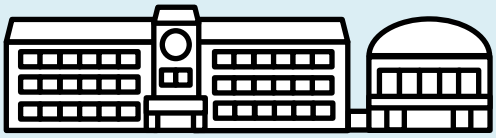
津島市避難生活支援マニュアル

避難所運営委員会
及び
各運営班の業務

平成31年4月
（令和8年9月改定）
津島市総合政策部危機管理課

□避難所



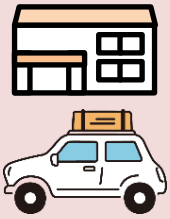
避難所運営委員会の業務

各運営班の業務

- 総務班の業務
- 総務班（名簿係）の業務
- 連絡・広報班の業務
- 食料・物資班の業務
- 保健・衛生班の業務
- 要配慮者支援班の業務
- 施設管理班の業務
- 屋外支援班の業務
- 外部支援受入班の業務
- 車中泊スペース運営（駐車場管理）班の業務

※状況に応じて、屋外支援班が車中泊スペース運営（駐車場管理）班の業務を行うこともある

□在宅避難者等支援施設



- 在宅避難者等支援施設の業務

〈各運営班における業務リスト〉

避難所運営委員会の業務

☐ １　定例会議の開催
☐ ２　運営体制の見直し

総務班の業務

☐ １　総合受付
☐ ２　避難所内の配置
☐ ３　避難所運営委員会の事務局
☐ ４　避難所運営日誌の作成
☐ ５　市災害対策本部への連絡
☐ ６　災害発生時の対応
☐ ７　ルールの見直し【安定期】
☐ ８　各種イベントの企画・実施【安定期】

総務班（名簿係）の業務

☐ １　名簿の管理
☐ ２　利用者数の把握
☐ ３　安否確認への対応
☐ ４　電話対応
☐ ５　来客対応

連絡・広報班の業務

☐ １　情報収集・提供に必要な機器の確保
☐ ２　連絡員による情報収集
☐ ３　情報伝達に配慮が必要な人への対応検討
☐ ４　情報の伝達・提供
☐ ５　情報掲示版の管理
☐ ６　取材対応
☐ ７　安定期以降の情報収集・提供【安定期～】
☐ ８　各種支援窓口の設置調整【安定期～】

食料・物資班の業務

☐ １　事前確認
☐ ２　調達・配給に必要な場所などの確保
☐ ３　調達
☐ ４　受け取り
☐ ５　保管
☐ ６　配給
☐ ７　炊き出し
☐ ８　給水車
☐ ９　避難生活の長期化に伴う必要物資の確保【安定期～】

保健・衛生班の業務

☐ １　トイレ
☐ ２　ごみ
☐ ３　生活用水
☐ ４　衛生管理
☐ ５　医療救護
☐ ６　健康管理
☐ ７　こころのケア対策
☐ ８　ペット

要配慮者支援班の業務

☐ １　配慮が必要な人の情報把握
☐ ２　相談コーナーの設置
☐ ３　定期巡回
☐ ４　避難所運営のために必要な情報の共有
☐ ５　配慮が必要な人などへの情報提供
☐ ６　要配慮者が使用する場所などの運用
☐ ７　食料・物資の配給時の個別対応
☐ ８　女性やこどもへの暴力防止対策
☐ ９　福祉避難所や医療機関との連携
☐ 10　専門家の把握、派遣

施設管理班の業務

☐ １　施設・設備の点検、対応
☐ ２　運営で使う部屋などの指定、表示
☐ ３　生活場所の整理、プライバシー確保
☐ ４　照明（消灯）
☐ ５　飲酒・喫煙
☐ ６　見回り・夜間の当直
☐ ７　防火対策
☐ ８　防犯対策

屋外支援班の業務

☐ １　情報把握
☐ ２　組織づくり
☐ ３　車中泊を行うためのスペース
　　（車中泊避難スペース）づくり
☐ ４　食料・物資の配給
☐ ５　情報の提供
☐ ６　配慮が必要な人への対応

外部支援受入班の業務

□ １　受け入れの検討

□ ２　外部支援の受け入れ

□ ３　外部支援受け入れの終了

□ ４　その他

車中泊避難スペース運営（駐車場管理）班の業務

□ １　車中泊避難スペースの維持管理

□ ２　食料・物資の配給に必要な場所などの確保

□ ３　利用者の把握

□ ４　食料・物資の必要数の報告と受け取り

□ ５　食料・物資の配給

□ ６　情報の提供

□ ７　車中泊避難スペースの閉鎖

在宅避難者等支援施設の業務

□ １　運営体制の確立

□ ２　食料・物資の配給に必要な場所などの確保

□ ３　利用者の把握

□ ４　食料・物資の必要数の報告と受け取り

□ ５　食料・物資の配給

□ ６　食料・物資の保管

□ ７　情報の提供

□ ８　衛生・健康管理

□ ９　防火・防犯対策

□ 10　在宅避難者等支援施設の閉鎖

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 …… 3

プライバシーの保護

　業務で知りえた個人情報は、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	実施時期	展開期～
定例会議の開催		

□ 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。
（毎朝１回、可能であれば夜にも１回）

□ 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
- 避難所内の規則や運営方針など避難所の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	実施時期	安定期～
運営体制の見直し		

- □ 避難所利用者（在宅避難者・車中泊避難者等を含む）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（自治会、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（在宅避難者・車中泊避難者等を含む）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

1　総合受付 …… 2
1-1　入所の手続き …… 2
1-2　退所の手続き …… 3
1-3　落とし物対応 …… 4
1-4　苦情・相談・要望対応 …… 5
1-5　宅配・郵便 …… 6
1-6　支援の受け入れ …… 6
1-7　その他 …… 7

2　運営所内の配置 …… 7
2-1　配置図の作成 …… 7
2-2　計画作成 …… 7
2-3　移動 …… 8

3　避難所運営委員会の事務局 …… 8

4　避難所運営日誌の作成 …… 8

5　市災害対策本部への連絡 …… 9

6　災害発生時の対応 …… 10

7　ルールの見直し【安定期】 …… 11

8　各種イベントの企画・実施【安定期】 …… 11

プライバシーの保護

　業務で知りえた個人情報は、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。

総務班の業務１－１　（名簿係と連携）	実施時期	展開期～
総合受付（入所の手続き）		

（１）避難所等利用者登録

- □ 避難所等利用者登録をしてもらう。（参考：避難所等利用者登録票（様式集 p. 12-13）。アプリ等のデジタル技術の活用も考えられる。）
- □ 避難所等利用者登録票（様式集 p. 12-13）を用いる場合は、記入者とともに、避難所等利用者登録票 裏面（様式集 p. 13）の登録時の注意事項を確認し、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もしてもらう。（参考：ペット登録台帳（様式集 p. 15）。アプリ等のデジタル技術の活用も考えられる。）

＜登録時の注意＞

- 世帯（家族）ごとに登録してもらう。
- 日本語がわからない外国人には、世界地図などを用いて出身国を確認し、可能であれば外務省のＨＰなどでその人が理解できる言語を確認する。（通訳者の派遣時に必要）
- 登録事項に漏れがないか確認する。

→特にチェック！

- 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。
- 発熱や咳などの体調不良の方を早期に把握するため、検温・健康状態を確認する。
- 運営協力のため、特技や資格も登録してもらうよう協力を求める。
- 高齢者、障がいのある人、難病・アレルギー疾患・その他の慢性疾患患者、妊産婦・乳幼児、外国人など、避難生活で特に配慮を要することがあるか確認する。

（２）利用者への説明、案内

- □ 避難所でのルール（様式集 p. 4-6）を説明する。（できれば印刷して渡す。）
- □ 避難所以外に滞在する人には、必要な食料や物資は避難所や在宅避難者等支援施設（設置されている場合）で受け取れることを伝える。
- □ 避難所内の配置図で受け入れ可能な場所を確認し、場所を割り当てる。
- □ 配布する物品（毛布など）がある場合は、人数分手渡しする。

→注意配布した物品は、物資ごとの受入・配布等管理簿（様式集 p. 32）に忘れず記入する。

□ 受け入れ場所まで案内し、組長に紹介する。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。

□ 避難所等利用者登録に受け入れ場所などの情報を登録し、名簿係に渡す。（避難所等利用者登録票（様式集 p. 12）を用いる場合は、裏面に受け入れ場所などの情報をメモし、名簿係に渡す。（⇒名簿係「名簿管理」へ））

総務班の業務１－２　（名簿係と連携）	実施時期	展開期～
総合受付（退所の手続き）		

（１）退所の申し出があったら

□ 避難所からの退所の申し出があった場合や、在宅避難者・車中泊避難者等から食料・物資等の支援が不要と申し出があった場合は、退所登録をしてもらい、以下のことを伝える。（参考：退所届（様式集 p. 17）アプリ等のデジタル技術の活用も考えられる。）

＜退所する人に伝えること＞

・私物はすべて持ち帰ること。
・貸出したものは総合受付に返却すること。
・（事前の申し出の場合）退所の際は必ず受付に立ち寄ること。

（２）退所日当日

□ 忘れ物がないか、清掃を行ったか確認する。（可能であれば、本人と部屋まで同行し、確認する。）

（３）退所後の手続き

□ 避難所内の配置図を修正する。

□ 退所届（様式集 p. 17）と避難所等利用者登録票（様式集 p. 12-13）を用いる場合は、退所届と避難所等利用者登録を、名簿係に渡す。
（⇒名簿係「名簿管理」へ）

（４）申し出なく退去してしまった人がいたら

□ 退所登録をせずに退去した人がいたら、本人に電話などで確認する。

□ 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１－３	実施時期	展開期～
総合受付（落とし物対応）		

（１）落とし物を見つけた人がいたら

- □ 見つけた場所や状況を聞き、落とし物リスト（様式集 p. 20）に記入する。
- □ メモ用紙などに落とし物の内容を書き、情報掲示板に掲示する。

→財布・現金の場合

・財布や現金は、すみやかに警察に届ける。
・財布や現金を落としたと申し出があったら、警察に届けたと伝える。

落とし物のお知らせ
〇〇〇〇
<保管期間>
〇月〇日まで
〇〇避難所総合窓口

→それ以外の落とし物

・財布や現金以外の落とし物には、落とし物リストと同じ番号をつけて総合受付で保管する。（保管期間は３か月程度）
・刀剣類・薬物など（法令で禁止されているもの）は警察に届け出る。
・傘や衣類など大量で安価なものや、保管するために不相当な費用を要するものは保管期間（３か月）を待たずに適宜処分する。

（２）自分のものという申し出があったら（財布・現金以外）

- □ 落とした日時や場所、落とし物の特徴を聞き取る。（携帯電話の場合は、電話番号を確認する。）
- □ 受け渡しをしたら、落とし物リストに日時、氏名、住所、連絡先、受け取りのサインをしてもらう。受付担当は余白にサインする。
- □ 情報掲示板に貼っていた落とし物のメモをはがす。

（３）探し物の申し出があったら

- □ 探している物の特徴や失くした時期や場所を聞く。
- □ 落とし物リストに該当の物がある場合は（２）と同様に対応する。
- □ ない場合は、氏名や連絡先を聞き取って、メモに記入し、落とし物リストのつづりに貼り付けておく。

（４）保管期間（３か月）が経過したら

- □ 情報掲示板に貼っていた落とし物のメモを回収し、処分する。
- □ 落とし物リストの備考に保管期間満了により処分する旨を記入する。
- □ 保管していたものを処分する。（処分の仕方は施設管理者に確認する。）

総務班の業務１－４　（要配慮者支援班と連携）	実施時期	展開期～
総合受付（苦情・相談・要望対応）		

（１）相談コーナーの設置

- □ 要配慮者支援班と連携し、総合受付の一角に、利用者からの苦情・相談・要望などを聞く「相談コーナー」を設置する。
- □ 設置場所がわかるよう「相談コーナー」と表示する。
- □ 相談や要望をしづらい人のために意見箱の設置も検討する。

＜相談対応＞

- ・受付時間中は２名以上（総務班：１名、要配慮者支援班：１名）で対応する。（途中で交替してもよい。）
- ・個別相談が必要な場合は、プライバシーに配慮した相談室などを利用し、必ず２名以上で対応する。
- ・受付には女性も配置し、女性が相談しやすい環境をつくる。
- ・相談の担当者が誰か分かりやすいようにビブスや腕章を着けるなど工夫する。
- ・苦情、相談、要望への対応後の事務処理は、総務班が行う。

＜対処に困る場合＞

- ・必ず班長に相談する。
- ・避難所運営全体に係る内容は、避難所運営委員会の場で相談する。

＜苦情・相談対応の注意＞

- ・苦情の背景には、「やむを得ず避難生活を送らなければならない」という被災者の気持ちがあることを認識し、誠実に対応する。
- ・避難所はライフライン復旧までの一時的な受け入れ施設であるという基本方針を忘れず、避難所利用者の自立を促すような対応を心がける。

（２）相談対応後の処理

- □ 相談コーナーで聞き取った内容は受付メモ（様式集 p. 22）に記録する。
- □ 対応が必要な場合は、内容に応じて関係者（避難所運営委員会や運営班班長、行政担当者、施設管理者など）に申し伝える。
- □ 受付メモ（様式集 p. 22）に対応状況を記入してファイルにとじる。ファイルの取り扱いには厳重に注意する。
- □ 聞き取った内容は、プライバシー及び個人情報保護のため、総務班と要配慮者支援班などの関係者のみで共有し、他者には絶対に漏らさない。
- □ 避難所運営日誌（様式集 p. 23）にも概要を記載する。

総務班の業務１－５ **総合受付（宅配・郵便）**	実施時期	**展開期～**

（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１－６ **総合受付（支援の受け入れ）**	実施時期	**展開期～**

- □ 個人や団体などから直接、寄付や物資など支援の申し出があった場合は、市災害対策本部または市災害ボランティアセンターを通すよう伝える。ただし物資のうち、イベント主催者が持参したものや少量の場合などは、施設管理者、食料・物資班と相談し、直接受け入れるかどうかを決める。
- □ 受入可能となった場合は**支援受け入れ一覧表（様式集 p. 21）**に記入し、食料・物資班に引き渡す。
- □ 不要な救援物資がきた場合は受け取りを拒否する。
- □ 市災害対策本部または市災害ボランティアセンターからあっせんがあった場合は、施設管理者、食料・物資班などと相談し、受け入れを検討する。

総務班の業務１－７ **総合受付（その他）**	実施時期	**展開期～**

・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取材対応　→　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２－１ **避難所内の配置（配置図の作成）**	実施時期	**展開期～**

□ 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２－２ **避難所内の配置（計画作成）**	実施時期	**展開期～**

□ 施設管理者や施設管理班と連携し、避難所に入所している人の数、施設の本来業務の再開などに合わせ、概ね７日ごとに配置を見直し、部屋の統廃合と移動を行うための配置計画を作成する。
□ 作成した配置計画は、避難所運営委員会に提出し、承諾を受ける。

＜配置計画を作成する際の注意点＞

・要配慮者支援班と連携し、避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（資料集 p. 2～）を参考に、利用者が過ごしやすい配置などを検討する。
・避難所生活の長期化で荷物が増えることも踏まえ、１人あたりの面積を検討する。
・部屋や組のまとまりを維持できるよう配慮する。
・旅行者等の帰宅困難者で一時的に滞在する人のスペースと避難生活を送る人のスペースは分けることが望ましい。
・車中泊避難者等に、建物内への移動希望を聞く。
・施設の本来業務の再開が進むよう、避難所として利用する場所と階ごとに分けるなど工夫する。
・学校を利用する場合は、個人情報の管理上、校長室や職員室を利用しないように配慮する。

総務班の業務２－３ **避難所内の配置（移動）**	実施時期	**展開期～**

- □ 組長の協力のもと移動対象となった人々の了解を得て、配置計画に基づき移動する。
- □ 移動の際、組ごとに部屋の掃除やごみの片づけを行うよう伝える。
- □ 配慮が必要な人の容体により早急に移動させる必要がある場合は、避難所を利用する人に事情を説明し、理解を求めたうえで、優先的に配置の変更を行う。

総務班の業務３ **避難所運営委員会の事務局**	実施時期	**展開期～**

- □ 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。また各組長や連絡・広報班、屋外支援班と協力し避難所を利用する人（在宅避難者・車中泊避難者等を含む）にも確実に伝達する。

総務班の業務４ **避難所運営日誌の作成**	実施時期	**展開期～**

- □ 避難所運営委員会での議事内容などを参考に、毎日、**避難所運営日誌（様式集 p. 23）**を作成し、避難所の状況や主な出来事、次の日に引き継ぐ事項などを記録する。
- □ **避難所運営状況確認シート（様式集 p. 48～50）**を用いて運営状況を確認し、不十分な項目があった場合には行政担当者、施設管理者と連携しながら改善する。

総務班の業務５ **市災害対策本部への連絡**	実施時期	**展開期～**

- □ 市災害対策本部への連絡事項について、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（様式集 p. 29）**を作成し、行政担当者に提出する。
- □ 行政担当者は**避難所状況報告書（様式集 p. 29）**の必要事項を記入し、毎日午前９時に市災害対策本部へ報告する。
- □ 行政担当者が不在かつ緊急の場合は、総務班が市災害対策本部へ連絡する。（食料・物資の要請（食料・物資班）、ボランティアなどの派遣依頼（外部支援受入班）なども同様に、行政担当者が不在かつ緊急の場合は、総務班が市災害対策本部へ連絡する。）

総務班の業務６	実施時期	展開期～
災害発生時の対応		

（１）災害発生時の対応方針の検討

- □ 避難所運営員会で、地震、河川の氾濫、土砂災害、高潮災害、津波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。
- □ 災害時の対応方針を、避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）を参考に、避難所利用者全員に伝えるとともに、各人でも身の安全を確保することができるよう、具体例を示して伝えておく。

（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、避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）を参考に、避難所利用者（在宅避難者・車中泊避難者等を含む）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、避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）を参考に、避難所利用者全員に伝える。（小規模な地震の場合や津波のおそれがない場合は、心配ない旨を伝える。）
- □ 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、避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）を参考に、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７ **ルールの見直し**	実施時期	**安定期～**

- □ 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。
- □ ルールの追加や変更が必要な場合は、避難所運営委員会の承諾を受けた上で、避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）を参考に、避難所利用者全員に知らせる。

総務班の業務８ **各種イベントの企画・実施**	実施時期	**安定期～**

- □ 外部支援受入班や施設管理班と連携し、被災者の孤立感解消や生きがいづくりのため、ボランティアやNPOなどの団体が主催するイベントの受け入れや、避難所利用者自身が企画・実施するイベントについて、日時や実施場所を調整する。
- □ イベントの開催が決まったら、連絡・広報班と連携し、避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）を参考に、避難所利用者全員に伝える。
- □ イベント開催時は、最低１人は付き添い、主催者を補助する。

総務班（名簿係）の業務

1　名簿の管理 …… 2

2　利用者数の把握 …… 3

3　安否確認への対応 …… 4

4　電話対応 …… 5

5　来客対応 …… 5

プライバシーの保護

　業務で知りえた個人情報は、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。

総務班（名簿係）の業務１	実施時期	展開期～
名簿の管理（利用者名簿の作成）		

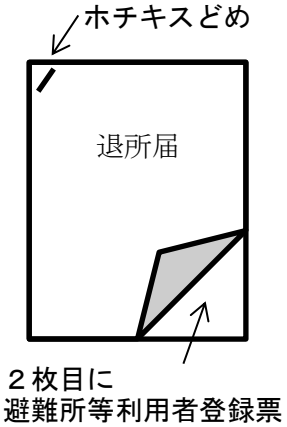
避難所等利用者登録票（様式集 p. 12-13）と退所届（様式集 p. 17）を用いる場合

（１）入所手続き後の登録

- □ 避難所等利用者登録票（様式集 p. 12-13）の情報を、避難所等利用者名簿（手書き用）（様式集 p. 25）に記入する。（パソコンが利用できる場合は、避難所等利用者名簿（詳細版：エクセル管理用）（様式集 p. 27）に入力する。）
- □ 旅行者等帰宅困難者は名簿を別で作成する。
- □ 登録後は、登録票を受付番号順にファイルに綴じて保管する。

（２）退所手続き後の登録

- □ 退所届（様式集 p. 17）の情報を、避難所等利用者登録票と避難所等利用者名簿に記入する。
- □ 避難所等利用者登録票の世帯全員が退所した場合は、退所届と避難所等利用者登録票を合わせてステープラー（ホチキス）などでまとめる。
- □ 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）個人情報の管理

- □ 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。
- □ 個人情報が入っているパソコンまたはファイルには、パスワードを設定する。

総務班（名簿係）の業務２	実施時期	展開期～
利用者数の把握（利用者名簿の作成）		

避難所等利用者登録票（様式集 p. 12-13） を用いる場合

- □ 避難所等利用者名簿（手書き用）（様式集 p. 25）などから、入所者数、退所者数、避難所利用者数（在宅避難者・車中泊避難者等を含む）、配慮が必要な人などの情報を把握し、毎日午前８時 50 分までに行政担当者に報告する。（⇒総務班「市災害対策本部への連絡」へ）
- □ 班長は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。

＜避難所利用者数の把握のために工夫した事例＞

- 避難所利用者に名札やリボンを配布し、目立つところに付けてもらうことで、来所者と識別しやすくする。
- 避難者に週間予定表を作成してもらい、日中と夜間の避難者数の変化を把握できるようにする。
- 申し出なく入所または退所してしまうことを防ぐため、「入所の際は、受付に避難所等利用者登録票を提出すること。」「退所の際は、必ず受付に立ち寄り、退所届を提出すること。」を記載した紙を、避難所の出入り口に貼り、避難所利用者に周知する。

総務班（名簿係）の業務３	実施時期	展開期～
安否確認への対応		

避難所等利用者登録票（様式集 p. 12-13） を用いる場合

（１）公開用名簿の作成

- □ 安否確認などの問い合わせに迅速に対応できるよう避難所等利用者登録票（様式集 p. 12）で個人情報を他者へ公開してよいとした人の「氏名」と「ふりがな」、「住所（〇〇町〇〇丁目まで）」を世帯別に抜き出した公開用の名簿、避難所等利用者名簿【公開用】（様式集 p. 26）を作成しておく。

＜名簿作成のポイント＞

- ・避難所等利用者名簿【公開用】（様式集 p. 26）は避難所等利用者名簿（手書き用）（様式集 p. 25）などとは別に作成する。（個人情報の漏洩を防ぐため）
- ・五十音順や地域別に整理すると、迅速に対応しやすい。
- ・公開用の名簿は随時更新する。

（２）安否確認への対応

- □ 問い合わせには、避難所等利用者名簿【公開用】（様式集 p. 26）に情報がある場合のみ回答する。
- □ 公開用の名簿以外の情報は、市に問い合わせるよう伝える。
- □ 安否確認のため名簿の掲示・閲覧が必要な場合は、公開用の名簿を一定期間掲示してもよいが、問い合わせが減ったらすみやかに撤去する。

総務班（名簿係）の業務４ **電話対応**	実施時期	**展開期～**

□ 避難所に入所している人あての電話があった場合、公開用の名簿で該当者を確認し、公開用の名簿に情報がある場合のみ対応する。
□ 電話は取り次がず、該当者に伝言することを伝える。
□ 受信日時、伝言内容、相手方の氏名や連絡先を聞き取りメモする。
□ メモの内容は以下を参考に該当者に確実に伝わるようにする。

＜伝言のしかた＞

緊急度や、伝言を受け取る側の事情（視覚や聴覚に障がいのある人、外国人など）に配慮した方法を選ぶ。

・館内放送で該当者を呼び出す。
・連絡役を決めて、メモを該当者に渡す、あるいは声で伝える。
・情報掲示板にメモを掲示する。

総務班（名簿係）の業務５ **来客対応**	実施時期	**展開期～**

□ 避難所に入所している人あてに来客があった場合、公開用の名簿で該当者を確認する。（公開用の名簿に情報がある場合のみ対応する。）
□ 館内放送や連絡役にて該当者を総合受付まで呼び出す。
□ 該当者が来た場合は、来客と面会してもらう。
□ 該当者が来ない場合は、電話対応と同じ方法で伝言を承る。

＜来客対応の例＞

① 「捜している人の住所と名前を教えてください。」
② 公開用の名簿を確認し、該当者がいれば③に進む。公開用の名簿に該当者がいない場合は、その旨を伝える。
③ 「ここでは、放送で呼び出して連絡を伝えるのみです。」
④ 「あなたの名前と連絡先を教えてください。」
⑤ 「呼び出しても応答のない場合がありますが、それ以上の対応はできませんのでご理解ください。」

連絡・広報班の業務

1　情報収集・提供に必要な機器の確保　……　2

2　連絡員による情報収集　……　3

3　情報伝達に配慮が必要な人への対応検討　…　4

4　情報の伝達・提供　……　4

5　情報掲示板の管理　……　5

6　取材対応　……　6

7　安定期以降の情報収集・提供【安定期～】…　7

8　各種支援窓口の設置調整【安定期～】　……　7

プライバシーの保護

　業務で知りえた個人情報は、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。

連絡・広報班の業務１	実施時期	展開期～
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。
☐ 避難所で入手できない場合は、食料・物資班に依頼する。

＜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(特設公衆ＦＡＸなど２台以上（１台は聴覚障がい者専用))
☐パソコン(インターネットが利用可能なもの)
☐Ｗｉ−Ｆｉ等の通信・情報機器
☐テレビ(文字放送・字幕放送が可能なもの)
☐ラジオ
☐プリンタ
☐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)
☐情報収集・連絡用の自転車やバイク

連絡・広報班の業務２	実施時期	展開期～
連絡員による情報収集		

- □ 連絡・広報班の班員などが連絡員となり、**避難所開設・運営のための緊急連絡先（様式集 p. 1）**などの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。
- □ 避難所を利用する人からも情報を収集する。
- □ 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
□在宅避難者等支援施設の開設状況
□医療チームや保健師、DWAT（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、公衆浴場の開店状況など）

＜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	実施時期	展開期～
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、避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（資料集 p. 2～）や避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）を参考に、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。
- □ 情報伝達のための資機材が足りない場合は、食料・物資班に依頼する。
- □ 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「災害時多言語表示シート」（https://dis.clair.or.jp（一般財団法人自治体国際化協会））などを活用する。

連絡・広報班の業務４	実施時期	展開期～
情報の伝達・提供		

- □ 収集した情報は整理・分類し、情報掲示板に掲示するなどして伝達する。
- □ 情報伝達の際は、避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）を参考に、避難所を利用する人全員（在宅避難者・車中泊避難者等も含む）に確実に伝わるようにする。
- □ 在宅避難者・車中泊避難者等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。

連絡・広報班の業務５	実施時期	展開期～
情報掲示板の管理		

（１）情報掲示板の設置

□ マニュアル本編（避難所運営編）（p. 17）を参考に情報掲示板を設置する。

＜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
献立表	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

□ 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。

連絡・広報班の業務６	実施時期	展開期～
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、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係員の許可を取ること。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、取材避難所内で取材・調査をされる方へ（様式集 p. 19）を参考に、取材の対応方針を説明する。

□ 取材・調査受付票（様式集 p. 18）に記入してもらう。

□ 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、必ず連絡・広報班が立ち会う。

連絡・広報班の業務７	実施時期	安定期～
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、避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）を参考に、避難所利用者（在宅避難者・車中泊避難者等を含む）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 □こどもの教育に関する情報 □求人情報、労働相談（ハローワークなど）

連絡・広報班の業務８	実施時期	安定期～
各種支援窓口の設置調整		

□ 行政や民間企業、支援団体などが避難所で実施する就労支援等の被災者の生活支援の説明会や、相談窓口の設置などの情報を入手した場合は、相手方に確認した上で、総務班、施設管理班と連携して日程や受け入れ場所などを検討し、受け入れの可否を避難所運営委員会で協議する。

□ 説明会の開催や窓口の設置が決まったら、避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）を参考に、避難所利用者（在宅避難者・車中泊避難者等を含む）全員に伝える。

食料・物資班の業務

1　事前確認 …… 2

2　調達・配給に必要な場所などの確保 …… 3

3　調達 …… 4

4　受け取り …… 5

5　保管 …… 6

6　配給 …… 7

7　炊き出し …… 8

8　給水車 …… 9

9　避難生活の長期化に伴う
必要物資の確保【安定期～】 …… 9

プライバシーの保護

　業務で知りえた個人情報は、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。

食料・物資班の業務１	実施時期	展開期～
事前確認		

（１）災害救助法の確認

□ 食料や水、物資の配給は災害救助法に基づき行うため、災害救助法における救助の程度、方法及び期間を事前に確認しておく。**「災害救助法における救助の程度、方法及び期間早見表」（資料集 p. 35）** に整理する。

（２）必要数の把握

□ 総務班名簿係と連携し、避難所利用者数（在宅避難者・車中泊避難者等を含む）を毎日確認し、食料や水、物資の必要な数を的確に把握する。（なるべく余剰が発生しないよう注意する。）

（３）個別対応が必要な人の確認

□ 要配慮者支援班と連携し、**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（資料集 p. 2～）**を参考に、食料や物資の配給で個別に対応が必要な人について、組ごとに把握する。

□ 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のために、**食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの（資料集 p. 30）**、**食品の原材料表示カード（様式集 p. 36）**や**避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）**を参考に、避難所で提供する食料の原材料表示や、使用した食材がわかる献立表を用意する。

□ 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）に関する要望は、保健・衛生班で対応する。

（４）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。

（５）備蓄物資の確認

□ 新物資システム（B-PLo）や**避難所の設備、資機材一覧表（様式集 p. 41～）** を参考に、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・管理できるよう整理整頓に心掛ける。

食料・物資班の業務２	実施時期	展開期～
調達・配給に必要な場所などの確保		

（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。
- □ 保管場所の鍵は食料・物資班の班長が管理・保管する。

＜保管場所＞

- ・ 保管場所は、避難所を利用する人の居住スペースとは別とする。
- ・ 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。
- ・ 物資の荷下ろしをする場所や、避難所利用者に配給する場所などの位置や導線も考慮する。

（２）荷下ろしをする場所の確保

- □ 車両による物資輸送を想定し、道路から行き来がしやすく、保管場所とも近い場所を荷下ろし場とする。
- □ 事故などを防ぐため、避難所利用者の導線（人が利用する出入口）となるべく交わらないよう注意する。

（３）配給に必要な資機材の確保

- □ 運搬用の台車や、炊き出しに必要な設備・道具の有無を確認する。ない場合は、物資の調達を参考に、必要に応じて調達する。

（４）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。
- □ 配置を変更した場合や、保管している物資の内容が変わった場合は、配置図を修正する。

食料・物資班の業務３	実施時期	展開期～
調達		

（１）水の確保

- □ 水は飲料水を優先的に確保する。
- □ 飲料水は、衛生面を重視し、ペットボトルや瓶などの未開封のものを優先し、これらが確保できないときは、市災害対策本部にペットボトル入りの水などか飲料水や給水車を要請する。
- □ 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**食料依頼伝票（様式集 p. 34）**に、物資が不足する場合は**物資依頼伝票（様式集 p. 30）**に記入する。
- □ 記入後は写しをとり、原本を行政担当者（行政担当者がいない場合は総務班）に渡す。
- □ 依頼伝票の写しはファイルにとじて保管する。
- □ 行政担当者（行政担当者がいない場合は総務班）は、それぞれの依頼伝票に発信日時、避難所名、発注依頼者などを記入し、市災害対策本部にメール・ＦＡＸで送信する。（メール・ＦＡＸが使えない場合は、伝令などで直接届ける。）
- □ 行政職員が新物資システム（B-PLo）を利用できる場合は、新物資システム（B-PLo）を用いて調達する。

食料・物資班の業務４	実施時期	展開期～
受け取り		

（１）市災害対策本部に要請したもの

- □ 水や食料、物資が届いたら、行政担当者（行政担当者がいない場合は食料・物資班の班長）が３で保管した依頼伝票の写し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、水や食料は**食料管理表（様式集 p. 35）**に、物資は**物資受入簿（様式集 p. 31）**と**物資ごとの受入・配布等管理簿（様式集 p. 32）**、**物資の給与状況（まとめ表）（様式集 p. 33）**に、届いたものの内容や数を記入する。
- □ 行政担当者（行政担当者がいない場合は食料・物資班の班長）は、災害対策本部に、受領した旨を連絡する。
- □ 行政職員が新物資システム（B-PLo）を利用できる場合は、新物資システム（B-PLo）を用いて到着確認を行う。

（２）寄付や支援物資

- □ 個人や団体などから直接、寄付や物資など支援の申し出があった場合は、市災害対策本部または市災害ボランティアセンターを通すよう伝える。ただし物資のうち、イベント主催者が持参したものや少量の場合などは、施設管理者と相談し、直接受け入れるかどうかを決める。（詳しくは**総務班の業務１－６**）
- □ 災害ボランティアセンター経由で支援を受けた物資は、**物資ごとの受入・配布等管理簿（様式集 p. 32）**の受入元欄に「寄付（寄付者名）」又は「無償借入（借入先名）」と記入し、出所を明示する。また、支援を受けた物資が届いた旨を総務班に連絡する。（**支援受け入れ一覧表（様式集 p. 21）**は総務班が記入する。）
- □ 不要な救援物資がきた場合は受け取りを拒否する。

食料・物資班の業務５	実施時期	展開期～
保管		

□ 食料、物資は一時保管場所に運搬し、用途や種類ごとに分けて保管する。

□ 水や食料は**食料管理表（様式集 p.35）**、物資は**物資ごとの受入・配布等管理簿（様式集 p.32）**により在庫を管理する。

□ 行政職員が新物資システム（B-PLo）を利用できる場合は、新物資システム（B-PLo）を用いて管理する。

＜保管のしかた＞

【水・食料】

・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。

【物資】

・物資は、避難所を利用する人（在宅避難者・車中泊避難者等を含む）に配布するものと、運営で使用するものに分け、さらに種類ごとに分類し、数量を確認する。

・常に在庫数が把握できるよう、整理整頓を心がける。

・包丁、ガスボンベなどの危険物の取扱いに厳重に注意する。

配布するもの	衣類、靴下、靴	上着、履物(ズボンなど)、下着、靴下、靴などの種類ごとに男性用、女性用、こども用などサイズも分ける
	寝具	毛布、布団、タオルケットなど
	日用品	タオル、せっけん、歯みがき用品 ウェットティッシュ、ティッシュペーパーなど
	食器	使い捨ての食器や箸など
	要配慮者用など個別に対応するもの	哺乳瓶、粉ミルク、紙おむつ、おしりふき 生理用品、ストーマ用装具、妊婦用下着など
運営用	炊事道具	なべ、やかん、包丁、湯沸し用ポット、炊飯器など
	光熱材料	ライターなど火を起こす道具、ローソクなど固形燃料など
	衛生用品	ごみ袋、消毒液、洗剤など
	その他	文房具、乾電池など

食料・物資班の業務６	実施時期	展開期～
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。
- □ 連絡・広報班、要配慮者支援班、屋外支援班と協力し、避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）を参考に、情報掲示板への掲示や、各組長へ連絡し避難所利用者全員（在宅避難者・車中泊避難者等を含む）に確実に伝わるようにする。

（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、在宅避難者・車中泊避難者等にも等しく配給し、物資の給与状況（まとめ表）（様式集 p. 33）に給与状況をまとめておく。

→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。

- □ 組ごとに配給し、組長を通じて組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で食べられないもの（資料集 p. 30）も参考に、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。
- □ 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。
- □ 避難所運営委員会の理解と協力を得た上で、個別に対応する。

□ 個別対応する物資の配給場所や方法が決まったら、避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）を参考に、情報掲示板への掲示や、各組長に連絡するなどして避難所利用者全員（在宅避難者・車中泊避難者等を含む）に確実に伝わるようにする。

食料・物資班の業務７	実施時期	展開期～
炊き出し		

□ 温かい食事の提供や栄養管理を考慮し、食事に関する配慮について（資料集 p. 30）を参考に、炊き出しやキッチンカーの派遣などを検討する。

□ 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）

□ 加熱作業前と加熱作業後に同じ調理器具を用いる場合は、しっかり洗浄する。

□ 使用後の調理器具等は、しっかり洗浄した後、よく乾燥させ、衛生的な場所に保管する。

□ 使用後の調理器具等は定期的に消毒又は加熱により殺菌する。

□ 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。

□ 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ることのできない食材がある方のために、食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの（資料集 p. 30）を参考に献立作りに配慮し、調理の際も工夫する。また避難所で提供する食料の原材料表示や、使用した食材がわかる献立表を、食品の原材料表示カード（様式集 p. 36）を参考に掲示する。（加工食品、調味料、出汁などにも注意）

□ 原材料表示は避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）を参考に必要に応じて多言語化や食材の絵文字を使用する。

□ 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。
残飯などのごみ：保健・衛生班の業務２「ごみ」参照
排　　水：保健・衛生班の業務３「生活用水」参照

食料・物資班の業務８	実施時期	展開期～
給水車		

- □ 給水車が来る日時は、連絡・広報班と連携し、避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）を参考に、避難所を利用する人全員（在宅避難者・車中泊避難者等を含む）に確実に伝わるようにする。
- □ 給水車が来ると大勢の人が並ぶので、混乱を防ぐため列を整理する。

食料・物資班の業務９	実施時期	安定期～
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。
- □ 近隣の商業施設などが営業を再開し、ほとんどの食料・物品が購入できる状態となった場合は、避難所利用者からの要望にどこまで対応するか、避難所運営員会や市災害対策本部と検討する。

＜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

1　トイレ …… 2

2　ごみ …… 3

3　生活用水 …… 4

4　衛生管理 …… 5
- 4-1　手洗い
- 4-2　食器・洗面道具 …… 6
- 4-3　清掃
- 4-4　洗濯
- 4-5　風呂 …… 7

5　医療救護 …… 8

6　健康管理 …… 9

7　こころのケア対策 …… 10

8　ペット …… 11

プライバシーの保護

　業務で知りえた個人情報は、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。

保健・衛生班の業務１	実施時期	展開期～
トイレ		

（１）トイレの確保、設置

- □ 災害時のトイレ対策（資料集 p. 17）を参考にトイレを確認する。
  →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、トイレカー・トイレトレーラーなど）を食料・物資班に依頼する。
  災害時のトイレ対策（資料集 p. 17）を参考に、被害の状況、設置場所に加えて、災害発生からの時間の経過などの条件により、適したトイレを依頼する。仮設トイレを調達する際は、できる限り国で標準化されている快適トイレを調達する。なお、トイレの設置と併せて手洗い場や消毒液の設置も行う。
- □ 避難所に必要な部屋・場所（資料集 p. 11～）や災害時のトイレ対策（資料集 p. 17）を参考に、総務班、要配慮者支援班、施設管理班と連携し、災害用トイレの数や設置場所を決める。
- □ 災害用トイレが搬送されたら、所定の場所に設置する。

（２）トイレの防疫、衛生、清掃

- □ 災害時のトイレ対策（資料集 p. 17）を参考に、トイレットペーパーや消毒液など、トイレの消毒、殺菌対策に必要な物資を把握し、足りない分は食料・物資班に依頼する。
- □ トイレを使うときの注意（資料集 p. 22、23）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。
- □ 避難所利用者によるトイレの清掃が定着するまで、１日に数回見回りを行い、必要に応じて清掃を行う。

（３）トイレの清掃

- □ 避難所利用者の組ごとに当番を決め、毎日交替で行う。
- □ 清掃の時間は予め決めておき、時間になったら放送などで伝える。
- □ 清掃当番となった組に、トイレの清掃当番がやること（資料集 p. 28）を渡し、毎回清掃の際に一通り実施してもらう。
- □ できるだけ早めに、市災害対策本部に汲み取りを要請する。

保健・衛生班の業務２	実施時期	**展開期～**
ごみ		

（１）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、地域の規定に従い、分別の種類ごとに置き場を決めて表示する。
- □ ごみ集積所の場所やごみの分別方法は、避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）を参考に、情報掲示板に掲示するなどして避難所利用者全員（在宅避難者・車中泊避難者等を含む）に確実に伝わるようにする。

＜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（においに注意）
- ・ 直射日光が当たりにくく、屋根のある場所
- ・ 清掃車が出入りしやすい場所

＜他のごみと分け、取扱いに注意するもの＞

- ・ 危険物（カセットボンベなど）
- ・ トイレから出たごみ（衛生上注意）

（２）ごみの収集、分別

- □ 避難所利用者の組ごとにごみ袋を配布し、市のごみ処理のルールに合わせて分別してもらう。
- □ 各世帯から出たごみは、避難所利用者の組ごとにごみ集積場に運んでもらい、分別して所定の場所に置いてもらう。
- □ ごみ袋などが不足したら、食料・物資班に依頼する。

（３）ごみの処理

- □ 可燃ごみは、原則として避難所内では燃やさない。
- □ ごみの収集は、市災害対策本部に要請する。

保健・衛生班の業務３	実施時期	展開期～
生活用水		

（１）生活用水の確保

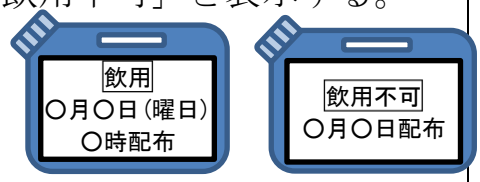
- □ 避難所で使う水は、用途に応じて明確に区分する。
- □ 飲料水が不足する場合は、食料・物資班に依頼する。（飲料水は食料・物資班が保管・管理する。）
- □ 飲料水が安定的に供給できるようになったら、手洗い、洗顔、洗髪、洗濯などに使う生活用水やトイレ用の水を確保するため、市災害対策本部に給水車などを要請する。

＜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

- □ 水はふた付きの清潔なポリ容器に入れるか、ポリ容器に清潔なビニール袋を入れて入口を閉じるなど、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、飲料水用のポリ容器等には「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ポリ容器等には「飲用不可」と表示する。



（３）排水の処理

- □ 炊き出し、洗濯、風呂、シャワーなど水を使用する設備は、総務班や施設管理班と連携し、浄化槽や下水道などの排水処理設備に流せる場所に設置できるよう検討する。
- □ 炊き出し、洗濯、風呂、シャワーなどで使用した水は、垂れ流しにすると悪臭や害虫の発生など、生活環境の悪化につながるため、浄化槽や下水道など排水処理設備に流すようにする。

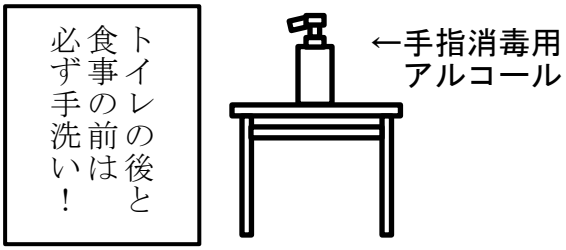
保健・衛生班の業務４－１	実施時期	展開期～
衛生管理（手洗い）		

（１）手洗いの徹底

- □ 感染症対策や衛生確保のため、トイレの後や食事の前は手洗いや手指の消毒をしましょう（リーフレット集 p. 10）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。

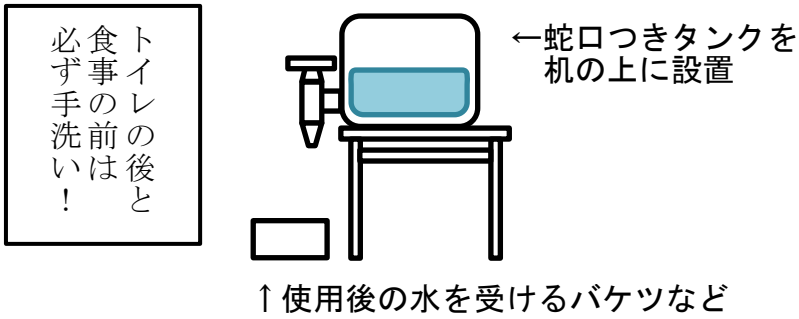
（２）手洗いのための水が確保できない場合

- □ 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。
- □ 手洗い場やトイレ、各部屋の出入口などに手指消毒用アルコールなどの消毒液を設置する。
- □ 消毒液は定期的に取り替え、不足したら、食料・物資班に依頼する。



（３）手洗い場の設置

- □ 生活用水が確保できたら、蛇口のあるタンクに水を入れた簡易の手洗い場を設置する。
- □ 浄化槽や下水管が使用できる場合は、排水を浄化槽や下水に流す。
- □ 感染症予防のため、タオルの共用は禁止する。



保健・衛生班の業務４－２ **衛生管理（食器・洗面道具）**	実施時期	**展開期～**

- □ 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。
- □ 洗面道具（くし、剃刀、歯ブラシ、タオルなど）は共有しない。
- □ 不足するものがあれば、食料・物資班に依頼する。

保健・衛生班の業務４－３ **衛生管理（清掃）**	実施時期	**展開期～**

- □ 部屋の清掃は、その部屋を利用している避難所利用者の組ごとに週１回以上行ってもらう。
- □ 共有スペースの清掃は、避難所利用者の組ごとに当番を決め、定期的に行ってもらう。

保健・衛生班の業務４－４ **衛生管理（洗濯）**	実施時期	**展開期～**

- □ 生活用水が確保できるようになったら、総務班、施設管理班と連携し、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。
- □ 食料・物資班に洗濯機や物干し場で使う資材を調達するよう依頼する。
- □ 洗濯場、物干し場の利用のルールを決め、避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）を参考に、情報掲示板に掲示するなどして避難所利用者全員（在宅避難者・車中泊避難者等を含む）に確実に伝わるようにする。

保健・衛生班の業務４－５	実施時期	展開期～
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、避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）を参考に、情報掲示板に掲示するなどして避難所利用者全員（在宅避難者・車中泊避難者等を含む）に伝わるようにする。

（２）仮設風呂、仮設シャワー

□ 入浴・洗濯について（資料集 p. 29）を参考に、総務班、要配慮者支援班、施設管理班と連携し、仮設風呂、仮設シャワーの数や設置場所を決める。

□ 仮設風呂や仮設シャワーが利用できる場合は、浴槽水の交換や消毒方法について市災害対策本部や保健所と協議する。

□ 仮設風呂や仮設シャワーは、少なくとも一週間に２回は入浴できるよう、利用計画を作成する。

＜風呂・シャワーの利用計画＞

・利用時間は男女別に、避難所利用者の組単位で決める。
・利用時間の一覧表を作成して情報掲示板に掲示するとともに、総務班と連携し、利用時間ごとの入浴券を発行する。
・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。
・アトピー性皮膚炎など、入浴やシャワーで清潔に保つことが必要な人の利用方法（利用時間や回数など）は、個別に検討する。

□ 仮設風呂や仮設シャワーを利用できる日や使用方法について、避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）を参考に、情報掲示板に掲示するなどして避難所利用者全員（在宅避難者・車中泊避難者等を含む）に確実に伝わるようにする。

□ 清掃は、避難所利用者の組ごとに当番を決めて毎日交代で行う。

保健・衛生班の業務５	実施時期	展開期～
医療救護		

（１）情報収集・提供

- □ 連絡・広報班と連携し、以下の情報を入手する。
- □ 入手した情報は、避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p.10）を参考に、情報掲示板に掲示するなどして避難所利用者全員（在宅避難者・車中泊避難者等を含む）に伝わるようにする。

＜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、DWAT（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　　など

（２）救護室の管理・運用

- □ 施設の保健室や医務室を、避難所の救護室として利用する。
- □ 医薬品や衛生用品の種類や数を把握する。不足する場合は、食料・物資班に依頼する。
- □ 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。個人で使う薬が足りないなどの要望があれば、必要に応じて市災害対策本部に対し、医師や薬剤師などの派遣を要請する。

（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、避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p.10）を参考に、避難所利用者全員に伝える。
- □ インフルエンザや感染性胃腸炎など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、介護ベッドや冷暖房などの設備を整えて安静にさせる。また、すみやかに市災害対策本部に連絡し医師などの派遣を要請する。
- □ 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。
- □ 屋外支援班、要配慮者支援班と連携し、在宅避難者・車中泊避難者等の健康管理の方法について検討する。

保健・衛生班の業務６	実施時期	展開期～
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集などを配布・掲示して、注意を呼びかける。

→リーフレット集

災害によるけがや病気について～応急手当をしたらすぐに受診しましょう～(p. 1)
避難所生活での健康管理について(p. 2)
かぜに注意しましょう！～早めの予防と対策が重要です～(p. 9)
トイレの後や食事の前は手洗いや手指の消毒をしましょう！(p. 10)
効果的なうがいをしましょう！(p. 11)、下痢や腹痛がおこったら(p. 12)
インフルエンザに注意しましょう～早めの予防と対策が必要です～(p. 13)
ノロウイルスによる食中毒、感染に注意しよう！(p. 14)
食中毒を予防しましょう！(p. 15)

□ 適切な生活環境の確保のために定期的に換気や清掃等を行う。

（２）エコノミークラス症候群の予防（屋外支援班・車中泊スペース運営（駐車場管理）班と連携）

□ 車中泊避難者等がいたら、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、弾性ストッキングの使用やリーフレット集を活用したエコノミークラス症候群などへの注意を呼びかける。

→リーフレット集

エコノミークラス症候群を予防しましょう(p. 3)
車中泊避難の８カ条（p. 4）
車中泊避難におけるエコノミークラス症候群リスクチェックシート（p. 5）

（３）健康維持のための活動（食生活改善や口腔ケア、体操など）

□ 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を推奨する。また、必要に応じて体操やリハビリテーションの時間を設ける。

→リーフレット集

不活発な生活による機能低下を予防しましょう(p. 6)
腰痛の予防をしましょう！(p. 7)

（４）避難所を運営する側の健康管理

□ 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、交代制など無理の範囲で業務に従事し、食事や睡眠がしっかりとれるようにするなど、健康管理にも気を配ること。

保健・衛生班の業務７	実施時期	展開期～
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、こころの健康（資料集 p. 32）を参考に、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。

□ リーフレット集を活用して、避難所利用者に注意を呼びかける。

→リーフレット集

よく眠れない…お困りの方はみえませんか？（p. 8）
災害のあとの気持ちの変化（p. 17）
災害のあとの気持ちの変化～こどもの変化～（p. 18）

（２）保健師や DPAT などこころのケアの専門家などの派遣要請

□ 必要に応じて外部支援受入班と連携し、市災害対策本部に保健師や DPAT など専門家の派遣を要請するなど、適切に対処する。

（３）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、こころの健康（資料集 p. 32）を参考に、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の可能性があるため、専門機関に相談が必要。

保健・衛生班の業務８	実施時期	展開期～
ペット		

（１）登録情報の確認

- □ 総務班からペット登録をもらい、ペットの情報を把握する。（登録漏れがないよう注意）
- □ ペット登録をもとに、避難所に受け入れたペットの飼養状況を確認する。
- □ ペットの飼い主に**ペットの飼養について（様式集 p. 16）**を手渡しして、飼い主自身が責任をもって飼養するよう徹底する。

（２）ペットの飼養場所の確保

- □ 総務班、施設管理班と連携し、ペットの飼養場所を確保・再確認する。

＜ペットの飼養場所＞

・ペットは、アレルギー対策や感染症予防のため、避難所利用者が生活する場所とは別の場所で飼養し、動線が交わらないよう注意する。（施設に余裕がある場合は、ペットと飼い主がともに生活できる部屋を別に設けることも検討する。）

・ペットの飼養場所は、予め避難所の敷地内で、雨や風をしのげる場所をいくつか確保しておき、避難者の人数や状況に応じて、最も適した場所を使うようにする。適切な場所がない場合や不足する場合は、ブルーシートや構造物を利用して環境を整えたり、テントを活用して場所を確保する。

・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養できることが望ましい。

（３）ペットの飼養

- □ 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。
- □ ペットの飼養場所の清掃は、飼い主間で当番を決めて、交代で行う。
- □ 総務班、施設管理班が連携し、避難所でのペットの飼養ルールや衛生管理方法を飼い主たちと決定する。追加した項目は、**ペットの飼養について（様式集 p. 16）**にも記入・配布するなどして、飼い主たちに周知する。

（４）飼い主の相互協力体制の促進

□ 飼い主自身がペットの適正な飼養に努め、飼養ルールや衛生管理の方法などについて飼い主に説明すると共に、飼い主が相互に協力し、飼養場所の衛生管理や、ペットを適正に飼養できる体制の構築（いわゆる飼い主の会など）を支援する。

（５）飼い主への情報提供

□ 連絡・広報班と連携し、動物救護本部の設置状況や、ペットの救護活動に関する情報を確認し、飼い主の会などを経て飼い主に伝える。

要配慮者支援班の業務

1　配慮が必要な人の情報把握 …… 2

2　相談コーナーの設置 …… 3

3　定期巡回 …… 3

4　避難所運営のために必要な情報の共有 …… 4

5　配慮が必要な人などへの情報提供 …… 5

6　要配慮者が使用する場所などの運用 …… 6

7　食料・物資の配給時の個別対応 …… 7

8　女性やこどもへの暴力防止対策 …… 8

9　福祉避難所や医療機関との連携 …… 9

10　専門家の把握、派遣 …… 9

プライバシーの保護

　業務で知りえた個人情報は、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。

要配慮者支援班の業務１	実施時期	展開期～
配慮が必要な人の情報把握		

避難所等利用者登録票（様式集 p. 12-13） を用いる場合

（１）情報把握

□ 総務班名簿係と連携し、避難所利用者（在宅避難者・車中泊避難者等を含む）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組の代表者（組長）や、民生委員、保健師、DWAT（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等利用者登録票　裏面（様式集 p. 13）に追記する。

＜聞き取り内容の例＞

・ 避難所等利用者登録票に書かれた「特に配慮が必要なこと」欄の確認
・ 持病や障がい、アレルギーなど、身体やこころの状態
　同じ病気や障がいでも人によって症状や注意する点は違うので、どんな配慮が必要か、本人や家族から具体的に聞き取る。
・ 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、組長と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。

要配慮者支援班の業務２（総務班と連携） **相談コーナーの設置**	実施時期	**展開期～**

□ 総務班と連携し、総合窓口の一角に、利用者からの苦情・相談・要望などを聞く「相談コーナー」を設置する。

□ 設置場所がわかるよう「相談コーナー」と表示する。

＜相談対応＞

・受付時間中は２名以上（総務班：１名、要配慮者支援班：１名）で対応する。（途中で交替してもよい。）

・個別相談が必要な場合は、プライバシーに配慮した相談室などを利用し、必ず２名以上で対応する。

・ビブスや腕章など相談の担当者が誰か分かりやすいように工夫する。

・窓口には女性も配置し、女性が相談しやすい環境をつくる。

・苦情、相談、要望への対応後の事務処理は、総務班が行う。

要配慮者支援班の業務３（屋外支援班、保健・衛生班と連携） **定期巡回**	実施時期	**展開期～**

□ 屋外支援班や保健・衛生班と連携し、民生委員や保健師の協力を得て、配慮が必要な人（在宅避難者・車中泊避難者等を含む）を定期的に巡回し、健康状態や意見、要望、必要な物資などを聞き取る。

□ 巡回で聞き取った内容は、医療・福祉等の外部の専門家と支援に必要な範囲内で共有し、支援者が交代する場合は適切に引き継ぐ。

□ 車中泊避難者等がいたら、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、弾性ストッキングの使用やリーフレット集を活用したエコノミークラス症候群などへの注意を呼びかける。

→リーフレット集

エコノミークラス症候群を予防しましょう（p. 3）

車中泊避難の８カ条（p. 4）

車中泊避難におけるエコノミークラス症候群リスクチェックシート（p. 5）

□ 巡回の際、こころの健康（資料集 p. 32）を参考に、具合の悪そうな人がいたら声をかけ、救護室の利用や保健師の面談、こころのケアの専門家の相談などを紹介する。

要配慮者支援班の業務４	実施時期	展開期～
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、個人情報を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、DWAT（災害派遣福祉チーム）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、DWAT（災害派遣福祉チーム）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。

要配慮者支援班の業務５	実施時期	展開期～
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、DWAT（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

□ 入手した情報は、避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（資料集 p.2～）や避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p.10）を参考に、配慮が必要な人やその家族などに知らせる。

□ 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「災害時多言語表示シート」を活用するなど、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

□ 病気やアレルギー、障がいなどがあるため、食事や物資、衛生環境(トイレや風呂、シャワーなど)を利用する際に特別な配慮が必要な人がいることを理解し、接し方の注意や生活上の支援などで協力してもらうため、必要に応じて、管轄の保健所や市災害対策本部からパンフレットなどを入手し、避難所利用者へ配布する。

□ また、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を周囲に知らせるための工夫として、ヘルプマークや、各自治体で配布しているヘルプカードの活用、災害時バンダナ、ベスト等を身に着けてもらうことも考えられる。

要配慮者支援班の業務６ **要配慮者が使用する場所などの運用**	実施時期	**展開期～**

（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、避難所に必要な部屋・場所（資料集 p.11～）や避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（資料集 p.2～）、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、避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（資料集 p.2～）を参考に、マニュアル本編（避難所運営編）（p.12）のうち、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＞

避難所運営のために必要な部屋・場所（資料集 p.11～）のうち、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、こども部屋、相談室（兼静養室）など

（３）必要な資機材の確保

□ 要配慮者が使用する場所で使う資機材や物資の調達は、総務班や施設管理班と連携し、避難所に必要な部屋・場所（資料集 p.11～）を参考に、内容や数、設置場所などを決めた上で、食料・物資班に依頼する。

要配慮者支援班の業務７	実施時期	展開期～
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、避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（資料集 p. 2～）や、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、こども用）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。

・ 酸素ボンベやストーマ装具など、利用者が限られているものや高価なものは、要配慮者本人又はその家族に個別に受け渡しする。

・ 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

□ 食料・物資班と連携し、食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの（資料集 p. 30）や避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（資料集 p. 2～）を参考に、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や、原材料表示の仕方、使用した食材がわかる献立表の作り方などのより良い方法を検討する。

＜食事に配慮が必要な方＞

・ 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　　など

要配慮者支援班の業務８	実施時期	展開期～
女性やこ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、監視が行き届きにくい場所や死角になる場所を避け、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、夜泣きするこどもを抱えた人の利用など）
- □ トイレ及びその動線上には照明をつける。

（２）女性やこ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、女性やこ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）女性やこどもへの注意喚起

- □ 女性やこ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。また、性犯罪・性暴力、ＤＶなどがおこらないみんなが安心して過ごせる避難所をつくろう（リーフレット集 p. 20）を掲示し、避難所利用者全員に注意喚起を行う。
- □ 女性やこどもに対し、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＞

・危険な場所や死角になる場所やトイレには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。　　など

要配慮者支援班の業務９ **福祉避難所や医療機関との連携**	実施時期	**展開期～**

- □ 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連絡・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**	実施時期	**展開期～**

- □ 避難所利用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。
- □ 保健師、介護福祉士など専門職員や DWAT（災害派遣福祉チーム）の派遣が必要な場合は、行政担当者（行政担当者がいない場合は総務班）を通じて、市災害対策本部に要請する。
- □ 手話通訳者や要約筆記者、外国人への情報提供のため外国語の通訳ボランティアの派遣、文書の翻訳が必要な場合は、外部支援受入班と連携して行政担当者（行政担当者がいない場合は総務班）を通じて、市災害対策本部または市災害ボランティアセンターや災害多言語支援センター等に要請する。

施設管理班の業務

1　施設・設備の点検、対応 …… 2

2　運営で使う部屋などの指定、表示 …… 2

3　生活場所の整理、プライバシー確保 …… 3

4　照明（消灯） …… 3

5　飲酒・喫煙 …… 4

6　見回り・夜間の当直 …… 4

7　防火対策 …… 5

8　防犯対策 …… 6

プライバシーの保護

　業務で知りえた個人情報は、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。

施設管理班の業務１	実施時期	展開期～
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。応急危険度判定士がいない場合は、すみやかに市災害対策本部に派遣を要請する。
- □ 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、出入口をロープで封鎖し、「立入禁止」の張り紙などで表示して進入できないようにする。

（２）設備の確認、修繕依頼

- □ マニュアル本編（避難所運営編）（p. ９）を参考に、ガスや電気、水道、電話、放送、トイレなど設備の状況について点検する。
- □ 修繕が必要な場合は、施設管理者と相談した上で、行政担当者（いない場合は総務班）を通じて、市災害対策本部に修繕を依頼する。
- □ 発電機や照明機器、通信手段など資機材の調達が必要な場合は、食料・物資班に依頼する。

施設管理班の業務２	実施時期	展開期～
運営で使う部屋などの指定、表示		

- □ 総務班や要配慮者支援班、食料・物資班と連携し、マニュアル本編（避難所運営編）（p. 10～12）や避難所に必要な部屋・場所（資料集 p. 11～）を参考に、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。
- □ 立入禁止とした場所や避難所運営のために使用する場所は、出入口に張り紙などして明確に表示する。
- □ 使用できない設備は、張り紙などして明確に表示する。特に、衛生環境が悪化することから、使用できないトイレについては確実に「使用禁止」の張り紙を行うように注意する。併せて、災害用トイレを設置する。

施設管理班の業務３	実施時期	展開期～
生活場所の整理、プライバシー確保		

（１）通路の確保

□ 避難所利用者が生活する場所には、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幅 130cm 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。

（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。

□ プライバシーを確保するパーティションや段ボールベッド・エアーベッドなどの簡易ベッドを速やかに設置する。避難所にいる全員分の数量を確保できない場合は、様々な事情を考慮して、高齢者、障がい者などから臨機応変に提供することが望ましい。

施設管理班の業務４	実施時期	展開期～
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、避難所でのルール（様式集 p. 4～6）に記載し、情報掲示板へ掲示する。

□ 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５ **飲酒・喫煙**	実施時期	**展開期～**

- □ 避難所での飲酒や喫煙のルールを決め避難所でのルール（様式集 p. 4～6）に記載し、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。（避難所内は防火対策のため火気厳禁のため）
- □ 受動喫煙を防ぐため、喫煙場所は、避難所利用者が生活する場所から離れた場所に設置する。
- □ 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６ **見回り・夜間の当直**	実施時期	**展開期～**

（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。
- □ 女性やこ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、腕章やビブス（ゼッケン）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。

施設管理班の業務７	実施時期	展開期～
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、定期的に換気を行うほか、火災防止のため十分注意を払うよう避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）を参考に、避難所でのルール（様式集 p. 4～6）などを用いて、避難所利用者全員に伝える。
- □ 当番を決めて、避難所の火災予防のための自主検査表（様式集 p. 37）に基づき毎日検査をする。

施設管理班の業務８	実施時期	展開期～
防犯対策		

□ 多くの人が出入りす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、避難所利用者の組長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。

＜トラブル発生時の注意＞

・自分から声をかける
・相手の言い分をよく聞く
・あくまでも冷静、論理的に説明する
・できること、できないことを明確にする
・納得するまで説明する

□ 避難所内での盗難や、女性やこどもなどへの暴力、性的暴力などの犯罪防止のため、性犯罪・性暴力、ＤＶなどがおこらないみんなが安心して過ごせる避難所をつくろう（リーフレット集 p. 20）、犯罪がおこらないみんなが安心して過ごせる避難所を作ろう（リーフレット集 p. 21）を掲示し、避難所利用者全員に注意喚起を行う。とくに、女性やこどもへの暴力・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。

＜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一人で行かない
・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　など

□ 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。

□ 警察署から不審者情報を入手したら、連絡・情報班と連携し避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）を参考に、避難所利用者全員に知らせる。

屋外支援班の業務

１　情報把握 …… ２

２　組織づくり …… ３

３　車中泊避難を行うためのスペース
（車中泊避難スペース）づくり …… ４

４　食料・物資の配給 …… ５

５　情報の提供 …… ５

６　配慮が必要な人への対応 …… ６

プライバシーの保護

　業務で知りえた個人情報は、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。

屋外支援班の業務１	実施時期	展開期～
情報把握		

（１）避難所等利用者登録から把握

- □ 総務班名簿係と連携し、避難所等利用者登録から、在宅避難者・車中泊避難者等の情報を把握する。
- □ 車中泊避難者等がいたら、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、エコノミークラス症候群を予防しましょう！（リーフレット集 p. ３）、車中泊避難の８カ条（リーフレット集 p. ４）、車中泊避難におけるエコノミークラス症候群リスクチェックシート（リーフレット集 p. ５）を活用して注意を呼びかける。など

（２）個別訪問などによる把握

- □ 地域（自治会、町内会、自主防災組織など）の役員やNPO、ボランティアなどの協力を得て地域ごとに担当を分け、自治会、町内会に属していない人も含め戸別訪問する。
- □ 要配慮者の把握のための個別訪問は、避難行動要支援者名簿をもとに、民生委員や介護施設などの福祉サービス事業者と連携するなどの方法も検討する。
- □ 発災直後で人手が足らない場合は、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。
- □ 戸別訪問の際は避難所等利用者登録票（様式集 p. 12-13）の様式を持参し、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。（アプリ等のデジタル技術の活用も考えられる。）

＜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、組長と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、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**	実施時期	**展開期～**

- □ １で把握した情報をもとに、在宅避難者・車中泊避難者等のとりまとめを行うため、マニュアル本編（避難所運営編）（p.16）を参考に「組」をつくる。
- □ すでに「組」がある場合は、１で把握した情報を追加し、必要に応じて編成しなおす。
- □ マニュアル本編（避難所運営編）（p.24）を参考に、組ごとに組長を選出してもらう。

屋外支援班の業務３ （車中泊避難スペース運営（駐車場管理）班と連携） **車中泊避難を行うためのスペース（車中泊避難スペース）づくり**	実施時期	**展開期～**

避難所等利用者登録票（様式集 p. 12-13） を用いる場合

（１）車中泊避難スペースの設置の検討

- □ プライバシーの確保やペットの世話などの理由から、車中泊避難を希望する人がいる場合、マニュアル本編（避難所運営編）（p. 20）を参考に、避難所の駐車場などに車中泊避難スペースの設置を検討する。
- □ 車内泊避難スペースを設置・開設した場合、市災害対策本部に、開設した旨、開設場所、運営主体の連絡先、スペースの開設時間などを報告する。
- □ 車中泊避難スペースを開設したことを、避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）を参考に、避難所利用者全員に伝える。
- □ 車中泊避難スペースの閉鎖のタイミングをあらかじめ決めておく（ライフラインが復旧したら、スペースの利用者が減少したら、など。）
- □ 避難所から食料・物資、情報などを提供する。

（２）車中泊避難スペースの管理・運営

- □ 車中泊避難スペースの管理・運営方法は車中泊避難スペースを利用する人々が屋外支援班をはじめ避難所の各運営班と連携しながら協力して行うことを前提とし、運営体制を検討する。
- □ 連絡・広報班と連携し、車中泊避難スペースと避難所への連絡手段を検討する。連絡のための資機材が不足している場合は、食料・物資班から市災害対策本部へ依頼してもらう。
- □ 車中泊避難スペースから送付された避難所等利用者登録票や退所届は総務班名簿係へ渡す。
- □ 車中泊避難スペースから送付された食料依頼伝票や物資依頼伝票は、食料・物資班へ渡す。

＜車中泊避難スペースで行うこと＞

- 食料・物資の要請・配布、情報の提供
- 避難所との連絡・調整
- スペースを利用する組の人々の意見・要望などを取りまとめ、避難所に伝える　など

屋外支援班の業務４ （車中泊避難スペース運営（駐車場管理）班と連携） **食料・物資の配給** 避難所から近隣の場所に滞在する人 （在宅避難者・車中泊避難者等を含む）	実施時期	**展開期～**

- □ 避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）を参考に、配給の時間、場所、方法などを、在宅避難者・車中泊避難者等の避難所以外の場所に滞在する人全員に伝え、避難所内の配布場所まで取りに来てもらう。
- □ 近隣でも、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５ （車中泊避難スペース運営（駐車場管理）班と連携） **情報の提供** 避難所から近隣の場所に滞在する人 （在宅避難者・車中泊避難者等を含む）	実施時期	**展開期～**

- □ 連絡・広報班と連携し、在宅避難者・車中泊避難者等が見やすい場所に１か所、避難所の敷地の入口付近に１か所、情報掲示板を設置して避難所と同様に情報を提供し、こまめな閲覧を促す。
- □ 重要な情報は、組長への伝達や戸別訪問、物資の受け渡し時に伝えるなど工夫し、避難所利用者の事情に配慮した広報の例（資料集 p. 10）を参考に、全員に伝える。

屋外支援班の業務６ （車中泊避難スペース運営（駐車場管理）班と連携）	実施時期	展開期～
配慮が必要な人への対応		

□ 要配慮者支援班と連携し、在宅避難者・車中泊避難者等のうち、配慮が必要な人の情報を共有する。

（１）車中泊避難者等への支援

□ 保健・衛生班と連携し、車中泊避難者等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、弾性ストッキングの使用や**エコノミークラス症候群を予防しましょう！（リーフレット集 p.３）**、**車中泊避難の８カ条（リーフレット集 p.４）**、**車中泊避難におけるエコノミークラス症候群リスクチェックシート（リーフレット集 p.５）**の活用などの対策を行う。

□ 必要に応じて保健・衛生班や要配慮者支援班、外部支援受入班と連携して保健師や医療チーム、DWAT（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、車中泊避難等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。

（２）避難所以外の場所に滞在する人への支援

□ 要配慮者支援班、連絡・広報班、食料・物資班と連携し、家族などの支援者がおらず、避難所へ自力で行くことができない人など、特に配慮が必要な人の情報を把握し、食料や物資の配布や情報提供の方法について検討する。

□ 要配慮者支援班と連携し、自宅などでの生活の継続が困難となっている人がいる場合は、本人の希望を聞いた上で、近隣の福祉避難所などへの移送を検討する。

外部支援受入班の業務

１　受け入れの検討 …… ２

２　外部支援の受け入れ …… ３

３　外部支援受け入れの終了 …… ４

４　その他 …… ４

プライバシーの保護

　業務で知りえた個人情報は、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。

外部支援受入班の業務１	実施時期	展開期～
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、各運営班の班長など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、ボランティアに依頼したい内容や必要な人数を決める。

＜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・筆話・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
・こ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。その際は、年齢や性別に関わりなく、こどもから大人まで幅広く声をかけ、本人の希望にそって役割を分担する。

（３）外部支援の受け入れ検討

□ 避難所内で対応できない分について、派遣職員依頼書（様式集 p. 38）を作成し、行政担当者（いない場合は総務班）に渡す。

□ 行政担当者（いない場合は総務班）は、「派遣職員依頼書」に発信日時、避難所名、発注依頼者などを記入し、市災害対策本部または市災害ボランティアセンターにメール・ＦＡＸで送信する。（メール・ＦＡＸが使えない場合は、写しをとり、伝令など直接届ける。）

- □ 外国人への情報提供のため、災害多言語支援センターへ依頼する場合は、文書の翻訳が必要な場合は翻訳依頼書（様式集 p. 46）を、外国語の通訳ボランティアの派遣は通訳支援依頼書（様式集 p. 47）を作成し、行政担当者（いない場合は総務班）に渡す。
- □ 行政担当者（いない場合は総務班）は、「派遣職員依頼書」に発信日時、避難所名、発注依頼者などを記入し、市災害対策本部または災害多言語支援センターにメール・ＦＡＸで送信する。

外部支援受入班の業務２	実施時期	展開期～
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。
- □ 避難所に直接ボランティアの申し入れがあった場合は、必ず市災害ボランティアセンターで受付をするよう伝える。

市災害ボランティアセンター　電話（　　）　　－

（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（様式集 p. 39）に必要事項を記入してもらう。
- □ 派遣されたボランティアに、ボランティアの皆様へ（様式集 p. 40）について、市災害ボランティアセンターから説明を受けているか確認する。受けていない場合は、改めて説明する。
- □ 派遣されたボランティアが、市災害ボランティアセンターで配付された腕章や名札などを付けているか確認し、つけていない場合は目印となる腕章やビブス（ゼッケン）などを渡し、必ず着用してもらう。

（３）リーダーの決定

- □ 活動の内容ごとにグループをつくり互選でリーダーを決めてもらう。
- □ リーダーは、活動終了後に窓口に立ち寄るよう伝える。

（４）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運営班の班員が立ち会うようにする。活動の内容がどの運営班にも属さない場合は、ボランティア班の班員が立ち会う。

（５）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。
- □ 支援者が交代する場合には、情報が引き継がれるように配慮する。
- □ 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。

外部支援受入班の業務３	実施時期	展開期～
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。

外部支援受入班の業務４	実施時期	展開期～
その他		

- □ 継続的に活動をしているボランティアが避難所運営委員会に出席したときは、市災害ボランティアセンターに概要を説明する。

車中泊避難スペース運営（駐車場管理）班の業務

１　車中泊避難スペースの維持管理……　２

２　食料・物資の配給に必要な場所などの確保…　２

３　利用者の把握　……　３

４　食料・物資の必要数の報告と受け取り　……　４

５　食料・物資の配給　……　５

６　情報の提供　……　５

７　車中泊避難スペースの閉鎖　……　６

※状況に応じて、車中泊スペース運営（駐車場管理）班を設置せず、屋外支援班が車中泊スペース運営（駐車場管理）班の業務を行うこともある

プライバシーの保護

業務で知りえた個人情報は、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。

車中泊避難スペース運営（駐車場管理）班の業務１

車中泊避難スペースの維持管理

□ 駐車スペースの区分け、車路や生活空間の確保といったゾーニング、場所決めなど駐車のルール（一例としてアイドリングや音・光についての運用ルール、巡回支援による各車両の見回りや、要配慮者・男女・ペット連れ等避難者の属性による駐車スペースの区分け、トイレ・給水・ゴミ捨て場・本部などの配置、車路幅の確保など）を決める。

車中泊避難スペース運営（駐車場管理）班の業務２
（屋外支援班と連携）

食料・物資の配給に必要な場所などの確保

（１）保管場所の確保

□ 避難所の保管場所と同じ場所とすることを検討する。
□ 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。
□ 保管場所の鍵の管理を施設管理者と協議する。

＜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。
・物資の荷下ろしをする場所や、配給する場所などの位置や動線も考慮する。

（２）荷下ろしをする場所の確保

□ 車両による物資輸送を想定し、道路から行き来がしやすく、保管場所とも近い場所を荷下ろし場とする。

（３）配給に必要な資機材の確保

□ 運搬用の台車など必要な設備・道具で使用できるものがあるか施設管理者と打ち合わせる。

車中泊避難スペース運営（駐車場管理）班の業務３

利用者の把握（利用者名簿の作成）

- □ 名簿を作るなどして利用者数を管理する。避難所の総務班及び屋外支援班へ毎日報告する。
- □ 利用者数は何時までに報告するか総務班及び屋外支援班と協議して決めておく。
- □ 新たに車中泊避難スペースを利用する人の情報を得た場合には、避難所等利用者登録をしてもらい、総務班及び屋外支援班へ連絡する。（参考：避難所等利用者登録票（様式集 p. 12-13）。アプリ等のデジタル技術の活用も考えられる。）
- □ 車中泊避難スペースを利用しなくなった人がいる場合には、退所登録をしてもらい、総務班及び屋外支援班へ連絡する。（参考：退所届（様式集 p. 17）　アプリ等のデジタル技術の活用も考えられる。）
- □ 車中泊避難スペースの利用者で配慮すべき事項がある人がいた場合は屋外支援班へ連絡する。

＜把握方法で工夫すること＞

・車中泊避難者は、昼間は片付けなどのため職場や自宅へ行き、夜間に車中泊避難スペースに戻るケースが多いため、以下の方法を検討する。

- □ 入退所が可能な時間を限定し、情報掲示板に掲示する
- □ 車中泊避難の８カ条（リーフレット集 p. ４）を参考に、入退所の際に名簿への登録が必要なことをリーフレットなどで周知する

車中泊避難スペース運営（駐車場管理）班の業務４
（食料・物資班、屋外支援班と連携）

食料・物資の必要数の報告と受け取り

（１）必要数の報告

- □ 必要な水や食料の数量を食料依頼伝票（様式集 p. 34）に記入する。
- □ 必要な物資がある場合は物資依頼伝票（様式集 p. 30）に記入する
- □ 記入後は写しをとり、原本を食料・物資班、屋外支援班に送付する。
- □ 依頼伝票の写しはファイルにとじて保管する。

（２）受け取り

- □ 水や食料、物資が届いたら、（１）で保管した依頼伝票の写し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。
- □ 食料・物資班、屋外支援班へ受領した旨を連絡する。
- □ 食料・物資は避難所から受け取る。

車中泊避難スペース運営（駐車場管理）班の業務５
（屋外支援班、連絡・広報班と連携）

食料・物資の配給

（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。
- □ 情報掲示板へ掲示し、車中泊避難スペースの利用者全員に伝わるようにする。

（２）配給状況をまとめる

- □ 物資の給与状況（まとめ表）（様式集 p. 33）に給与状況をまとめておく。

（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方法などを検討する。
- □ 個別対応する物資の配給方法が決まったら、情報掲示板へ掲示するなどして車中泊避難スペース利用者全員に確実に伝わるようにする。

車中泊避難スペース運営（駐車場管理）班の業務６

情報の提供

- □ 車中泊避難スペースの敷地入口付近など見やすい場所に情報掲示板を設置する。
- □ 情報掲示板は車中泊避難スペースを利用する組の代表者が中心となり管理する。
- □ 連絡・広報班が作成した掲示物や、屋外支援班から得た情報を掲示版に掲示する。
- □ 期限切れの情報や古い情報は掲示板から取り除く。
- □ 重要な情報は、避難所利用者の事情に配慮した広報（資料集 p. 10）を参考に、車中泊避難スペース利用者全員に伝わるようにする。

車中泊避難スペース運営（駐車場管理）班の業務７

車中泊避難スペースの閉鎖

- □ 避難者数の減少や電気・ガス・水道といったインフラの復旧状況など、地域の実情に応じて車中泊避難スペースを閉鎖する時期を検討する。
- □ 閉鎖にあたっては、避難所利用者の事情に配慮した広報（資料集p. 10）を参考に、車中泊避難スペース利用者全員に伝える。

在宅避難者等支援施設の業務

※在宅避難者等支援施設が設置される場合の対応（在宅避難者等支援施設が設置されず、避難所で実施する場合もある）

1　運営体制の確立 …… 2

2　食料・物資の配給に必要な場所などの確保… 2

3　利用者の把握 …… 3

4　食料・物資の必要数の報告と受け取り …… 3

5　食料・物資の配給 …… 4

6　食料・物資の保管 …… 4

7　情報の提供 …… 5

8　衛生・健康管理 …… 6

9　防火・防犯対策 …… 7

10　在宅避難者等支援施設の閉鎖 …… 8

プライバシーの保護

　業務で知りえた個人情報は、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。

在宅避難者等支援施設の業務１

運営体制の確立

- □ 在宅避難者等支援施設の管理・運営方法は、施設の管理者や在宅避難者等支援施設の利用者などで協議して決める。

  ＜在宅避難者等支援施設で行うこと＞
  - ・ 水・食料、物資の要請・配布、情報の提供
  - ・ 市災害対策本部との連絡・調整
  - ・ 施設を利用する組の人々の意見・要望などを取りまとめ、市災害対策本部に伝える　など
- □ 市災害対策本部との連絡手段を確保する。
- □ 在宅避難者等支援施設の利用者の代表者は、利用者の意見・要望などを取りまとめる。

在宅避難者等支援施設の業務２

食料・物資の配給に必要な場所などの確保

（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。
- □ 保管場所の鍵の管理を施設管理者と協議する。

＜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。
- ・ 物資の荷下ろしをする場所や、配給する場所などの位置や動線も考慮する。

（２）荷下ろしをする場所の確保

- □ 車両による物資輸送を想定し、道路から行き来がしやすく、保管場所とも近い場所を荷下ろし場とする。

（３）配給に必要な資機材の確保

- □ 運搬用の台車など必要な設備・道具で使用できるものがあるか施設管理者と打ち合わせる。

在宅避難者等支援施設の業務３

利用者の把握

- □ 在宅避難者・車中泊避難者等の氏名、生年月日、性別、住所、支援の必要性の有無等を記載した利用者名簿を作成し、利用者数を管理する。市から水、食料などの支給を受ける場合、市災害対策本部へ毎日報告する。（参考：避難所等利用者登録票（様式集 p. 12-13）。アプリ等のデジタル技術の活用も考えられる。）
- □ 利用者数は何時までに報告するか市災害対策本部と協議して決めておく。
- □ 利用者名簿の作成に当たっては、被害の状況やインフラの状況などを併せて把握し、当該避難者等が必要な支援を特定する。
- □ 夜間の対応者を設置する。
- □ 新たに在宅避難者等支援施設を利用する人の情報を得た場合には、避難所等利用者登録をしてもらう。紙ベースの場合は、様式を市災害対策本部へ送付する。（参考：避難所等利用者登録票（様式集 p. 12-13）アプリ等のデジタル技術の活用も考えられる。）
- □ 在宅避難者等支援施設を利用しなくなった人がいる場合には、退所登録してもらう。紙ベースの場合は、様式を市災害対策本部へ送付する。（参考：退所届（様式集 p. 17）。アプリ等のデジタル技術の活用も考えられる。）
- □ 在宅避難者等支援施設の利用者には、健康状態のセルフチェックを促す。
- □ 在宅避難者等支援施設の利用者で配慮すべき事項がある人がいた場合は市災害対策本部へ連絡する。

＜車中泊避難者の把握方法で工夫すること（敷地内に車中泊スペースを設置する場合＞

・車中泊避難者は、昼間は片付けなどのため職場や自宅へ行き、夜間に車中泊避難スペースに戻るケースが多いため、以下の方法を検討する。

- □ 入退所が可能な時間を限定し、情報掲示板に掲示する。
- □ 車中泊避難の８カ条（リーフレット集 p. ４）を参考に、入退所の際に名簿への登録が必要なことをリーフレットなどで周知する。
- □ 夜間の対応者を設置する。

在宅避難者等支援施設の業務４

食料・物資の必要数の報告と受け取り

（１）必要数の報告

- □水や食料が不足する場合は食料依頼伝票（様式集 p. 34）に、物資が不足する場合は物資依頼伝票（様式集 p. 30）に記入する。
- □記入後は写しをとり、原本を市災害対策本部に送付する。
- □依頼伝票の写しはファイルにとじて保管する。
- □行政職員が新物資システム（B-PLo）を利用できる場合は、新物資システム（B-PLo）を用いて調達する。

（２）受け取り

- □ 水や食料、物資が届いたら、（１）で保管した依頼伝票の写し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、水や食料は食料管理表（様式集 p. 35）に、物資は物資受入簿（様式集 p. 31）と物資ごとの受入・配布等管理簿（様式集 p. 32）、物資の給与状況（まとめ表）（様式集 p. 33）に、届いたものの内容や数を記入する。
- □ 市災害対策本部へ受領した旨を連絡する。
- □ 行政職員が新物資システム（B-PLo）を利用できる場合は、新物資システム（B-PLo）を用いて到着確認する。

在宅避難者等支援施設の業務５

食料・物資の配給

（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。
- □ 情報掲示板へ掲示し、在宅避難者等支援施設の利用者全員に伝わるようにする。

（２）配給状況をまとめる

- □ 物資の給与状況（まとめ表）（様式集 p. 33）に給与状況をまとめておく。

（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方法などを検討する。
- □ 個別対応する物資の配給方法が決まったら、情報掲示板へ掲示するなどして在宅避難者等支援施設利用者全員に確実に伝わるようにする。
- □ 食物アレルギーを有する人については、食事の原材料表示や避難者自身によるアレルギーを起こす原因食品の情報提供、管理栄養士等への相談など、食料や食事に配慮する。また、文化・宗教上の理由による食事への配慮等を行う。
- □ 物資については、災害の種類や季節に応じた必要な物資を検討する。
- □ 入浴機会の確保や洗濯機会の確保など在宅避難者支援施設で行えないものは、近くの避難所を案内する。

在宅避難者等支援施設の業務６

食料・物資の保管

- □ 食料、物資を一時的に保管する場合は、一時保管場所に運搬し、用途や種類ごとに分けて保管する。
- □ 水や食料は**食料管理表（様式集 p. 35）**、物資は**物資ごとの受入・配布等管理簿（様式集 p. 32）**により在庫を管理する。
- □ 行政職員が新物資システム（B-PLo）を利用できる場合は、新物資システム（B-PLo）を用いて管理する。

＜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。

在宅避難者等支援施設の業務７

情報の提供

- □ 在宅避難者等支援施設においても在宅避難者・車中泊避難者等に対し避難所と同様の情報提供を実施する。
- □ 在宅避難者等支援施設の敷地入口付近など見やすい場所に情報掲示板を設置する。
- □ 情報掲示板は在宅避難者等支援施設の利用者の代表者が中心となり管理する。
- □ 市から在宅避難者等支援施設への情報提供のルールをあらかじめ定めておく。
- □ 在宅避難者・車中泊避難者等が必要とする情報は、災害発生からの時間の経過に伴い、刻々と変化していくことから必要性に即した情報を的確に提供する。
- □ 期限切れの情報や古い情報は掲示板から取り除く。
- □ 重要な情報は、避難所利用者の事情に配慮した広報（資料集 p. 10）を参考に、在宅避難者等支援施設利用者全員に伝わるようにする。
- □ 市から避難所への情報提供ルートの中に、在宅避難者等支援施設についても含める情報提供のルールをあらかじめ定めておく。

在宅避難者等支援施設の業務８

衛生・健康管理

- □ 車中泊者避難者等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、弾性ストッキングの配布やエコノミークラス症候群を予防しましょう！（リーフレット集 p. ３）、車中泊避難の８カ条（リーフレット集 p. ４）、車中泊避難におけるエコノミークラス症候群リスクチェックシート（リーフレット集 p. ５）の活用などの対策を行う。
- □ 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、DWAT（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。
- □ 車中など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。

- □ 在宅避難者等支援施設において、携帯トイレを配布するほか、在宅避難者等支援施設に簡易トイレや仮設トイレ等を設置するなど、付近の在宅避難者・車中泊避難者等が清潔なトイレを利用できるよう整備する。
- □ 在宅避難者等支援施設を利用する在宅避難者・車中泊避難者等の体調に変化があった場合には、外部医療機関等へつなげるなどの対応をとる。
- □ 在宅避難者等支援施設は、避難者等が滞在、生活する場ではないため、避難所等の共同生活を行う上での衛生対策は想定されないが、炊き出しやお弁当による食品の給与や飲料水の供給、トイレの提供等を適切に行うための衛生環境確保が求められる。そのため、炊き出しを実施する際は、調理前の手指及び調理器具の消毒を徹底し、衛生的な調理に配慮し、調理する人の体調管理を行う必要があるほか、食料品は冷暗所に保管する。

在宅避難者等支援施設の業務９

防火・防犯対策

- □ 火元責任者を決める。
- □ たばこは屋外の決められた場所で吸い、吸殻は水が入ったバケツに入れるなど完全に消火すること、石油ストーブなどの暖房器具からの火災防止のため十分注意を払うことを、避難所利用者の事情に配慮した広報（資料集 p. 10）を参考に、利用者全員に伝える。
- □ 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。
- □ 警察署から不審者情報を入手したら、避難所利用者の事情に配慮した広報（資料集 p. 10）を参考に、利用者全員に知らせる。

在宅避難者等支援施設の業務 10

在宅避難者等支援施設の閉鎖

- □ 在宅避難者等支援施設は、電気・ガス・水道といったインフラの復旧状況や物流の回復状況、地域の小売店の営業再開状況など、地域の実情に応じて閉鎖を検討する。
- □ 在宅避難者等支援施設の閉鎖は、必ずしも避難所の閉鎖のタイミングと一致させる必要はなく、避難所よりも前に閉鎖することも考えられる。
- □ 閉鎖にあたっては、避難所利用者の事情に配慮した広報（資料集 p. 10）を参考に、在宅避難者等支援施設利用者全員に伝える。