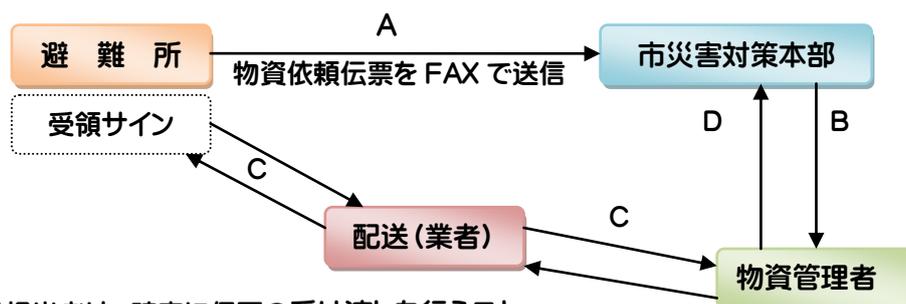


(イ) 要請に基づき不定期配給となる物資等要請と受入れ時の対応について

- ①要請に基づく不定期配給では、「物資依頼伝票」を用いて要請行います。
- ・原則、要請して物品が要請した数だけ配給されます。
 - ・要請できるものは、衣料、毛布などの物資、資機材、主食以外の食品です。
- ②要請の流れと受け入れの対応は、次の要領で行います。
- A 毎朝、委員会からの市災害対策本部への定時報告の際に、避難者登録者数の報告とともに、要請する一品目ごとに「物資依頼伝票」を用い、更に必要数量などを「①」の記入欄に記入して、FAXにて送るものとします。FAXが使えない場合は、必ず写しを保管します。
- B 市災害対策本部の物資管理者は、避難所からの「物資依頼伝票」に基づき発送する物資に関する必要事項を「②」の記入欄に記入し、物資の配送担当者に「物資依頼伝票」を渡します。
- 配送担当者は、「③」の欄に発送日時など必要事項を記入します。
- C 避難所では、必要な数の物資が避難所に届いたら、運営職員又は委員会会長若しくは食料物資班長は、「物資依頼伝票」の「④避難所受領サイン」の欄に署名し、物資を配送してきた配送担当者（業者）に「物資依頼伝票」を渡します。
- D 配送担当者（業者）は、避難所受領サインに署名のある「物資依頼伝票」を市災害対策本部の物資管理者に渡し、市災害対策本部で必要な物資が避難所に届いたことを確認します。

【物資依頼伝票と受入れ対応の流れ】

物資依頼伝票の受け渡し順序



※各担当者は、確実に伝票の受け渡しを行うこと。

3 物資・食料の保管

- ①食料物資班は、要請した食料・物資が輸送されてきた場合、「食料依頼伝票」にサインをして、これを受け取り一時的に物資や食糧の保管場所に保管する。
- ②また、受入れた食料・物資の在庫管理のための「物資受払簿(管理台帳)」に受入れ品名や数量などをきにゆうして在庫として管理します。
- ③物資の管理は、物資を大分類、小分類などして整理して管理します。
- ・衣類の例 大分類:男性衣類 中分類:男性下着 小分類:Mサイズ
 - ・鉛筆の例 大分類:生活用品 中分類:文房具 小分類:鉛筆
 - ・食料の例 大分類:要冷蔵食品 中分類:ハム 小分類:消費期限月末まで
など適当な分類方法をつくり、分類ごとに保管します。
- ④保管場所の鍵は、食糧物資班長が管理します。
- ⑤夏期や梅雨期などは、食品の腐敗や在庫物資に、カビや害虫の被害が発生しないように留意します。
- ⑥夏期や梅雨期などは、保管場所にもカビや害虫の被害が発生しないように留意します。飲料水は、衛生上、びん、缶詰、ペットボトルを優先して使います。
- ⑦物資の在庫管理は、「物資受払簿(管理台帳)」を用い、次の要領で行います。
- ・要請した物資が到着したら、品名ごとに「物資受払簿(管理台帳)」を作成します。
 - ・「品名」の欄には、避難所使っている大分類、中分類、小分類を記入します。
 - ・「受入先」は、通常は市災害対策本部だが、寄付があった場合には寄付者名を記入するなど物資の出所を記入します。
 - ・「受」には、受け入れた数量を記入します。
 - ・物資を避難者に配布した場合、配布した数と在庫の残りの数を記入します。
 - ・「払出先」には、避難者の居住組名や避難者氏名、住所・連絡先などを記入します。
 - ・「払」には、避難者に配布するなどして出庫していった物資の数量を記入します。
 - ・「残」には、現在の残りの数を記入します。
 - ・配布した後に物資の現在数量が「物資受払簿(管理台帳)」の「残数」と一致しているか確認します。
- ⇒記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

4 物資・食料の申し込みと配布への対応

①避難者への配布と申し込みには、次の要領で対応します。

- ・原則として、平等に配布すべきものの配布は、居住組長を通じて行います。
- ・特に、主食なる弁当などについては、高齢者のための「やわらかい食事」が申し込める場合には、その要望数を居住組長が把握し、食料物資班に連絡してもらいます。

⇒記入内容は、「食料依頼伝票」の内容を参照

- ・特定の人だけに必要なものは、「食料・物資配給窓口」で配布します。
- ・必要と思われる食料・物資は、「配給窓口」で申し込むものとします。
- ・食料・物資の申し込み対し、在庫があれば、直ちに配布します。
- ・在庫がない場合には、市災害対策本部に要請するために品名と必要数量を記録します。
- ・配布に当たっては、事前に「食料・物資などの配分ルール」を参考にして「伝言板」などで広報します。

②在宅被災者への配布と申し込みには、次の要領で対応します。

- ・物資は、在宅の被災者にも等しく配布します。
- ・在宅の被災者への配布は、「食料・物資配給窓口」にて配布します。
- ・在宅の被災者の食料・物資配布(主食の弁当など以外)の申し込みは、「食料・物資配給窓口」で配布します。
- ・高齢者のための「やわらかい食事」が申し込める場合は、食料・物資配給窓口で申し込むものとします。

⇒記入内容は、「食料依頼伝票」の内容を参照

- ・食糧・物資の申し込みに対し、在庫があれば、直ちに配布します。
- ・在庫がない場合には、市災害対策本部に要請するために品名と必要数量を記録します。
- ・在宅の被災者への配布の通知は、事前に「食料・物資などの配分ルール」を参考にして「伝言板」などで広報します。

⇒参考資料は、末尾に「資料集」として編集しています。

③支援を用する避難者からの特別の要望については、個別に対応します。

④主に安定期以降、周辺の商店等の営業が再開してきたら、避難者が個人で買えるような物資や食糧についての要望については過剰に受け付けないように心掛けます。

⇒記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。

第8 ボランティア班の業務細則 — 【展開期～撤収期】

1 ボランティア受付・派遣要請

- ①原則としてボランティアセンターへ派遣の要請を行い、派遣されたボランティアの支援を受けるものとします。
 - ・避難所に直接ボランティアの申し出があった場合には、避難所ではボランティアを直接募集していないことを伝えます。
(ボランティアセンターで募集を行っている旨伝える。)
- ②要請に当たっては、支援を受けたいボランティアの分野、必要な人数、期間等を見積もり要請します。

◆支援を受けるボランティアの分野は、次のものが考えられます。

概ね展開期以降、必要となるボランティア支援

- ・清掃及び防疫活動
- ・炊き出し手伝い
- ・物資輸送・仕分け
- ・避難所外の情報収集。広報資料作成

安定期以降、必要となるボランティア支援

- ・介護福祉活動
- ・手話・筆記・通訳

2 ボランティアの管理

- ①派遣されたボランティアに「ボランティア活動の際の注意事項(案)」を説明し、理解を求めます。また、ボランティア保険の加入を必ず確認し、未加入の場合には加入を要請します。
 - ⇨資料は、末尾に「資料集」として編集しています。
- ②派遣されたボランティアについては、「避難所ボランティア受付表」を作成し、管理します。
 - ⇨記入様式は、末尾に「様式集」として編集しています。
- ③派遣されたボランティアに対し、腕章や名札など人目でボランティアと分かる目印を配布し、着用を徹底します。

— ヌ 毛 —