
避難所運営マニュアル

下 呂 市

目 次

はじめに	1
避難所運営マニュアルの目的	1
下呂市の避難所について	1
避難所運営マニュアルの活用	2
1 避難所開設・運営の事前対策	4
1－1 指定避難所開設担当職員の配置	4
1－2 避難所開設に伴う書類・備品の整備	4
1－3 避難所解放区域	5
1－4 避難所開設訓練の実施	5
2 避難所施設の体制づくり	6
2－1 避難者の誘導及び施設の安全確認	6
2－2 避難所の開設	6
2－3 居住区域等の設定	7
2－4 避難者の状況確認	8
2－5 避難所運営の準備	8
2－6 通信手段の確保	9
2－7 最終確認事項	9
2－8 避難所開設の広報	9
2－9 避難者の退所	9
3 避難所運営組織づくり	10
3－1 避難所運営組織の体制	10
3－2 部、班の編成	10
3－3 避難所運営組織の移行	11
4 ライフラインの確保	11
4－1 水の供給（飲料水・生活用水等）	11
4－2 食料・生活必需品の調達、供給	12
4－3 し尿、ごみ処理等	13
4－4 ペット飼育者への配慮	13
4－5 情報の収集及び伝達	13
4－6 報道関係者及び訪問者等への対応	14
5 長期化への対応及び避難者の自立支援	14
5－1 プライバシーの確保	14
5－2 相談体制の確立	15
5－3 避難者の健康管理	15
5－4 食事メニューの改善	15
5－5 女性の視点での避難所運営	16
5－6 災害ボランティアの要請	16

6	避難所の閉鎖	16
6-1	指定避難所開設担当職員の縮小	16
6-2	避難所の統廃合	17
6-3	避難所の閉鎖	17
6-4	避難者への説明	17

○様式・資料編

・様式

- 様式1：避難所総括チェックシート
- 様式2：避難所安全チェックシート
- 様式3：避難状況報告書
- 様式4：避難者カード
- 様式5：食料・物資管理簿
- 様式6：避難所退所届
- 様式7：避難所引継ぎリスト
- 様式8：物資依頼票兼処理票
- 様式9：ペット飼育者台帳

・資料

- 資料1：指定緊急避難場所・指定避難所一覧 1～5
 - 資料2：体育館区割り（例） 6
 - 資料3：避難所掲示物（例） 7～8
 - 資料4：下呂市役所・市関連施設電話番号表 9
 - 資料5：防災無線一覧 10～15
 - 資料6：〇〇小学校避難所運営委員会規約（例） 16～17
 - 資料7：〇〇小学校避難所運営委員会組織図（例） 18
-

はじめに

○避難所運営マニュアルの目的

大規模地震などの災害時は、自宅等に被害を受けた市民が、避難所に指定されている小中学校等へ避難することが考えられる。しかしながら、ライフラインが停止し、物資も不足する不便な状況で、慣れない共同生活を営むことは、決して簡単なことではない。

本マニュアルは、自治会（自主防災組織）が主体となって避難所を運営する場合を想定し、事前準備や避難所での運営形態のあり方について、簡潔にまとめたものである。また、市職員の災害発生初期段階での行動等もまとめており、相互の協力により円滑な避難所開設及び運営を実施することを目的とする。

○下呂市の避難所について

下呂市では、災害が発生した場合の避難所、避難場所を次のとおり分類している。

○避難場所

地震発生後の火災等から身を守る目的等のため避難する場所又は事前に避難することが適当である場所

<一時避難場所>

指定緊急避難場所へ避難する前に組織的避難を円滑に行うことができるよう自治会（自主防災組織）ごとに一時的に集合して待機する場所

<指定緊急避難場所>

災害が発生し、又は発生するおそれがある場合にその危険から逃れるための避難場所として、洪水や津波など異常な現象の種類ごとに安全性等の一定の基準を満たす施設又は場所（災害対策基本法第 49 条の 4）

<広域避難場所>

主に地震による火災が延焼拡大した場合の避難場所

○避難所

<一時避難所>

指定避難所に避難する前に組織的避難を円滑に行うことができるよう自治会（自主防災組織）ごとに一時的に避難、滞在する場所

<指定避難所>

災害の危険性があり、避難した住民等を災害の危険性がなくなるまでに必要な間滞在させ、又は災害により家に戻れなくなった住民等を一時的に滞在させるための施設（災害対策基本法第 49 条の 7）

<福祉避難所>

指定避難所での避難生活が困難な災害時要援護者を収容し、適切な支援をしながら保護する目的で設置する施設

○避難場所及び避難所の指定

下呂市は、指定緊急避難場所として 113 箇所（うち指定一般避難所との重複指定 53 箇所）、指定避難所として 66 箇所（うち指定一般避難所 53 箇所、指定福祉避難所 13 箇所）を指定している。（資料 1「指定緊急避難場所・指定避難所一覧」）

ただし、本マニュアルの記載内容は、小学校での避難所開設を想定して作成しているため、便宜上マニュアル内では「指定避難所」を「避難所」として記載する。

＜参考＞

下呂市災害対策本部・・・市役所下呂庁舎 2 階に設置（使用不能の場合は消防本部）

下呂市災害対策支部・・・各振興事務所に設置

○避難所運営マニュアルの活用

本マニュアルは、避難所運営にあたっての結論をまとめたものであり、災害の状況によっては臨機応変の対応が求められる場合がある。また、災害発生初期の段階では膨大な作業量によりマニュアルどおりには進まない状況となることも考えられる。そのため、次の一覧表を参考にして、各作業に優先順位をつけ、すべきこと、できることから実施していくことが望ましい。また、避難所運営組織だけでは解決できない問題が発生した場合は、速やかに災害対策本部（支部）に報告し、指示を受ける連絡体制を構築する。

災害発生からの時間経過 避難所運営マニュアルの項目	発生前	1 日	3 日	3 日 以降	記載 ページ
1 避難所開設・運営の事前対策					4
1-1 指定避難所開設担当職員の配置	◎	◎	○		4
1-2 避難所開設に伴う書類・備品の整備	◎				4
1-3 避難所開設訓練の実施	◎				5
2 避難所施設の体制づくり					6
2-1 避難者の誘導及び施設の安全確認		◎			6
2-2 避難所の開設		◎			6
2-3 居住区域等の設定		◎			7
2-4 避難者の状況確認		◎			8
2-5 避難所運営の準備		◎			8
2-6 通信手段の確保		◎			9
2-7 最終確認事項		◎			9
2-8 避難所開設の広報		◎	△	△	9
2-9 避難者の退所		△	△	△	9
3 避難所運営組織づくり					10

災害発生からの時間経過 避難所運営マニュアルの項目	発生前	1 日	3 日	3 日 以降	記載 ページ
3-1 避難所運営組織の体制	○	◎			10
3-2 部、班の編成	○	◎			10
3-3 避難所運営組織の移行					11
4 ライフラインの確保					11
4-1 水の供給（飲料水・生活用水等）		○	◎		11
4-2 食料・生活必需品の調達・供給		○	◎		12
4-3 し尿、ごみ処理等		○	◎		13
4-4 ペット飼育者への配慮		○	◎		13
4-5 情報の収集及び伝達		○	◎		13
4-6 報道関係者及び訪問者への対応		○	○	○	14
5 長期化への対応及び避難所の閉鎖					14
5-1 プライバシーの確保			○	○	14
5-2 相談体制の確立			○	○	15
5-3 避難者の健康管理			○	○	15
5-4 食事メニューの改善			○	○	16
5-5 女性の視点での避難所運営			○	○	16
5-6 災害ボランティアの要請			△	△	16
6 避難所の閉鎖					17
6-1 指定避難所開設担当職員の縮小			△	△	17
6-2 避難所の統廃合			△	△	17
6-3 避難所の閉鎖			△	△	17
6-4 避難者への説明			△	△	17
備考	◎優先的に行うこと ○できれば行うことが望ましい △状況に応じて行う				

1 避難所の開設・運営の事前対策

1-1 指定避難所開設担当職員の配置

災害発生時は避難所（小中学校等）に、指定避難所開設担当職員（男女各 1 名程度）を派遣し（以下「市職員」という。）、災害時の施設等の管理について施設管理者（学校関係者等）と連携して対応する。また、災害対策本部（支部）との調整や初期段階の避難所運営組織の運営などを行う。

1-2 避難所開設に伴う書類・備品の整備

避難所には、次の（１）から（１９）の関係書類等を整備する。また、備品については、学校又は周辺施設への防災倉庫の設置を含めて、市及び自治会（自主防災組織）で整備を行う。

【様式・帳簿類等】

- （１）避難所運営マニュアル
- （２）避難所総括チェックシート（様式１）
- （３）避難所安全チェックシート（様式２）
- （４）避難所状況報告書（様式３）
- （５）避難者カード（様式４）
- （６）食料・物資管理簿（様式５）
- （７）避難所退所届（様式６）
- （８）避難所引継ぎリスト（様式７）
- （９）物資依頼票兼処理票（様式８）
- （１０）ペット飼育者台帳（様式９）
- （１１）避難行動要支援者名簿（自治会長所有）

【書類・資料等】

- （１２）指定緊急避難場所・指定避難所一覧（資料１）
- （１３）体育館区割り（例）（資料２）
- （１４）避難所掲示物（例）（資料３）
- （１５）下呂市役所・市関連施設電話番号表（資料４）
- （１６）防災無線一覧表（資料５）
- （１７）〇〇小学校避難所運営委員会規約（参考：資料６）
- （１８）〇〇小学校避難所運営委員会組織図（参考：資料７）
- （１９）その他必要物品

1－3 避難所開放区域

○施設管理者（学校関係者等）は、あらかじめ避難所としての要請があった場合に備え、施設内の開放区域を定めておく。

○施設を管理するうえで重要な場所（例：校長室、職員室等）は原則として開放しない。

1－4 避難所開設訓練の実施

○避難所の周知

- ・災害時に避難所が円滑に機能するためには、行政側の事前の体制整備とともに、避難対象となる地域住民への日頃からの周知が必要である。地域住民の一人ひとりが避難場所、避難所の設備、避難所での役割などを前もって考えることができるよう啓発を行う必要がある。また、自治会（自主防災組織）で避難前に一旦、一時避難場所等に集合する場合は、事前に周知徹底を行う。

○避難所開設訓練の実施

- ・災害時に速やかに避難所開設を行うことができるように、日頃から市職員と地域住民が協働で、実際に避難所を開設する施設を利用して、実践的な避難所開設訓練を実施することが重要である。

○避難所開設時の任務分担

- ・事前に避難所運営組織での責任者や担当者を決めておくと、災害時に任務分担が明確となり、円滑に避難所を開設することができる。また、責任者や担当者が被災した場合に備え、代理者を決めておくことが望ましい。

＜避難所開設訓練のメニュー例＞

※避難所運営ゲーム（HUG）の活用

※実際に指定されている避難所を利用した訓練

※実際に避難する地域住民と協働し、情報を共有する

- ・避難誘導 自宅～避難所へ（自主防災組織の誘導又は自力で）
- ・施設の開錠（市及び学校への連絡）
- ・施設の被災状況の確認（様式2：避難所安全チェックシート）
- ・被災者カードの配布、記入（避難者人数、家族構成等の確認、集約）
- ・水道水（飲み水等）の使用可否の確認
- ・トイレの使用可否の確認（簡易トイレの備蓄がある場合は組立訓練を実施）
- ・防災倉庫への人員派遣
- ・掲示板の設置
- ・電話、FAX等通信機器の設置
- ・生活ルールの確認
- ・避難所生活の役割分担（責任者の決定、連絡員の設定）
- ・テレビ、ラジオ等の設置
- ・ボランティア要請、受け入れ訓練

2 避難所施設の体制づくり

2-1 避難者の誘導及び施設の安全確認

○原則、市職員もしくは施設管理者（学校関係者等）が、避難所を開錠する。ただし、災害により市職員の参集が遅れることも予想されるので、自治会（及び自主防災組織）や災害対策本部（支部）などが合鍵を保有し、避難所が開錠できる体制を構築する。

①市職員又は施設管理者（学校関係者等）は、避難所の被害状況や安全確認を目視で実施し、「避難所安全チェックシート（様式2）」を作成する。点検の結果、施設の安全が十分に確保されている場合に避難所としての利用を決定する。

＜応急危険度判定士の支援要請＞

避難所安全チェックシート（様式2）の施設全体項目に、チェック基準「×」があれば、災害対策本部（支部）へ応急危険度判定士の派遣を要請する。または、避難所や地域の住民のなかに応急危険度判定士の資格保持者（または建築士）がいる場合は、判定または助言を依頼する。

その他、応急危険度判定士の支援が必要な場合は災害対策本部（支部）へ連絡する。

②避難所安全チェックシート（様式2）を使用し、避難所の状態を災害対策本部（支部）へ報告する。

（報告手段・・・電話、FAX、防災無線、直接報告）

③避難所の安全確認後、避難者を施設内へ避難誘導する。明らかに危険と認められる場所については、直ちに立入禁止の措置をとる。

2-2 避難所の開設

○避難所の開設は原則として、市職員もしくは施設管理者（学校関係者等）の協力により行う。

＜開設の流れ＞

：災害対策本部（支部） ⇒ 高齢福祉課・振興事務所・施設管理者 ⇒ 開設
：自治会（自主防災組織） ⇒ 開設（災害対策本部（支部）へ報告）

＜鍵について＞

- ・大規模災害が発生した場合には、市職員の参集が困難となり、計画どおりに避難所が開設されないことも想定されるため、自治会（自主防災組織）等が避難所の鍵を保管し、市の対応が遅れる場合には、市民自らが避難所を開設する。（別冊「下呂市指定避難所鍵解錠における手引き」参照）

＜避難方法＞

- ・避難所の敷地内（校庭など）で待機する場合には、自治会（自主防災組織）ごとにまとまって集まる。

2-3 居住区域等の設定

○避難所は原則、体育館を使用する。

- ・体育館の被災又は浸水等により体育館以外を使用する場合は、市職員又は学校管理者と協議する。
- ・避難所となる施設のすべてが利用できるとは限らないので、協議の上、利用する部分を明確にする。
- ・利用する部分以外の場所へは、原則立ち入りを禁止する。

○避難者全員分の仮居住空間を確保する。

- ・避難者の仮居住空間については、教育活動の再開を考慮しながら、可能な限り屋内を使用する。
- ・利用できる空間としては、予備教室（会議室）、廊下、階段の踊り場等が考えられる。
- ・校長室、事務室、職員室など学校関係者が施設運営上必要と判断される場所については、仮居住空間として使用しない。

○災害時要支援者等を優先して避難させる。

- ・災害発生直後は多数の避難者が詰めかけることが予想される。仮居住空間が不足する場合は、障がい者、高齢者、乳幼児、妊産婦などの要支援者を優先して予備教室等に避難させる。

＜要支援者に割り当てるとよい部屋（設備）＞

- ：空調設備が整った部屋や和室
- ：トイレの近く（ただし静かな場所） など
- ・福祉避難所等への受入れが開始された場合は、要支援者の状態等を考慮し優先順位を付け、災害対策本部へ移送の要請を行う。

○居住区域の設定が終了した後、速やかに次の区域を設定する。

- ・避難所内の散乱危険物の除去や清掃等の実施
- ・避難スペースの設定（資料 2：体育館区割り（例））
- ・受付スペースの設定（資料 2：体育館区割り（例））
- ・避難所運営組織の活動拠点スペースの設定（資料 2：体育館区割り（例））
- ・応急救護所の設置（保健室など）・・・学校関係者に確認

○各区域を設定する場合、入口やよく見える場所に「受付」、「更衣室」等の掲示を行い、避難者が利用しやすいよう工夫をする。（資料 3：避難所掲示物（例））

○市職員が避難所開設の旨を、災害対策本部へ報告する。（様式 3：避難状況報告書）（報告手段・・・電話、FAX、直接報告）

2-4 避難者の状況確認

○避難所の受付に市職員を配置する。

○避難者に記入してもらう「避難者カード」（様式 4）を配布する。また、記入は世帯ごととし、備考欄には必要と思われる事項を独自に付け加える。

- ・病院に通院中
- ・薬を服用中
- ・体調に関して不安なこと
- ・必要な福祉用具に関すること

○緊急を要する要望を同時に調査する。

- ・病院、社会福祉施設などへの移送希望など、緊急を要する要望については避難者カードに記入してもらい、随時対応することが望ましい。

○避難者カードの配布確認

- ・随時、区域設定で定めたスペースに避難者を誘導後、避難者カード（様式 4）を配布していない人の確認を実施する。
- ・避難所体制が落ち着いたなるべく早い段階で、避難者から避難者カード（様式 4）を回収する。回収された避難者カード（様式 4）は、必要な食料や物資の算出、班の編成のデータ等になるので、配布漏れや記入漏れのないようにする。

○避難者カード（様式 4）の送付

- ・避難者カード（様式 4）の整理、確認の完了後、災害対策本部（支部）へ報告する。
- ・災害対策本部（支部）での集計後、送付される避難者名簿一覧表に、特別な食料の要否（アレルギー、乳児等）、医療関係での対応の要否、介助の要否、言語の違いによる通訳の要否等を記入し以後の対応の資料とする。

＜避難者の超過＞

市職員または運営組織の長は、避難所に被災者を受け入れることが困難なとき（人数超過等）は、災害対策本部（支部）へ報告する。（様式 3：避難状況報告書）

2-5 避難所運営の準備

○防災関係設備の確認（防火設備、放送設備、非常電源等）

- ・停電時は、非常電源の確保に努める。発動発電機の確保（市備蓄）。

○施設内のトイレが利用できるか確認を行う。

- ・使用できない場合は災害対策本部（支部）へ報告する。

○人員の確認及び確保

- ・市職員、自治会（自主防災組織）、消防団員、施設管理者等

2-6 通信手段の確保

○避難所施設の電話、FAXの使用確保（施設管理者への了承確認）

○避難所施設のパソコン使用によるインターネットの活用（施設管理者への了承確認）

※災害対策本部アドレス		gco000001@city.gero.lg.jp
災害対策支部アドレス	萩原	hagiwarashimin@city.gero.lg.jp
//	小坂	osakashimin@city.gero.lg.jp
//	下呂	geroshinkou@city.gero.lg.jp
//	金山	machidukuri-k@city.gero.lg.jp
//	馬瀬	shimin-m@city.gero.lg.jp

※下呂市役所・市関連施設電話番号表（資料4）

※防災無線一覧表（資料5）

2-7 最終確認事項

○市職員又は避難所運営組織の長が最終的に確認し報告

- ・避難所開設の報告
- ・被害状況によっては、応急危険度判定士の支援要請等
- ・通信手段（ライフライン関係も含む）関係の報告（様式3：避難状況報告書）
- ・避難者の参集状況の報告（自治会等外部団体の参集状況も含む）
- ・避難者の概算人数の把握（様式3：避難状況報告書）
- ・食料、備品等の配布及び過不足状況の確認（様式5：食料・物資管理簿）
- ・その他報告

2-8 避難所開設の広報

市災害対策本部（支部）は、市内の避難所についての開設状況や食料、物資の配布状況をとりまとめ、広報を行う。

2-9 避難者の退所

避難者カード（様式4）により、避難者数や避難状況を把握した後、都合により退所する避難者がある場合は、「避難所退所届（様式6）」により届け出る。避難者数については、物資や食料の配布等に関係するため、退所者数や状況については、速やかに災害対策本部（支部）へ報告する。

3 避難所運営組織づくり

3-1 避難所運営組織の体制

○自治会（自主防災組織）等で組織を編成

- ・災害発生直後は避難所の報告や救援物資等の要請を速やかに行うことができるよう、市職員が中心になって対応するが、避難所開設の長期化も視野に入れ、自治会（自主防災組織）等の役員は速やかに避難所運営組織を設置する。（資料6：「〇〇小学校避難所運営委員会規約（例）」、資料7：「〇〇小学校避難所運営委員会組織図（例）」）
- ・市職員は組織の設置及び運営に協力する。
- ・避難所運営組織が形成されるまでは、市職員が主となり、避難所の運営にあたる。

○避難所運営の中心となる人物（会長1名、副会長数名程度）を選出する。

- ・避難所運営の中心には以下のような人物が想定される。

①自治会（自主防災組織）の役員（自治会長、防災士など）

②民生委員や消防団員（部長、班長など）

③避難所施設の管理者等

④各種団体（交通安全協会、PTA等）、地元企業の代表者

⑤その他、避難住民の意見により推薦された人 など

- ・誰が避難所運営の中心になるかについては、自治会（自主防災組織）などの避難所開設訓練などで、事前に決めておくことよい。
- ・避難所運営の中心となる人物が来られなかった場合の代理についても、事前に検討しておく。

○その他の避難者についても、担当の割り当てのほか、避難所運営組織の活動に対する理解を求めたり、場合によっては協力者を募るなど、多くの人が避難所運営に参加する体制を構築することが望ましい。

3-2 部、班の作成

○避難所運営を円滑に進めるため、より良い体制を組む必要がある。大きな任務を部単位に分け、それぞれの部に部長を選任し代表者とする。

- ・部の構成員は避難所内における生活を営む上で、トラブルの発生を防止するためにできる限り、各自治会から均等に選任することを基本とする。
- ・当該代表者が不在の場合も考え、代理者（副代表者）も選任しておく。

○原則として世帯を一つの単位とし、居住班を編成する。

- ・一つの班の構成人数の目安は最大40人とする。必要に応じて、人数の配分を実施する。
- ・各居住班に1名ずつ班長を置くこととする。

<班の編成についての留意事項>

班については、避難所生活の基本単位となるため、各種当番や集団行動等が実施しやすい自治会単位または居住地区ごとの編成を心掛け、できる限り組織的に機能する

ようにする。また、血縁関係や親せきなども必要に応じて同じ居住班の中に編成するよう考慮する。

○観光客や帰宅困難者など、もともと地域内に居住していない避難者はまとめて居住班を編成する。

- ・特に市街地（下呂温泉街、駅周辺など）では、その地域に居住していない人が避難してくることも考えられる。これらの避難者は、長い期間避難所には留まらないと考えられるので、地域の避難者とは分けて居住班を編成する。

3-3 避難所運営組織の移行

○自治会（自主防災組織）役員、避難者中心の組織編制

- ・避難所は、災害が大きくなれば、ライフラインの復旧の遅れや仮設住宅等の住宅確保に時間を要するが、短時間の避難が基本であり、避難者が一日も早く自立していくことが理想である。
- ・阪神淡路大震災時にも「1日も早く自立すること」を目標としてきた避難者及びボランティア関係者を中心とした避難所運営組織は、立ち直りの早い傾向が見られた。そのため、災害発生24時間後から3日目までには、避難所運営を自治会（自主防災組織）役員、避難者等の避難所運営組織による自主管理体制に移行し、市職員等は後方支援業務に従事する。
- ・市職員から自治会（自主防災組織）中心の避難所運営組織へ移行する時には、再度「避難所引継ぎリスト」（様式7）により状況を確認し、引継ぎの漏れが無いように実施する。

4 ライフラインの確保

4-1 水の供給（飲料水・生活用水等）

○水道施設の被害状況の確認（避難所で水道が使用できるかを確認する。）

- ・受水槽、高架水槽の被害の有無、水質状況の確認
- ・揚水ポンプの運転の可否
- ・散水栓の使用の可否の確認

○給水拠点の確保及び給水（飲料水）

「給水拠点」での飲料水の供給

○プールの水の状況把握及び給水（主に生活用水）

○飲料水としての水質の確認（災害対策本部（支部）への要請）

○飲料水等の緊急要請

- ・要請ルートの確認

避難所→災害対策支部→災害対策本部（様式8：物資依頼票兼処理票）

- ・必要水量の把握（飲料水は一人1日3リットルが目安）
 - ・車両輸送を受ける場合は、受水槽の設置場所等の確認
-

○その他

- ・水道施設の復旧状況の確認を、災害対策本部（支部）へ問い合わせる。

	飲料水 調理	手洗い、洗顔 食器洗い 歯磨き	風呂 洗濯	トイレ
飲料水 飲用に適する 井戸、湧水	◎	○		
給水車の水	◎	◎	○	○
プール・河川の 水	×	×	×	◎

4-2 食料・生活必需品の調達・供給

避難所では、備蓄品等の配布作業が煩雑になりがちなので、物資受入れ体制及び配備体制を確立しておくことが必要である。

○必要な物資の品目、数量確認及び備蓄調達物資の配布

- ・避難所運営組織の長または指定避難所開設担当職員は、避難者の人数を確認後、必要な物資を配布する。
- ・災害発生直後は、市備蓄品及び市調達物資（災害時応援協定によるもの等）により対応することとなるため、配布品目及び配布数量を災害対策本部（支部）へ報告する。
（様式5：食料・物資管理簿）

○不足する物資、食料等の把握及び供給要請

- ・避難所運営組織の長または市職員は、配布物資及び食料等が不足する場合は数量・品目をまとめて、災害対策本部（支部）へ供給要請をする。また、備蓄品にない物資等が必要な場合についても、災害対策本部（支部）を通して要請を行う。（様式8：物資依頼票兼処理票）

○炊き出し用食料の提供及び要請

- ・炊き出しによる食事を提供する場合は、人及び必要機材の確保を行うのと同時に、水・熱源の確保を行う。

○避難所支援物資等の調達

- ・物資輸送拠点を市内に構えるため、避難所支援物資等の受け取りは地域内の物資輸送拠点で行う。そのため、輸送拠点へ受取りに向かう段取りを行う。

4-3 し尿、ごみ処理等

○水洗トイレの使用の可否の確認

- ・避難所施設の水洗トイレについて、水を流すなどにより使用の可否を確認する。水洗トイレが使用可能であっても、断水している場合には、学校のプール等により水を確保し活用を図る。
-

○仮設トイレ等の設置

- ・避難所において水洗トイレが全く使用できない場合には、暫定的に備蓄品である簡易トイレでの対応となるが、災害対策本部（支部）の対応により仮設トイレを順次設置するため、各避難所において事前に設置場所を確保する。ただし、汲み取り等の水源確保にも配慮する。

○仮設トイレを使用するには以下のような点に注意する。

- ・汚物が溜まったら棒などでならし、バキュームカーの稼働効率を向上させるための措置をとる。
- ・清潔なトイレを維持するよう、清掃当番等をつくり、環境づくりに配慮する。
- ・避難所施設のトイレが使用可能となり、仮設トイレが不要となった場合は、災害対策本部（支部）へ撤去の要請を行う。

○臨時ごみ集積所の設置

- ・ごみの収集可能な場所（風向、周辺施設等を考慮）に臨時の集積所を設置する。また、集積所は分別回収ができるスペースを確保する。

○ごみ排出ルールの確立

- ・避難所における円滑なごみ排出、分別回収等のルールを確立し、避難者に周知する。

4-4 ペット飼育者への配慮

ペットを連れた避難者については、「ペット飼育者台帳」（様式9）により管理し、避難者同士のトラブルを防ぐため、ペットの飼育ルールを作成し、飼い主への周知を行う。

○原則として、避難所の居住スペースへのペットの持ち込みは禁止する。

○避難所敷地内の屋外（余裕のある場合は、室内でも可）にペット飼育場所を設け、その場所で飼育する。

○ペットの飼育及び飼育場所の清掃は、飼い主が責任をもって行うこととする。

4-5 情報の収集及び伝達

○情報の収集及び伝達

- ・災害時には情報が錯綜し、特に災害発生直後は通信回線が麻痺していることも考えられるため、避難所運営組織の情報収集・発信を担当する部（資料6・7の情報総括部）を窓口にして一本化を図り、情報の混乱を防ぐ。

○掲示板等の設置

- ・避難所運営組織の情報収集・発信をする部（資料6・7の情報総括部）は、避難者の見やすい場所（出入口等）に掲示板を設置して情報を提供する。また、設置後も常に新しく正確な情報を提供できるよう整理を行う。
- ・掲示板を使用し、避難所生活のルール等を掲示し、避難者に周知する。

○テレビ・ラジオ等の設置

- ・災害発生直後は、電気、電話等のライフラインが使用不能となることも考えられるため、避難者は家族等の連絡が取れず不安になることが予想される。電気等が復旧され次第、テレビやラジオ等を設置して、情報や娯楽を提供する。
-

-
- ・電気用品の確保については、災害対策本部（支部）に依頼すること。ただし、暫定的に学校施設の備品を借用することもある。その場合は、指定避難所開設担当職員または学校管理者に必ず確認すること。

4-6 報道関係者及び訪問者等への対応

避難所が開設された後、マスコミの取材依頼や訪問者の来所依頼があることが想定される。対応については、災害対策本部（支部）との調整のうえ、対応する担当者を決め、避難者に負荷とならないよう配慮を行う。

○避難者のプライバシー保護

- ・取材や訪問で来所した人には、立ち入りや撮影を禁止する場所を明確に伝える必要がある。また、避難者へのインタビュー等も避難者のプライバシー保護に対して十分な配慮が必要となる。

○外部からの照会

- ・外部から避難者の状況について照会があった場合は、避難者カード（様式4）を参考に、外部に提供可能な場合は、相手先の情報（氏名、電話番号、避難者との関係など）を聴き取り、情報を伝える。提供可能な場合でも、できる限り本人への確認を行うことが望ましい。提供不可または相手先との関係が不明等の場合は、必ず本人または災害対策本部（支部）へ相談する。

5 長期化への対応及び避難者の自立支援

避難所開設初期での対応時と状況が刻々と変わるので、チェックリスト等により、現状の把握及び確認後、活動する。

5-1 プライバシーの確保

- 体育館のような避難所では、避難者のプライバシーを確保することが難しく、世帯単位で、できるだけ早い段階でパーティション等による間仕切りを実施することが望ましい。
- 避難者カードや個別の相談等により知り得た情報は、災害対策本部（支部）から送付される避難者名簿一覧表の備考欄等に記入し、食事や医療面で配慮を行うことになるが、こうした名簿等は必ず避難所運営組織の長または市職員が管理する。

5-2 相談体制の確立

避難所運営組織は、避難者の不安、疑問、不満等に個々に相談できる相談窓口を設置し、ストレスの軽減に努める。また、避難者に周知して、誰でも気軽に相談できる雰囲気を作ることにより、避難者一人ひとりの意見を聞きながら避難所運営の改善に努める。

○避難者の自立支援

- ・長期に渡って避難所生活を行う人の多くは、避難所退所後の住宅を確保できていないことを理由としている。また、高齢者が多く残っている場合もある。そのため、こちらのケアと並行して、自立に向けた相談体制を充実させる必要がある。健康の問題を抱えている場合もあり、災害対策本部（支部）との連携を図りながら体制の整備を行う。

○各種支援制度の説明

- ・大規模災害による被災者には、被災者再建支援制度に基づく支援金（家屋の全壊、大規模半壊世帯への支援金）や、災害弔慰金支給法による弔慰金（死亡した者の遺族への弔慰金や障がいを負った者への見舞金）など様々な支援制度や補助制度が存在する。また、災害発生後に制度が創設される場合もあるため、災害対策本部（支部）との調整の上、提供することができる制度等の説明を行うよう努める。

５－３ 避難者の健康管理

○感染症予防対策

- ・集団生活を行う避難所生活では、大勢の避難者や関係者が出入りするため、感染症への配慮が必要となる。マスクの着用や消毒液の使用を呼び掛けなど、予防（受付前において体温測定を実施する、受付を分ける等、必要最低限のスクリーニング）を行う。
- ・発熱、嘔吐、下痢等の症状が複数人から発生した場合は、感染拡大を防ぐため、対象者の隔離等の措置を行うとともに、市災害対策本部（支部）に報告する。

○エコノミークラス症候群対策

- ・避難所生活及び避難所駐車場での車中泊では、体の活動量が減ることにより、血栓ができるエコノミークラス症候群の予防や対応が必要となる。朝のラジオ体操などを利用して体を動かすことや、車中泊の避難者にも定期的に車外へ出るよう声掛け、水分補給を呼び掛ける。

○こころのケア対策

- ・発災直後から初期医療が落ち着いてきた頃から、PTSD（心的外傷後ストレス障害）等のこころの病に対するケアが必要となる。専門的な知識が必要となる場合は、保健師の派遣を災害対策本部（支部）へ要請する。

○入浴機会の提供

- ・入浴（またはシャワー）は健康管理の面で重要であるため、早期に実施することが望ましい。実施については自衛隊やボランティア団体等が行う場合があるので、災害対策本部（支部）に要請し手配する。手配が困難な場合は、湯沸かし器等の使用や、タオルやウェットティッシュを使用して清拭を行うことも考慮する。

５－４ 食事メニューの改善

避難者への食事の提供は、非常食から運営組織等による炊き出し等に移行されるが、長期化すると同じようなメニューになり、栄養バランスの偏った食事になりがちであるため、場合によっては栄養士の派遣を災害対策本部（支部）へ要請する。

5-5 女性の視点での避難所運営

○専用更衣室の確保

- ・学校施設の部屋に余裕がある場合は、女性専用の更衣室を確保し、余裕がない場合でも体育館の一角を更衣スペースとして確保する。また、乳児を抱えている場合は、授乳スペースの確保に努める。

○洗濯場の専用スペースの確保

- ・避難所生活が長期化し、洗濯の必要がでた場合は、物干し場所として男女別々のスペースを設ける。

○専用トイレの確保

- ・避難所設置初期は、トイレの不足等により男女の区別なく共用のものとして設置される場合もあるが、一部は女性専用として別々の場所に設置するといった配慮も必要となる。ただし、夜間の利用も考慮した上で、防犯上、配置や照明の設置も検討する。

○専用相談窓口の設置

- ・女性特有の悩みや相談事項は、相手が男性であると相談しづらい可能性があるため、女性専用窓口を設けたり、女性スタッフを配置するといった配慮を行う。

5-6 災害ボランティアの要請

○災害ボランティアの受け入れ

- ・避難所での各作業対応については、避難所運営組織だけでは人手が不足したり、専門的な知識、技術を持った人が必要となることが考えられる。そのため、避難所運営組織のボランティア調整を担当する部（資料6・7の避難者援護部）は災害ボランティア等の派遣を災害対策本部（支部）へ要請する。
- ・避難所運営組織のボランティア調整を担当する部（資料6・7の避難者援護部）は、避難所にボランティアの受け入れ窓口を設置する。

○災害ボランティアの活動調整

- ・災害ボランティアに対してどのような協力を求めるかについては、運営会議等にて協議する。

6 避難所の閉鎖

6-1 指定避難所開設担当職員の縮小

避難所運営組織を設置した避難所から、順次、市職員の規模を縮小するが、災害対策本部（支部）の指示により動くこととする。

6-2 避難所の統廃合

避難所は、短期の避難が基本であるため、開設期間が長期にわたる場合、施設は本来の目的での使用ができないなど、問題が生じてくる。そのため、段階的に避難所を縮小、統合して、閉鎖に向けて取り組むことが必要である。

＜例＞

①避難所を縮小、統合

自立し避難所を退去した人のスペースを、残っている避難者で分けるのではなく、そのスペース分を避難所の縮小に生かし、再度避難者が少なくなった場合には、他の避難所との統廃合を実施する。

②避難者の現状把握

避難所のさらなる長期化を防ぐため、避難者がおかれている現状を正確に把握することが必要である。避難所の縮小、統合または閉鎖するために「障害になる問題点は何か」等の調査や個別相談等を実施する。

③避難者の自立支援

避難者の居住スペースの確保について、市営住宅などの公設住宅等での対応も考え、災害対策本部（支部）へ相談する。仮設住宅への入居希望人員の把握の調査等も実施し、併せて報告する。

6-3 避難所の閉鎖

○原則、避難者がいなくなった時点で避難所を閉鎖する。ただし、ライフラインの復旧状況や仮設住宅の完成度との兼ね合いを見ながら、災害対策本部（支部）と避難所の閉鎖について検討を始める。

○統合・縮小・閉鎖等の指示は災害対策本部（支部）から避難所運営組織へ通知するため、指示に従い速やかに移動等ができるよう避難者への配慮を行う。

6-4 避難者への説明

避難所の閉鎖または統廃合の時期が概ね決まった段階から、避難者への説明を行う。予告を行うことで、避難者に閉鎖または統廃合の準備を進めてもらうこととなる。なお、避難者にはその趣旨を十分に理解してもらうこと、また避難所を退所した後の住居の確保にも真摯に協力することが閉鎖の大前提となる。