

避難所運営委員会の業務

1	定例会議の開催	2
2	運営体制の見直し	2

プライバシーの保護

業務で知りえた個人情報、避難所運営のためだけに利用し、本人の同意を得た場合を除き、避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。

避難所運営委員会の業務 1

定例会議の開催（毎朝 1 回、可能であれば夜にも 1 回）

- 避難所内の状況を把握し、相互の意見交換を行いながら、避難所の運営に必要なことを決めるため、毎日、定例会議を開催する。
- 会議の結果から、各運営班からの要望や連絡事項など、市災害対策本部への報告する内容をまとめる。
- 情報共有には会議のほか SNS など様々なツールの活用を検討する。

< 定例会議の主な内容 >

- ・ 組長や各運営班から情報の収集・共有
- ・ 避難所利用者からの要望、苦情、意見の共有、対応方針の決定
- ・ 避難所利用者のうち、とくに配慮する必要のある人に関する情報の共有、対応方針の決定
- ・ トイレや共有スペースの掃除など、各組が交替で行う業務の内容や当番順の決定
- ・ 避難所の規則や運営方針など避難所運営に必要な事項を協議・決定
- ・ 市災害対策本部からの情報の共有、要請内容などの調整・決定
- ・ 他関係機関の支援活動情報の共有
- ・ 災害が発生した場合の対応

避難所運営委員会の業務 2

運営体制の見直し

- 避難所利用者（避難所以外の場所に滞在する人を含む）の数や避難所内の配置状況を把握し、避難所利用者でつくる組や避難所運営委員会、各運営班などの運営体制を見直し、再構築する。
- 必要に応じて、市災害対策本部に職員等の派遣を要請するほか、自宅などにもどった被災者（地域（学区、町内会など）の役員や自主防災組織の長など）にも、引き続き避難所の運営に協力してもらうよう依頼する。
- 避難所利用者（避難所以外の場所に滞在する人を含む）の数やライフラインの復旧状況、避難所となった施設の本来業務の再開状況などから、避難所の集約・閉鎖時期などについて、行政担当者を通じて市災害対策本部と協議する。

総務班の業務

総務班の業務 1 - 1 (名簿係と連携)

総合受付(入所から退所の手続き)

(1) 登録票などへの記入

本人からの申告事項や聞き取ったことを記入する。

ペット同行の場合は「ペット登録台帳」にも記入してもらう。

<登録時の注意>

・様式は世帯(家族)ごとに作成してもらう。

・安否確認の問い合わせに対応するため、住所と氏名を公開してよいか確認する。

(2) 利用者への説明、案内

「避難所のルール」を説明する。

避難所以外に滞在する人には、避難所利用者登録票の記入をお願いし、必要な食料や物資は避難所で受け取れることを伝える。

受け入れ場所まで案内し、総代に紹介する。

退所するときは、受付に寄るよう伝える。

(3) 入所後の手続き

避難所内の配置図を修正する。

避難所利用者登録票の裏面に受け入れ場所などの情報をメモし、名簿係に渡す。

(4) 退所後の手続き

避難所からの退所の申し出があった場合、「避難所利用者登録票」に記入してもらう。

避難所内の配置図を修正する。

退所届と「避難所利用者登録票」を、名簿係に渡す。

申し出なく退去され本人と連絡がつかない場合、避難所運営委員会と相談の上、一定期間張り紙などをした上で、退去扱いとする。

総務班の業務 1 - 2

総合受付(宅配・郵便)

(1) 郵便物の差出箱の設置

- 郵便事業者と相談し、総合受付に「簡易郵便差出箱」を設置する。

(2) 利用者あてに送られた宅配や郵便物

- 宅配や郵便事業者に、避難所内の配置図を貸し出し、該当者に直接渡してもらう。
- 本人が不在の場合は、一度持ち帰り、再度来てもらう。
- 配達後に、配置図を返却してもらう。

総務班の業務 1 - 3

総合受付(その他)

- ・ 安否確認や避難所利用者への問い合わせ 総務班名簿係へ
- ・ マスコミや調査団などの報道対応 連絡・広報班を呼び出し
- ・ 食料・物資の受け入れ 食料・物資班を呼び出し

総務班の業務 2

避難所内の配置(配置図の作成)

- 避難所内のどこに誰が入所しているかがわかる配置図を作成する。
- 宅配や郵便事業者に貸し出すための配置図も用意する。
- 入所や退所、場所の移動などで配置が変わる場合は、随時修正する。

総務班の業務 3

避難所運営委員会の事務局

- 避難所運営委員会の事務局として、会議の準備や記録を作成する。
- 避難所運営委員会の決定事項を情報掲示板に掲示する。また各代表や連絡・広報班、屋外支援班と協力し避難所を利用する人(避難所以外の場所に滞在する人も含む)にも確実に伝達する。

総務班の業務 4

避難所運営担当者への報告

- 避難所運営担当者への報告事項について、避難所運営委員会でとりまとめた内容をもとに**避難所状況報告書**をもとに、避難所運営担当者に報告する。

総務班の業務 5

災害発生時の対応

(1) 災害発生時の対応方針の検討

- 避難所運営委員会で、避難所生活中に地震、河川の氾濫、土砂災害などの災害が発生した場合にどう対応するか（情報伝達や避難方法、新たな避難者の受け入れ場所の確保など）を災害の事象ごとに検討し、対応方針を決める。

(2) 気象や災害に関する情報の入手・提供

- 連絡・広報班と連携し、市災害対策本部やテレビ・ラジオなどから、気象や災害に関する情報を収集する。
- 災害が発生する可能性が高まった場合は、避難所利用者全員に伝えるとともに、必要に応じて避難の体制などを整えておく。

(3) 災害が発生した場合

- 地震などの災害が発生した場合は、テレビ・ラジオなどで情報（地震の場合は、震度や津波警報等）を確認し避難所利用者全員に伝える。避難口確保のため、正面玄関などを開放する。
- 災害の状況により、避難所内にいることが危険だと判断される場合は、避難所利用者全員に伝え、対応方針に基づきすみやかに避難する。

総務班の業務 6

ルールの見直し

- 避難生活の長期化に伴い、避難所での生活のルールについて適宜見直しを行う。

総務班(名簿係)の業務

総務班(名簿係)の業務 1

名簿の管理

(1) 入所手続き後の登録

- 避難所利用者登録票を取りまとめ整理する。
- 避難所外避難者、旅行者等帰宅困難者は名簿を別で整理する。

(2) 退所手続き後の登録

- 避難者が退所したら、避難者名簿に記入する。
- 記入後は、退所届を受付番号順にファイルに綴じて保管する。

(3) 個人情報管理

- 個人情報保護のため、登録票や退所届、名簿など、個人情報が含まれるファイルを厳重に管理する。

総務班(名簿係)の業務 2

利用者数の把握

- 避難所利用者登録票などから、入所者数、退所者数、避難所利用者数(避難所以外の場所に滞在する人を含む)、配慮が必要な人などの情報を把握し、避難所運営担当者に報告する。
- 避難所運営委員会で、入所者数、退所者数、避難所利用者数などを毎日報告する。

連絡・広報班の業務

連絡・広報班の業務 1

情報収集・提供に必要な機器の確保

□ 情報収集・提供に必要な機器の確保につとめる。

< 必要な機材の例 >

展開期に必要な機材など

防災無線（電話・FAX）
電話（衛星電話、携帯電話、特設公衆電話）
FAX
パソコン（インターネットが利用可能なもの）
テレビ（文字放送・字幕放送が可能なもの）
ラジオ
プリンター
コピー機
拡声器
非常用電源（発電機、バッテリー）
各種電池（予備）

班員による情報収集

- 連絡・広報班の班員が、各種機関と連絡をとり、情報を収集する。
- 近隣の避難所とも情報を交換し、地域の情報を収集する。
- ラジオ、新聞、テレビ、パソコン（インターネットやSNS）など、あらゆるメディアの情報をできる限り収集する。
- うその情報やデマなどに注意し、情報元をよく確認し信頼できる情報を選別する。

< 展開期に必要な情報の例 >

展開期に必要な情報など
安否情報
被害情報
救護所の設置状況や医療対応できる避難所の状況
近くの病院など医療機関の開業状況
福祉避難所の受け入れ状況
新たな避難所の開設状況
医療チームや保健師、DCAT（災害派遣福祉チーム）など医療、保健や福祉の専門家の巡回状況
ライフラインなどの復旧情報
水・食料など生活物資供給情報
葬儀・埋葬に関する情報
鉄道、道路など交通機関の復旧状況
生活関連情報（商業施設、銭湯の開店状況など）

< 情報を集めるときの注意 >

- ・ 情報を受けた日時、情報元（情報源）を必ず明記する。
- ・ 集めた情報はできるだけ早く整理する。

連絡・広報班の業務 3

情報伝達に配慮が必要な人への対応検討

- 要配慮者支援班と連携し、避難所利用者のうち、情報伝達に配慮が必要な人を確認する。(本人の所在、状況、情報伝達を支援する人(家族や近隣の人など)の有無など)
- 要配慮者支援班と連携し、情報を伝えるための方法や必要な資機材や人材などについて検討する。
- ボランティア(手話通訳、外国語通訳)が必要な場合は、外部支援受入班に依頼する。
- 外国人への情報提供にはスマートフォンなどを活用し、情報伝達を図る。

連絡・広報班の業務 4

情報の伝達・提供

- 収集した情報は整理・分類し、情報掲示板に貼るなどして伝達する。
- 避難所以外の場所に滞在する人への情報提供は屋外支援班と協力して行う。
- 旅行者等の帰宅困難者が避難所に滞在する場合にも、交通機関の復旧状況など必要な情報を提供する。

情報掲示板の管理

1 情報掲示板の設置

< 掲示例 >

避難所 情報掲示板			
最新情報	市からの お知らせ	避難所の 生活情報 (風呂、給水 車、病院情報 など)	水道、ガス、 電気、交通機 関などの復旧 状況
配給物品	伝言板 (避難所利用 者が自由に 使用)	避難所の 共通理解 ルール	避難所運営委 員会・運営班 の組織図

2 情報掲示板の管理

避難所内の掲示板

- 連絡・広報班が管理する。
- 掲示の希望があったら連絡・広報班で受け付け、内容を確認する。
- 期限切れの情報や古い情報は掲示板から取り除く。
- 取り除いた掲示物は分類して保管しておく。

取材対応

1 方針の決定

- 取材や調査団の受け入れを可能とする時間や区域などの方針を決め、避難所運営委員会の承諾を得る。

<取材の対応方針（例）>

- ・人々が寝起きする居住空間や避難所として利用していない部屋への立ち入りは原則禁止する。ただし、居住空間については、その部屋の入所者全員の同意を得た場合は、避難所運営担当者、連絡・広報班の立ち合いのもとで受け入れ可能とする。
- ・インタビューをする場合は必ず避難所運営担当者の許可を取ること。許可を得ずに話しかけたり、カメラを向けたりすることは禁止する。

2 取材対応

- マスコミや調査団などから、取材や調査の申し出があった場合は、取材の対応方針を説明する。
- 取材中は、バッジや腕章などで身分を明らかにしてもらう。
- 取材中は、必ず避難所運営担当者、連絡・広報班が立ち会う。

安定期以降の情報収集・提供

- 被災者支援や生活再建、災害復旧に関わる情報など、避難所を利用する人が求める情報を収集し、避難所利用者（避難所以外の場所に滞在する人を含む）全員に伝える。

< 展開期に必要な情報の例 >

展開期に必要な情報など

ライフラインの復旧状況

近隣の商業施設などの開店状況

公営住宅や応急仮設住宅の整備・入居情報

被災者への各種支援制度（義捐金や見舞金、税の減免、融資制度など）

住宅の応急修理や再建に係る助成制度

子どもの教育に関する情報

食料・物資班の業務

食料・物資班の業務 1

事前確認

1 必要数の把握

- 総務班名簿係と連携し、避難所利用者数（避難所以外の場所に滞在する人を含む）を確認し、食料、物資の必要な数を的確に把握する。

2 個別対応が必要な人の確認

- 要配慮者支援班と連携し、食料や物資の配給で個別に対応が必要な人について、町内ごとに把握する。
- 食物アレルギーや宗教上の理由から食べることのできない食材などがある方を把握する。

3 避難所以外の場所に滞在する人への配給方法

- 屋外支援班と連携し、避難所以外の場所に滞在する人への食料や物資の配給方法を検討する。

4 備蓄物資の確認と保管

- 備蓄してある食料や水、物資の、保管場所や状態、数などを確認する。
- 今後調達する物資なども含め、在庫数などは常に把握・管理できるように整理整頓に心掛ける。

(1) 保管場所の確保

- 備蓄倉庫などがある場合は、そのまま利用する。ない場合は、食料や水、物資を一時的に保管する場所を決める。

< 保管場所 >

- ・高温・多湿を避け、風雨を防げる壁と屋根があり、鍵がかかる場所が望ましい。
- ・車両による物資輸送を想定し、道路から行き来がしやすい場所を選ぶ。また、保管場所の近くを荷下ろし場とする。

(2) 物資の保管場所の配置図を作成

- 物資の保管場所が複数ある場合は、避難所内の見取り図などに保管場所と保管している物資の内容がわかる配置図を作成する。

調達

1 水の確保

- 水は飲料水を優先的に確保する。
- 飲料水が安定的に確保できるようになったら、洗顔、洗髪、洗濯などの生活用水への利用について、保健・衛生班と調整する。

2 不足分の調達

- 水や食料が不足する場合は、**物資依頼伝票**に記入する。
- 記入後は控えをとり、原本を運営担当者（行政担当者がいない場合は総務班）に渡す。
- 依頼伝票の控えはファイルにとじて保管する。

受け取りと保管

1 物資要請したものの受け取り

- 水や食料、物資が届いたら、運営担当者（行政担当者がいない場合は食料・物資班の班長）が2で保管した依頼伝票の控えにより内容と数を確認し、受領サイン欄に押印または署名をする。
- 水や食料、物資を適切に管理するため、**物資ごとの受入・配布等管理簿**に、届いたものの内容や数を記入する。

2 保管方法

- 用途や種類ごとに分けて保管する。
- 物資ごとの受入・配布等管理簿**により在庫を管理する。

<保管のしかた>

- ・気温が高い時期は、水や食料が腐敗しないよう、冷暗所に保管し、開封したものは長く保存しないなど衛生管理に注意する。
- ・調理済み食料など日持ちのしないものは、保存せず、なるべくすみやかに配布する。
- ・アレルギー対応食品は、他の食品と必ず分けて保管する。
常に在庫数が把握できるよう、整理整頓を心がける。

配給

1 配給時間と場所を知らせる

- 水や食料、物資を配給する時間と場所を決める。

2 配給のしかたと注意事項

- 配給は、公平性の確保に最大限配慮し、避難所以外の場所に滞在する人にも等しく配給できるようにする。

- 水や食料、物資が足りないとき

公平性が確保できない場合は、現状を避難所利用者全員に説明し理解を求めた上で、病人やけが人、高齢者、乳幼児、妊産婦、障がいのある人などに加え、健康状態や、本人・家族・周囲の状況など、避難所利用者が抱える様々な事情を考慮し優先順位をつけ、個別に対応する。

- 町内ごとに配給し、町内で分配してもらう。

食事への配慮が必要な人がいるか事前にチェック！

要配慮者支援班と連携し、食物アレルギーや宗教上の理由から食べられない食材がある人、離乳食ややわらかい食事が必要な人、その他食事で配慮が必要な人について事前に必ず確認する。

3 個別対応が必要な物資などの配給

- 哺乳瓶や乳児用のミルク、生理用品、紙おむつなど、使う人が限られる（特定される）物資は、その人が配給を受けやすい場所や方法などを要配慮者支援班、屋外支援班と連携して決める。

炊き出し

- 炊き出しを行う場合は、防疫の観点から衛生に十分注意する。また、火を扱う場合は防火にも十分注意する。
- 調理をする人の健康チェックを実施する。（下痢、嘔吐の症状など体調不良がないか。手指に傷がないかなど）
- 施設の備品や設備を使う際は、事前に施設管理者の了解を得て、調理者の責任で調理を行う。
- 保健・衛生班と連携し、炊き出しの残飯や排水を適切に処理する。

避難生活の長期化に伴う必要物資の確保

避難生活の長期化に伴って必要となる物資について各班から情報を集め、避難所運営委員会と調整の上で、調達に努める。

< 避難生活の長期化に伴って必要となる物資の例 >

敷物、寝具	畳、マット、カーペット、簡易ベッド(段ボールベッド)、エアマットなど
暑さ、寒さ対策	扇風機、冷暖房機器、ストーブ、カイロ、毛布など
害虫対策	虫よけスプレー、網戸など
プライバシー確保のための資材	間仕切り用段ボールやパーティション、テントなど
個人に配布する衛生用品	歯ブラシ、歯磨き粉、くし、タオル、洗剤、マスクなど
共同使用する電化製品	洗濯機、乾燥機、冷蔵庫、テレビ、ラジオ、インターネットが利用可能な機器、延長コードなど
炊き出しに必要なもの	簡易台所、調理用品、食器類

保健・衛生班の業務

保健・衛生班の業務 1

トイレ

1 トイレの確保、設置

- トイレを確認する。
確認の結果、使用しないと決めたトイレは、貼り紙などで使用禁止を表示する。
- トイレの数が足りない場合は、災害用トイレ（仮設トイレ、簡易トイレ、携帯トイレなど）を準備する。
- 災害用トイレを所定の場所に設置する。

2 トイレの防疫、衛生、清掃

- トイレを使うときの注意を、施設内すべてのトイレに掲示するなどして、避難所を利用する人に知らせる。

3 トイレの清掃

- 町内ごとに当番を決め、毎日交替で行う。
- 清掃の時間はあらかじめ決めて実施する。

保健・衛生班の業務 2

ごみ

ごみ集積所の設置

- 総務班、施設管理班と連携し、施設の敷地内にごみ集積所を決める。
- ごみ集積所では、分別の種類（可燃ごみ、不燃ごみ、ペットボトルごみ、発火性危険ごみ）ごとに置き場を決めて表示する。

<ごみ集積所の選定>

- ・避難所利用者が生活する場所から離れた場所（ににおいに注意）
- ・直射日光が当たりにくく、屋根のある場所
- ・塵芥車が入りやすく、学校再開の妨げにならない場所

生活用水

1 生活用水の確保

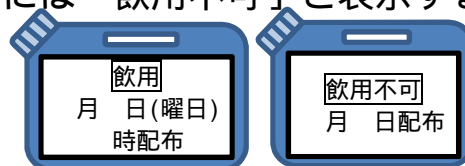
- 避難所で使う水は、用途に応じて明確に区分する。

< 水の用途別区分 >

用途	飲料水	給水車の水	ろ水器などでろ過した水	プールや河川の水
飲料、調理			×	×
手洗い、洗顔、 歯磨き、食器洗い			×	×
風呂、洗濯	使用しない			×
トイレ	使用しない			

2 生活用水の管理

- 水はふた付きの給水バックに入れ、清潔に保管するよう注意する。
- 給水車からの給水を受けた場合、飲料水用の給水バックには「飲用」と「給水日」を表示し、当日または翌日中に使用する。
- 飲用できない水を入れた給水バックには「飲用不可」と表示する。



衛生管理(食器・洗面道具)

- 食器はできるだけ使い捨てとし、共有しない。
- 使い捨ての食器が十分に調達できない場合は、ラップをかぶせて使用するなど工夫する。
- 食器を再利用するときは、各人の責任で行う。

衛生管理(洗濯)

- 生活用水が確保できるようになったら、洗濯場・物干し場を決める。洗濯場・物干し場は、必要に応じて男女別に分けるなど配慮する。

衛生管理(手洗い)

1 手洗いの徹底

- 感染症対策や衛生確保のため、その方法や注意喚起するリーフレットを各所に掲示し、流水と石鹸での手洗いを徹底する。
- 食品を取り扱う人は、取り扱う前に必ず手を洗った上で、手指消毒用アルコールで消毒する。

2 手洗いのための水が確保できない場合

- 生活用水を確保し手洗い場を設置するまでの間は、手指消毒用アルコールなどの消毒液を活用する。

トイレの
食事の前は
必ず手洗い！



3 手洗い場の設置

- 生活用水が確保できたら、給水バックに水を入れ簡易の手洗い場を設置する。

トイレの
食事の前は
必ず手洗い！



使用後の水を受けるバケツなど

衛生管理(風呂)

1 周辺施設の情報収集・提供

- 連絡・広報班と連携して、公衆浴場や宿泊施設の開店情報などを入手し、情報掲示板に掲示するなどして避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する人も含む）に伝えるようにする。

2 仮設風呂、仮設シャワー

<風呂・シャワーの利用計画>

- ・利用時間は男女別に、避難所利用者の町単位で決める。
- ・利用希望者が多い時期は1人あたりの利用時間を15分から20分程度、利用希望者が落ち着いてきたら30分程度に延長するなど対応する。

医療救護

1 情報収集・提供

避難所運営担当者から以下のような情報を得たら避難者全員にわかるように情報掲示板に掲示する。

< 主な情報 >

- ・ 救護所の設置状況や医療対応のできる避難所の状況
- ・ 福祉避難所の受け入れ状況
- ・ 医療チームや保健師、DCAT（災害派遣福祉チーム）など医療や保健、福祉の専門家の巡回状況
- ・ 近くの病院など医療機関の開業状況

2 救護室の管理・運用

- 医薬品や衛生用品の種類や数を把握する。
- 避難所利用者が個人で使う薬（医師から処方された薬など）は、医療チームや近隣の病院などで、医師や薬剤師に処方してもらう。

3 けが人、体調不良の人の把握、対応

- けがをしたり、熱や咳、嘔吐や下痢などで体調を崩したりしたら、すみやかに救護室を利用するよう、避難所利用者全員に伝える。
- 感染症が疑われる場合は、感染拡大防止のため管轄の保健所と連携し、発症者を別室に移動させる。
- 救護室で対応できない場合は、本人や家族の希望を聞いて、医療対応のできる近隣の避難所や病院などへ移送する。

健康管理

1 感染症の予防

- 食中毒や感染症が流行しないようリーフレットなどを配布・掲示して、注意を呼びかける。

2 エコノミークラス症候群の予防

- 車中泊や建物の外でテント生活している人がいたら、エコノミークラス症候群や車の排ガスによる健康被害防止のため、避難所（屋内）へ移動するよう勧める。本人の意思で車中泊を続ける場合は、リーフレットを活用してエコノミークラス症候群などへの注意を呼びかける。

3 健康維持のための活動（食生活改善や口腔ケア、体操）

- 避難所利用者の健康維持のため、管轄の保健所などと連携し、食生活改善や口腔ケアの指導、避難所内でできる簡単な体操や運動などの時間を、必要に応じて設ける。

こころのケア対策

1 こころのケアが必要な人の把握、注意呼びかけ

- 要配慮者支援班と連携し、不眠やPTSD*など、こころのケアが必要と思われる人を把握する。

2 避難所を運営する側のこころのケア

- 避難所利用者だけでなく、自分自身も含めた避難所の運営側も、必要に応じて別の人に業務を交替してもらうなど、過重な負担がかからないよう注意を呼びかける。

* PTSD(Post Traumatic Stress Disorder：心的外傷後ストレス障害)

自然災害や火事、事故、暴力、犯罪による被害など、強烈な体験や強い精神的ストレスがこころのダメージとなって、時間がたっても、その経験に対して強い恐怖を感じるもので、突然怖い体験を思い出す、不安や緊張が続く、めまいや頭痛がある、眠れないといった症状が出てくる。誰でもつらい体験の後は眠れなくなったり食欲がなくなったりするが、それが何か月も続く場合はPTSDの可能性があるので、専門機関に相談が必要。

ペット(ペットの受け入れ)

1 登録情報の確認

- 総務班からペット台帳の写しをもらい、ペットの情報を把握する。
- 飼い主自身が責任をもって飼育するよう徹底する。

2 ペットの受け入れ場所の確保

- ペットの受け入れ場所を確保する。

<ペットの受け入れ場所>

- ・ペットの受け入れ場所は、避難所敷地内で屋根のある場所を確保する。ない場合はテントを設営する。
- ・ペットは必要に応じてケージに入れるなどして、犬、猫など動物の種類ごとに区分して飼育できることが望ましい。

3 ペットの飼育

- 避難所のペットの管理責任は、飼い主にあることを原則とする。
- ペット受け入れ場所の清掃は、飼い主間で当番を決めて、交代で行う。

要配慮者支援班の業務

要配慮者支援班の業務 1

配慮が必要な人の情報把握

1 情報把握

- 総務班名簿係と連携し、避難所利用者（避難所以外の場所に滞在する人を含む）のうち、配慮が必要な人を、組ごとに把握する。避難支援のための個別計画がある場合は、内容を確認する。

2 聞き取り

- 避難所利用者でつくる町の代表者（総代）や、民生委員、保健師、DCAT（災害派遣福祉チーム）などの協力を得て、本人や家族などから支援に必要な情報を詳しく聞き取る。
- 聞き取った事項はメモしておき、名簿係が管理・保管している**避難所利用者登録票の備考欄**に追記する。

< 聞き取り内容の例 >

- ・ 持病や障害、アレルギーなど、身体やこころの状態
- ・ 家族や親せきなど日常生活を支援してくれる人の有無
- ・ かかりつけの病院、医師の名前
- ・ 通常使用している薬の種類と所持している数
- ・ 本人や家族が避けたい状況、パニックになりやすい環境の例など
- ・ 各障がい者団体などの組織に所属している場合は組織名（安否確認対応）
- ・ 要望や意見など

< 聞き取り内容（個人情報など）の取扱い >

- ・ 聞き取った情報は避難所運営のために最低限必要な範囲で共有することとし、個人のプライバシーに関わる内容は口外しない。

要配慮者本人や家族に必ず確認！

- ・ 聞き取った情報を、避難所運営のために最低限必要な範囲で、避難所運営委員会や各運営班に共有することを伝える。
- ・ 個人のプライバシーに関する内容は、口外しないことを伝える。
- ・ 必要に応じて、医師や保健師、民生委員など外部の支援者とも共有する場合があることも確認する。

定期巡回

- 車中泊の人がいたら、エコノミークラス症候群や車の排気ガスによる健康被害防止のため、避難所（屋内）へ移動するよう勧める。本人の意思で車中泊を続ける場合は、リーフレットを活用してエコノミークラス症候群などへの注意を呼びかける。

避難所運営のために必要な情報の共有

- 配慮が必要な人の支援方針を検討するため、個人情報共有する必要がある場合は、避難所運営のために最低限必要な範囲で共有することとし、個人のプライバシーに関わる内容は絶対に口外しない。
- 情報を共有する際は、個人を特定しなければならない場合を除き、個人が識別されないよう配慮する。

1 各運営班との情報共有

- 配慮が必要な人に関する情報を、避難所運営のために必要な範囲で、関係する各運営班と共有する。

2 避難所運営委員会との情報共有

- 配慮が必要な人やその家族からの意見・要望など、避難所運営のために必要な情報を避難所運営委員会の場で共有し、支援の方針を検討する。

3 医師や保健師、民生委員など外部の支援者との情報共有

- 配慮が必要な人に関する情報を、その人の支援のために必要な範囲で、医師や保健師、民生委員など外部の支援者と共有し、支援者が交代する場合は情報を適切に引き継ぐための場を設ける。

配慮が必要な人などへの情報提供

1 配慮が必要な人のための情報収集

- 連絡・広報班と連携し、以下の情報など配慮が必要な人が必要とする情報を収集する。

< 配慮が必要な人に関する支援情報 >

- ・ 救護所の設置状況や医療対応できる避難所の状況
- ・ 近くの病院など医療機関の開業状況
- ・ 福祉避難所の受け入れ状況
- ・ 医療チームや保健師、DCAT（災害派遣福祉チーム）など医療や保健、福祉の専門家の巡回状況
- ・ 行政や管轄の保健所、医療機関などからの支援情報
- ・ 障がい者団体などが設置する支援本部からの情報

2 配慮が必要な人への情報提供

- 各障がい者団体など要配慮者の支援を行う団体から情報提供を求められた場合は、本人の同意に基づき、できる限り協力する。
- 外国人への情報提供には可能な限り多様な手段を取るよう配慮する。

3 配慮が必要な人やその支援についての周知

- 目の見えない人や耳の聞こえない人は見た目では障がいがあることが分かりにくいことがあるため、本人や家族の希望を聞き、配慮が必要であることが周囲に分かりやすいような工夫をする。

要配慮者が使用する場所などの運用

1 要配慮者の適切な配置、専用スペースの検討

- 総務班や施設管理班と連携し、配慮が必要な人から聞き取った情報などをもとに、配置の見直しや個室への移動、要配慮者が使用する専用スペースの設置などを検討し、総務班が作成する配置計画に反映させる。
- 早急に移動させる必要がある場合は、他の避難所利用者に事情を説明し理解を求めたうえで、優先的に配置の変更を行う。

2 要配慮者が使用する場所の運用

- 保健・衛生班、施設管理班と連携し、要配慮者が使用する場所を管理する。

< 要配慮者が使用する場所 >

介護室（ベッドルーム）、要配慮者用トイレ、更衣室、授乳室、おむつ交換場所、子ども部屋、相談室（兼静養室）など

食料・物資の配給時の個別対応

1 物資の配給

- 要配慮者が個別に必要な食料や物資について、本人や家族からの要望をもとに、内容や数をまとめ、食料・物資班に調達を依頼する。
- 食料・物資班や施設管理班と連携し、要配慮者用の物資の受け渡し方法や場所などについて検討する。

<要配慮者用物資の受け渡し>

- ・ 紙おむつ（大人用、子ども用）や粉ミルク、乳児用のおしりふき、生理用品など利用者が多く、頻繁に配布する必要のある物資は、あらかじめ受け渡し場所と方法を決めておき、避難所利用者全員に伝える。
- ・ 女性用の衣類や下着、生理用品など女性用の物資は、女性専用の部屋（更衣室など）に置くなど、女性が受け取りやすいよう配慮する。

2 食料の配給

- 本人や家族からの意見を踏まえ、避難所での食料の提供方法を検討する。

<食事に配慮が必要な人>

- ・ 食物アレルギーのある人
- ・ 宗教上の理由で食べられないものがある人
- ・ 離乳食ややわらかい食事、ペースト食などが必要な人
- ・ その他、感覚過敏で特定のものしか食べられない人

女性や子どもへの暴力防止対策

1 女性が使用する場所への配慮

- 女性用トイレ、更衣室、授乳室など女性が使用する場所は、異性の目が気にならない場所に設置するなど工夫する。
- 避難所として使える場所に余裕があれば、女性が安心して過ごせる女性専用スペースを設ける。(生理用品や下着など女性用物資の配布や、着替えや仮眠場所としての利用、夜泣きする子どもを抱えた人の利用など)

2 女性や子どもへの暴力防止対策の検討

- 施設管理班と連携し、避難所内の危険な場所や死角になる場所を把握しておく。
- 施設管理者、総務班、施設管理班と連携し、女性や子どもへの暴力を防ぐための対策を検討する。
- 必要に応じて近隣の警察署に巡回や、女性警察官の派遣を依頼する。

3 女性や子どもへの注意喚起

- 女性や子どもなどへの暴力や性的暴力の被害を防ぐため、防犯ブザーやホイッスルを配給し、携帯するよう呼びかける。
- 女性や子どもに対し、犯罪防止のための注意喚起を行う。

< 犯罪防止のための注意喚起 >

- ・ 人目のないところやトイレには1人で行かない。
- ・ 必ず2人以上で行動する。
- ・ なるべく明るい時間帯に行動する。
- ・ 移動する際はまわりの人に声を掛け合う。

LGBT への理解と配慮(正しい理解を！)

1 LGBT への理解

- L(レズビアン)G(ゲイ)B(バイセクシャル)T(トランスジェンダー)を表す言葉であり、その頭文字から LGBT といいます。
- LGBT(性的マイノリティ)は疾病ではありません。
- 性は男女二つではありません。多様な人間の性(身体の性、心の性、好きになる性、見た目の性)のあり方(セクシュアリティ)があることを理解する。
- 性の多様性とは、異性愛者も含めて、全ての人の性がグラデーションとなり、多様な性として形成される。
- LGBTには、それぞれのライフステージごとに様々な困りごとがあります。自分のセクシュアリティが受け入れられない悩み、差別、偏見、年齢が上がるにつれて生活面や人間関係の悩みも増える。

2 LGBT の悩みと配慮

(1) 悩み

- 誰にも話せず、話すことへの不安
- 周囲の理解不足、根強い偏見
- 更衣室、共同浴場、トイレの使用
- 物資について、周囲の認識と当事者の欲するものが一致しない
(下着や衣類、化粧品など)

(2) 必要とする支援・配慮

- 相談や支援を実施する際のプライバシーの確保
- 多目的トイレ(着替えや体の清拭などのスペースになる)
- 当事者や支援者が安心して集まれる場所の確保

福祉避難所や医療機関との連携

- 連絡・広報班と連携し、近隣の福祉避難所の状況を確認する。
- 福祉避難所や近隣の医療機関、福祉施設が受け入れ可能な状態であれば、本人や家族の希望を聞いた上で、適切な施設に移動できるよう避難所運営担当者と調整する。
- 福祉避難所への移動が決まった場合は、総務班に連絡する。(総務班は、退所に必要な手続きを行う。)

要配慮者支援班の業務 10（外部支援受入班と連携）

専門家の把握、派遣

- 避難者名簿などから避難所利用者の中に、要配慮者の支援が可能な人（保健師、介護福祉士などの専門職や、手話や外国語ができる人など）がいないか確認し、協力を依頼する。

施設管理班の業務

施設管理班の業務 1

施設・設備の点検、対応

1 施設の安全点検

- 避難所となった建物の応急危険度判定を実施していない場合は、応急危険度判定士による応急危険度判定を行う。
- 応急危険度判定や設備点検の結果、危険と判定した場所への立ち入りを禁止し、出入口を張り紙等で明示し、進入できないようにする。

2 設備の確認

- ガスや電気、水道、電話、放送、トイレなど設備の状況を点検する。

3 運営で使用する部屋などの指定、表示

- 施設管理者と協議の上、立入禁止にすべき場所、避難所運営で使う場所などを指定する。

施設管理班の業務 2

生活場所の整理、プライバシーの確保

1 通路の確保

- 避難所利用者が生活する場所には、幅の広い通路を設ける。
< 通路を設ける際の注意 >
 - ・ 主な通路は、車いすも通行できるように幅 2 m 以上確保する。
 - ・ 各世帯の区画が必ず 1 箇所は通路に面するようにする。また、世帯間においても 1 m 以上確保する。

2 プライバシーの確保

- 避難所利用者が生活する場所には、原則、避難所利用者以外立ち入らないようにする。
- 避難所利用者からプライバシーの確保などの要望があった場合は、段ボールなどのパネルで仕切り、各世帯の境界を明確にできるようにする。

施設管理班の業務 3

照明(消灯)

- 避難所利用者の生活場所などの消灯時間を決める。
- 消灯時間になったら、避難所利用者が生活する場所は照明をおとす。
- 安全や防犯対策のため、廊下やトイレ、避難所運営に必要な部屋などは消灯時間後も点灯したままとする。
- 屋外に設置した災害用トイレなど、夜間照明が必要な場所に非常用電源などによる照明を設置する。

施設管理班の業務 4

飲酒・喫煙

- 避難所での飲酒や喫煙のルールを決め、情報掲示板へ掲示する。
- ルールに基づいた喫煙・飲酒を徹底するよう避難所利用者に伝える。

1 喫煙

- 施設管理者と協議の上、屋外に喫煙場所を設置する。
- 喫煙場所には、灰皿、消火用水バケツを設置し、吸い殻の処理や清掃は、喫煙者自身に行ってもらおう。

2 飲酒

- トラブル防止のため、飲酒を控えるよう呼びかける。

施設管理班の業務 5

防火対策

- 建物内は原則、火気厳禁・禁煙とする。
- 火気を取り扱う場所には、必ず消火器と消火用バケツを設置する。
- 部屋ごとに火元責任者を決める。
- 冬季の暖房は、館内暖房設備を優先して使用する。
- 電力が復旧していない場合などに、建物内で石油ストーブなどの暖房器具を使用する場合は、火災防止のため十分注意を払うよう避難所利用者全員に伝える。

見回り・夜間の当直

1 見回り

- 避難所敷地内にある危険な場所や死角になる場所などを確認しておく。
- 女性や子どもに対する暴力防止や、避難所内の不審者排除のため、昼間・夜間に2人1組で避難所内外の見回りを行う。とくに、危険な場所や死角になる場所は定期的に警備する。
- 見回りの際は、ビブスなどを着用する。
- 避難所利用者の配置の変更などに合わせて、見回り場所の見直しを行う。
- 緊急自動車の通行のための道路、駐車場所に駐車している車両がある場合は、移動を促す。

2 夜間の当直

- 各運営班と協力し、夜間当直体制を組む。
- 当直者は、各運営班の班員による交代制とし、仮眠をとる。

防犯対策

- 多くの人が入り出る避難所の出入口付近に総合受付を設け、総務班などの受付担当者が外来者を確認できる体制をとる。
- 夜間、避難所の出入口となる扉や1階部分の窓は原則施錠する。ただし、避難所運営本部室に近い扉を1箇所だけ開けておき、当直者が、夜間に出入りする人を確認できる体制をとる。
- 避難所内でトラブルが発生したときは、避難所利用者の総代など避難所施設で周囲から信頼の置かれている人物の助けを借り、すみやかに対応する。
- 避難所内での盗難や、女性や子どもなどへの暴力、性的暴力などの犯罪防止のため、避難所利用者全員に注意喚起を行う。とくに、女性や子どもへの暴力・性暴力防止については、要配慮者支援班と連携して取り組むこと。
- 必要に応じて、警察署に巡回や女性警察官の派遣を依頼する。

屋外支援班の業務

屋外支援班の業務 1

情報把握

1 避難所利用者登録票から把握

- 総務班名簿係と連携し、避難所利用者登録票から、車中泊・テント泊や避難所以外の場所に滞在する人の情報を把握する。
- 車中泊、テント泊などの人がいたら、エコノミークラス症候群や車の排気ガスによる健康被害防止のため、避難所（屋内）へ移動するよう勧める。本人の意思で車中泊を続ける場合は、リーフレットを活用して注意を呼びかける。
- 町内の避難所外避難者（自宅、こどもの家、市民ホーム、公民館等）に避難する避難者の把握に努め、確認したら避難所利用者登録票を記載してもらう。

2 避難所外避難者の確認などによる把握

- 発災直後で人手が足りない場合は、自宅の様子を見に行く人などにも協力してもらい、近隣の住家の人などに声をかけてもらう。
- 確認の際は**避難所利用者登録票**を持参し、食料や物資の配給、情報の提供など支援を行うために必要なもので、未登録の場合は避難所で登録してもらうようお願いする。

<聞き取り内容（個人情報など）の取扱い>

- ・ 聞き取った情報は避難所運営のために最低限必要な範囲で共有することとし、個人のプライバシーに関わる内容は口外しない。

要配慮者本人や家族に必ず確認！

- ・ 聞き取った情報を、避難所運営のために最低限必要な範囲で、避難所運営委員会や各運営班と共有することを伝える。
- ・ 必要に応じて、医師や保健師、民生委員、ボランティアなど外部の支援者とも共有する場合があることも確認する。

屋外支援班の業務 2

組織づくり

- 把握した情報をもとに、車中・テント生活者や避難所以外の場所に滞在する人のとりまとめを行うため、代表者の選出を行う。

屋外支援班の業務 3

食料・物資の配給

避難所から近隣の場所に滞在する人

(避難所敷地内の車中・テント生活者、自宅、こどもの家、市民ホーム、公民館など含む)

- 配給の時間、場所、方法などを、車中・テント生活者や避難所以外の場所に滞在する人全員に伝わるように情報掲示板などに掲示し、避難所内の配布場所まで取りに来てもらう。
- 避難所まで取りに来られない人には、要配慮者支援班と連携し、ボランティアを活用して配送するなど対策を検討する。

屋外支援班の業務 4

情報の提供

避難所から近隣の場所に滞在する人

(避難所敷地内の車中・テント生活者含む)

- 車中・テント生活者の代表者を通じて、情報掲示板のこまめな閲覧を促す。
- 重要な情報は、車中・テント生活者の代表者に伝え、全員に伝わるようにする。

配慮が必要な人への対応

- 要配慮者支援班と連携し、車中・テント生活者などのうち、配慮が必要な人の情報を共有する。

車中・テント生活者への支援

- 保健・衛生班と連携し、車中泊者のエコノミークラス症候群や車の排気ガスによる健康被害防止のための対策を行う。
- 必要に応じて保健・衛生班や外部支援受入班と連携して保健師や医療チーム、DCAT（災害派遣福祉チーム）などの派遣を要請し、巡回してもらう。
- 総務班と連携し、車中・テントでの生活が長期にならないよう、本人の希望を聞いて、避難所建物内への移動を勧める。

外部支援受入班の業務

外部支援受入班の業務 1

受け入れの検討

1 外部支援者に分担する仕事の検討

- 避難所の運営状況に応じて、各運営班に意見を聞いた上で、NPO や医療・保健・福祉分野など専門家や他の自治体からの行政の支援職員、ボランティア受け入れを検討する。

< ボランティアなどに分担する仕事（例） >

主な仕事の例	関係する運営班等
・被災者の憩いの場づくり ・各種イベントの企画・実施	総務班
・各種情報の収集、発信 ・手話・筆談・外国語など情報伝達での支援	連絡・広報班
・水や食料、物資などの仕分け、運搬、配給	食料・物資班
・介護や看護の補助 ・清掃や防疫活動 ・ペットの世話	保健・衛生班
・子どもの世話や遊び相手、学習支援 ・被災者の話し相手	要配慮者支援班
・避難所周辺の交通整理 ・避難所以外の場所に滞在する人への支援	屋外支援班
・その他、危険を伴わない軽作業への協力	全般

2 避難所利用者から運営協力者を募る

- ボランティアの派遣要請をする前に、活動内容に応じて避難所利用者から希望者を募る。

外部支援の受け入れ

1 外部支援者受け入れ窓口の設置

- 総合受付の一角に、市町村災害ボランティアセンターから派遣されたボランティア、NPO、医療、福祉、介護の職能団体、他の自治体からの行政の支援職員などの受け入れ窓口を設置する。

2 受け入れ事務

- 市災害ボランティアセンターからボランティアが派遣されたら、**ボランティア受付票**（裏面）に必要事項を記入してもらう。
- 市災害ボランティアセンターから派遣された団体かどうかの確認を行う。
- 派遣ボランティアに注意事項の伝達をする。**ボランティアの皆様へ（ボランティア活動時の注意事項）**

3 活動の立ち合い

ボランティアの活動中は、活動の内容に関わる各運営班の班員が立ち会うようにする。

4 情報の共有

- 要配慮者支援班や屋外支援班と連携し、保健師や医療・福祉等の外部の支援者と避難者の支援に必要な範囲内で情報を共有する。その際に個人情報の取り扱いには十分に留意する。
- 支援に入った専門家チームから、避難所の運営について保健衛生面など指導助言があった場合には、関係する運営班と情報共有し、対応する。

受け入れの終了

- ボランティアに任せる作業がなくなったら、市災害ボランティアセンターに連絡し、現在受け入れているボランティアへの連絡事項などについて確認する。
- 現在受け入れているボランティアに、市災害ボランティアセンターからの連絡事項を伝える。

ボランティア受付票

ボランティア受付票					避難所名	
No.	受付日	氏名・住所・電話	性別	職業	過去のボランティアの経験	
					有無	活動内容
	/	氏名 住所 電話			有 ・ 無	
	/	氏名 住所 電話			有 ・ 無	
	/	氏名 住所 電話			有 ・ 無	
	/	氏名 住所 電話			有 ・ 無	
	/	氏名 住所 電話			有 ・ 無	
	/	氏名 住所 電話			有 ・ 無	
	/	氏名 住所 電話			有 ・ 無	
	/	氏名 住所 電話			有 ・ 無	
	/	氏名 住所 電話			有 ・ 無	
	/	氏名 住所 電話			有 ・ 無	
	/	氏名 住所 電話			有 ・ 無	
	/	氏名 住所 電話			有 ・ 無	

ボランティアの皆様へ(ボランティア活動時の注意事項)

このたびは、ボランティア活動にご参加いただきありがとうございます。

皆様に、安全で気持ち良く活動していただくため、以下をよくご確認くださいお願いします。

1 市災害ボランティアセンターでボランティア登録はお済みですか？

また、ボランティア保険（ ）への加入はお済みですか？

ボランティア活動時には、必ず保険への加入をお願いします。未加入の方は、市災害ボランティアセンターへお問い合わせください。

全国社会福祉協議会の福祉ボランティア保険（災害時特約付き）など

2 活動の際は、ボランティア証など身分のわかる物を身に付けて下さい。

3 グループで活動する場合は、はじめにリーダーを選出してください。

リーダーとなった方は、仕事の進捗状況や完了時の報告をお願いします。

4 体調管理には十分ご注意ください。

体調の変化や健康管理などは、皆さん各自でご注意いただき、決して無理をしないようにしてください。

5 被災された方の気持ちやプライバシーに十分配慮し、マナーを守った行動や発言・言葉使いなどに心がけてください。

6 食事や宿泊場所は提供できません。

7 活動時の服装や持参品など（災害の種類や季節などにより適宜変更してください）

（1）動きやすい服装、帽子、ジャンパー、底の厚い靴、皮手袋、防塵マスクなど

（2）懐中電灯、雨具（カッパ）、携帯ラジオ

（3）飲料水、弁当、ゴミ持ち帰り用袋

（4）タオル、救急用品（傷薬、痛み止め、ガーゼ、救急ばんそうこうなど）、筆記用具、保険証のコピー、ティッシュ、小銭、地図、メモ帳

8 その他疑問点などがあれば、市災害ボランティアセンターなどにご相談ください。

ボランティアの皆様には危険な活動をお願いすることはありませんが、万一、活動内容に疑問を感じるがありましたら、作業を始める前に、市災害ボランティアセンターなどにご相談ください。

市災害ボランティアセンター 電話（ ） -

避難所名