

## 第4章 各活動班の業務

本章では、各活動班の業務について、班ごとにまとめています。  
総務班に所属している場合、総務班の部分だけを読めばよいような構成としています。

### 1 総務班の業務〈展開期～撤収期〉

#### (1) 避難所運営本部会議の事務局

##### 事務局としての機能

- ・会議の段取りや各種調整等、避難所運営本部会議の事務局機能を果たします。
- ・各活動班に運営本部会議の開催を通知（場所、時間、出席者、協議内容等）します。
- ・運営本部会議前に、各活動班からの報告に基づき、協議事項を整理し、運営本部会議資料を作成します。
- ・運営本部会議に出席し、会議記録を作成します。
- ・各活動班の要望を整理し、重複する要望や両立しない要望があれば、調整します。

##### 市町村災害対策本部との連絡調整

- ・市町村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・整理を行います。連絡調整事項については、避難所運営本部会議での決定を前提としますが、急を要する場合は、本部長や各活動班の班長と協議し、後で避難所運営本部会議に報告するなど、臨機応変な対応をします。

#### (2) 避難所運営の記録

##### 避難所運営記録簿【様式5】の作成

- ・避難所担当職員が避難所内の情報を記録し、避難所での出来事を正しく残します。
- ・パソコンなどを活用し、電子データにより記録することで、記録の整理の際に有効です。ただし、データ等の管理には十分注意します。

##### 〈記録する内容等〉

- ①日付（曜日）
- ②避難者数、新規入所者数、退所者数
- ③運営本部会議での内容
- ④行政からの伝達事項

#### ⑤避難所内の主な出来事

※ これらの他、被害の状況や生活の様子を示す写真を残すようにします。

### (3) 生活ルールの作成・見直し

#### 避難所生活のルールの作成

・避難所では、多くの人が共同生活を送るため、避難者が互いにルールを守って、生活を送ることが必要です。そこで、避難所運営本部会議で避難所生活において必要となる基本的なルールを取りまとめ、出入口など見やすいところに掲示し、避難者にルールの周知を行います。

#### 避難所生活のルールの見直し

・避難所生活の長期化に伴い、必要に応じて、生活ルールを見直します。

### (4) 定期的な場所移動

#### 避難所内での定期的な場所移動

・施設管理者、施設管理班と相談し、定期的な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日目毎に移動を行います。  
・居住区の区長（リーダー）や自治会長などの協力のもと、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。  
・避難者には、定期的な場所移動により、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ぎ早期の自立再建につながる点を理解してもらい、実施します。  
・避難者に、移動の際、部屋の掃除や片付けを必ず行うことを周知します。

### (5) 避難者の状況把握等

#### 避難所内のアンケート調査

・避難者に対して、必要に応じてアンケート調査を行い、避難所の今後の見通しなどを検討するうえでの資料とします。

#### 〈調査の主な内容〉

- ① 自宅の被災状況
- ② 今後の住宅確保の見通し
- ③ 応急仮設住宅の応募状況                      など

※ 避難者の情報の取り扱いには、十分注意します。障がい者、外国人に対しては、ボランティア等の協力も得ながら、アンケート調査を行います。

### **相談スペースの設置**

- ・プライバシー等に配慮して、避難者が安心して相談できるスペースを設けます。
- ・専門的な対応が必要な相談については、情報班を通じて、専門家等の派遣を市町村災害対策本部へ要請します。
- ・県・市町村で各種相談窓口を設置していることを避難者へ周知します。

## **(6) 地域との連携**

### **避難所は地域全体の拠点**

- ・発災直後の混乱の中、食料・物資は在宅避難者の分も一括して避難所へ送られてくると予想されます。その際、避難所は地域全体の供給拠点となります。避難所から市町村災害対策本部へ食料や物資の必要量を報告する際には、把握できた在宅避難者の分も合わせて報告します。

### **避難所外の被災者の組織化**

- ・避難所運営本部で、在宅避難者についてまで、すべて把握することは困難です。
- ・在宅避難者も、受け身の体制でなく、「自分たちのことは自分たちで行う」という意識を持ち、自主防災組織（町内会等）単位で組織化して、食料・物資の配給を受けるなど、避難所運営に協力します。在宅避難者の組織のまとめ役としては、自主防災会（町内会等）の役員が適役です。

### **在宅避難者の組織と連携**

- ・在宅避難者の組織のまとめ役と連絡をとるため、その窓口となる担当者を決めておきます。
- ・在宅避難者の組織に対して、次のような情報の取りまとめを依頼します。
  - ①食事の必要数
  - ②必要な物資の種類と数
  - ③在宅の要配慮者の情報と支援の要否
- ・必要に応じて、適宜、在宅避難者名簿【様式2-2】の記入を依頼し、集計等を行います【様式3-2・様式4-2】。
- ・市町村からのお知らせ等について、在宅避難者の組織を通じて情報伝達を行います。

## (7) 遺体への対応

### 遺体への対応

- ・やむを得ず、避難所に一時的に遺体を受け入れる場合は、避難者と部屋を別にするなど、配慮します。
- ・遺体を受け入れる場合は、情報班を通じて、市町村災害対策本部へ市町村職員の見遣を要請します。
- ・死亡者については、次のことについて記録しておきます。

- ①氏名
- ②年齢
- ③性別
- ④住所
- ⑤搬送者の氏名
- ⑥搬送時刻
- ⑦遺体のあった場所
- ⑧遺族の連絡先                                  など

## (8) 避難所閉鎖に向けた準備

### 避難所閉鎖計画の作成

- ・避難所の閉鎖が決まったら、各活動班と協議し、避難所の閉鎖計画を作成します。

---

## 2 避難者管理班の業務〈展開期～撤収期〉

---

### (1) 避難者名簿の管理

#### 避難者名簿の作成・整理

- ・避難者受付の窓口を設置し、避難者の登録を行います。
- ・避難者名簿の作成は、安否確認や食料・物資の配給に利用するなど、避難所運営で最も重要な活動の一つです。このため、避難者には、「避難者名簿【様式 2-1】」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、記入に協力を求めます。
- ・「避難者名簿」を居住区別に整理します。パソコン等でデータベース化し管理すると、効率よく活用できます。作成した名簿の取扱いには、十分注意します。

### **運営本部会議への避難者数の報告**

- ・避難者の状況（現在人数、入所者人数、退所者人数）を整理し、避難所運営本部会議へ報告します。

### **入所者の管理**

- ・新たに入所者が現れた場合は、次のとおり管理します。
  - ①避難者名簿記入用紙【様式2-1】に記入してもらい、名簿に加えます。
  - ②「居住区」の考え方に留意しながら、居住空間の割り振りを行います。
  - ③早く避難所生活に慣れてもらうため、入所時に一通り生活ルールを説明します。
  - ④居住区の区長（リーダー）は、居住区内の役割についての説明を行います。

### **退所者の管理**

- ・退所者については、当初退所者が記入した用紙（避難者名簿）に、退所日、退所後の連絡先（住所、電話番号）を記入してもらい、避難者名簿により管理します。退所者の情報は、削除せずに、避難所の記録として残しておきます。
- ・避難者の退所により空いたスペースを共有空間などに転用できるよう、名簿を管理し、避難所運営本部会議を通じて、各活動班に状況報告を行います。

### **外泊者の管理**

- ・外泊者の管理は、食料や物資の配給などの関係上必要となるため、各居住区の区長（リーダー）は、「外泊届用紙【様式7】」を受理し、外泊者を把握します。

#### **〈外泊届に記入する主な内容〉**

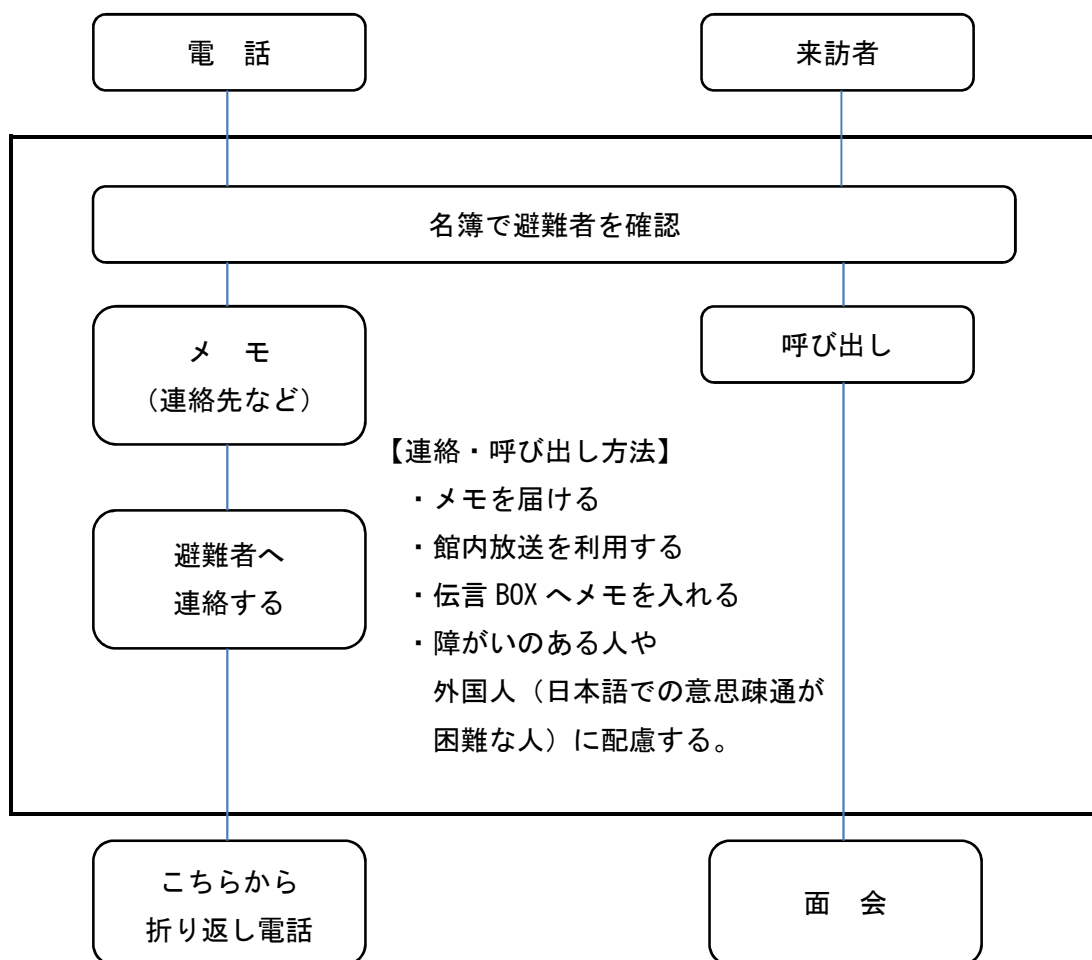
- ①氏名    ②居住区    ③外泊先、外泊期間    ④同行者    ⑤緊急連絡先

### **避難者名簿の公開**

- ・避難者名簿は、個人情報が含まれているため、個人が特定できるような情報を掲示・閲覧するなどの取扱いは望ましくありません。
- ・安否確認に対応するために掲示・閲覧が必要な場合は、必ず避難者の同意を得て、公開する個人情報を限定します。避難者を明らかにするという目的に限り掲示・閲覧する場合でも、内容は、世帯の代表者の氏名・住所程度にとどめ、個人情報保護の観点から、注意を払います。問い合わせが減ってきた場合は、掲示をとりやめ、個別に対応します。

## (2) 問い合わせへの対応

### 【問い合わせへの対応】



### 安否確認への対応

- ・安否確認についての問い合わせに対応するため、問い合わせ窓口を設置します。
- ・発災直後は、電話や来訪による安否確認についての問い合わせの殺到が予想されます。問い合わせには、作成した避難者名簿に基づいて、迅速に対応し、来訪者（部外者）には、避難者のプライバシーと安全を守るためにも、問い合わせ窓口を一本化し、部外者が避難所内にむやみに立ち入ることを規制します。
- ・避難者にNTT 災害伝言ダイヤル171等の利用を促します。
- ・電話は、直接避難者へ取り次がず、次のような方法で避難者へ伝言します。
  - ①伝令要員を置く
  - ②伝言ボックスを利用

③掲示板を利用

④館内放送を利用（時間的な配慮が必要） など

また、障がいのある人や外国人（日本語での意思疎通が困難な人）には、それぞれに対応した連絡方法で対応します。

#### **来客の対応**

- ・避難所の居住者以外は、原則、居住空間には立入禁止とします。避難所の入口近くに面会場所を確保したり、スペース的に余裕がある場合は、部屋を確保します。

### **（３）取材への対応**

#### **取材等への方針決定**

- ・マスコミや研究者等からの取材や調査等に対してどのような対応をするかについて運営本部会議で決定します。
- ・取材及び調査等に対しては、取材対応窓口を設置します。避難所担当職員又は避難所の代表（運営本部長等）が対応するなど、担当者を明確にしておきます。

#### **取材者等への対応**

- ・避難所で取材・調査などを行う人には、必ず取材対応窓口への立ち寄りを求め、「取材者用受付用紙【様式８】」に、氏名・所属・連絡先・取材目的などを記入してもらいます。
- ・許可を受けた取材者には、それが判別できるよう腕章等を着用してもらいます。
- ・避難者への取材には、避難者管理班員が立ち会うこととします。

### **（４）郵便物・宅急便の取り次ぎ等**

#### **郵便局員・宅急便業者への対応**

- ・避難者への郵便物等の取り次ぎのため、郵便物等受付窓口を設置します。
- ・郵便物等が迅速・確実に受取人に届くよう、郵便局員、宅急便業者の避難所への立入りは可能とします。防犯上、郵便物等受付窓口に声をかけてもらうようにします。
- ・避難者数が多い場合、郵便物は受付で一括して受取り、呼出し等を行い、避難者に渡します。「郵便物等受付簿【様式９】」を作成する等、紛失には十分注意します。

#### **郵便物発送への対応**

- ・避難者の郵便物の発送方法について、避難所担当職員を通じて郵便局に相談します。発送方法決定後、避難者に周知します。

## (5) 避難所閉鎖に向けた準備

### 避難所閉鎖に向けた準備

- ・避難所の閉鎖が決まったら、閉鎖に向け、使用した備品や設備を片付け、作成した避難者名簿資料などを避難所運営本部に提出します。

## **3 情報班の業務〈展開期～撤収期〉**

---

### (1) 避難所内外の情報収集

#### 行政からの情報収集

- ・行政機関から、必要な情報を収集します。災害発生当初に、通信手段が絶たれた場合には、行政機関に出向いたり、他の避難所と連絡をとるなど情報収集に努めます。
- ・災害発生時においては、情報も錯綜することから、デマなどの予防のため、当該避難所の担当となっている市町村職員からの情報を第一に取り入れます。
- ・県や市町村など行政機関のホームページ等からも情報収集します。

#### 関係機関連絡先一覧表の作成

- ・各関係機関連絡先の一覧表【様式 21】を作成します。

#### 〈主な関係機関〉

- ①市町村災害対策本部
- ②警察・消防
- ③病院・医院
- ④ライフライン（電気・ガス・水道など）関係機関
- ⑤郵便局
- ⑥地元マスコミ（新聞社・ラジオ局・テレビ局）
- ⑦近隣の避難所
- ⑧自治会長
- ⑨民生（委員）・児童委員
- ⑩ボランティア受付本部（社会福祉協議会など） など

#### 他の避難所との情報交換

- ・地域内の避難所同士で情報交換をします。情報交換によって、地域の状況を把握することができます。
- ・使用可能な井戸の情報や開店している商店などの口コミ情報、余った物資の情報など



ど、近隣の避難所と情報を交換します。ただし、いつ、どこで、誰が発した情報かを的確に把握し、デマ等に十分注意します。

#### **マスコミからの情報収集**

- ・被災者にとって必要な情報を手分けして、テレビ、ラジオ、新聞などから、効率よく情報収集します。
- ・集めた情報は、日時、発信源などを明記し、種類ごとに整理します。

#### **〈テレビ、ラジオ、地元 FM 局から集める情報の例〉**

- ①被害情報
- ②電気、ガス、水道等のライフライン等の情報
- ③道路、鉄道、バスなどの公共交通施設・機関の情報
- ④国・都道府県・市町村の大まかな災害対応、復旧・復興対策の動き
- ⑤生活関連情報（近隣の営業店舗の情報等） など

## **(2) 避難所内外への情報発信（広報）**

#### **避難所内での情報伝達**

- ・避難所内での情報伝達は、原則として文字情報（貼り紙など）を用います。施設内の出入口近くなど、避難者全員が目につきやすい位置に掲示板を設置します。
- ・情報伝達（周知）にあたっては、文字を大きくする、ふりがなを付ける等の工夫をするとともに、掲示とは別の手段による伝達が必要な避難者へは、個別の対応をするなどの配慮が必要です。

#### **〈掲示板上に掲載する情報の例〉**

- ①避難所生活のルール
  - ②最新情報（今日入った情報）
  - ③県・市町村からのお知らせ（罹災証明書発行、被災者生活再建支援制度など）
  - ④生活情報（風呂、給水車、ライフライン復旧状況など）
  - ⑤復興情報（求人、復興資金、応急仮設住宅関連情報など）
  - ⑥使用施設関連情報（避難所となった施設に関する情報）
  - ⑦避難所ニュース（かわら版）
  - ⑧その他（NTT災害伝言ダイヤル171の登録方法など） など
- ・情報の伝達漏れを防ぐため、出入りの際に必ず掲示板を見るよう、避難者に伝えます。特に重要な情報については、運営本部会議で居住区の区長（リーダー）に伝達し、区長（リーダー）が居住区の各避難者に伝達します。
  - ・視覚や聴覚に障がいのある人や外国人など情報が伝わりにくい要配慮者に対しては、それぞれに対応した伝達手段をとるなど、配慮します。

- ・放送設備がある場合は、発災直後にはそれを利用することも有効です。ただし、放送は一過性のものにすぎず、居住環境の快適性を損なうこともあるので、緊急の場合以外は、使用を控えます。
- ・避難者個人あての伝言は、連絡用の伝言ボックスを活用します。伝言ボックスは、居住区ごとに設け、区長（リーダー）が受け取りに来る体制を作ります。伝言の内容は個人あての情報であるので、取扱いに注意し、トラブルを防止します。

### **掲示板に掲載する情報の管理**

- ・掲示板への掲載は、情報班の管理のもとに実施し、無秩序な掲載を避けます。情報には、必ず掲載日時を掲載し、いつの時点の情報であるかを明確にしておきます。
- ・古い情報は削除して整理します。掲示板から外した情報は、分類し、保管します。

### **行政への情報発信**

- ・行政との情報伝達を効率よく、信頼性を高めるため、情報担当者を設置し、窓口を一本化します。
- ・発災直後は、避難所担当職員が定期的（2～3時間おき）に、「避難所状況報告書【様式6】」で市町村災害対策本部へ報告します。その際、地域の被害状況も併せて報告すると、行政機関が被害状況を把握するうえで、非常に役に立ちます。

#### **〈市町村災害対策本部へ報告する情報の例〉**

- ①避難者数
  - ②避難所の安全状況
  - ③ライフライン
  - ④避難所運営本部の編成状況
  - ⑤各班からの要望
  - ⑥緊急を要する事項
  - ⑦対処すべき事項
- ・食料・物資の依頼については、食料・物資班が「食料・物資依頼伝票【様式10・様式11】」とりまとめたものを、情報班が市町村災害対策本部へ要請します。
  - ・各種報告は、情報の錯綜を防ぐため、できるだけ書面で行います。FAX、パソコンや携帯電話のメールなどで報告する場合は、市町村災害対策本部と発受信の確認方法についての取り決めをしておきます。

### **地域の情報拠点としての役割**

- ・発災直後の混乱状況のなかでは、各種の情報は、避難所を中心として伝達されることが予想されます。避難所外の地域で、在宅避難者の組織がある場合は、そちらにも情報を伝達し、地域住民全体が情報を得られるようにします。

- ・在宅避難者など避難所外の被災者が、正確な情報を得ることができるよう、避難所の出入口付近等に掲示板を設置します。掲示板は、情報が錯綜することを防ぐために、避難所内に掲示しているものと同じ情報を掲示します。

### (3) 避難所閉鎖に向けた準備

#### 避難所閉鎖に向けた準備

- ・避難所の閉鎖が決まったら、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避難所運営本部に提出します。

## 4 食料・物資班の業務〈展開期～撤収期〉

### (1) 食料・物資の調達

#### 食料・物資の調達

- ・食料・物資の提供を受けるため、避難者数を把握したうえで、必要な食料・物資の項目・数量を、情報班を通じて、市町村災害対策本部に報告します。
- ・発災直後は、道路の寸断等により、食料・物資が届かないことも想定されます。その際は、自宅で生活している人に協力を仰いだり、自分たちで活動できる場合は、買出しに行くなどして調達します。
- ・避難者のニーズに対応するため、食料や物資に関する要望をとりまとめ、情報班を通じて、市町村災害対策本部に要請します。
- ・食料の調達にあたっては、可能な限り適正な栄養に配慮するとともに、咀嚼機能低下者、疾病上の食事制限者、食物アレルギーのある人、乳幼児、文化・宗教上の食事制限者など、特別の配慮を要する者のニーズについて配慮します。
- ・栄養士の活用等により、特別の配慮を要する者の食事ニーズの把握やアセスメントの実施に努め、メニューの多様化、適温食の提供、栄養バランスの確保等に配慮します。
- ・食品衛生、栄養、炊き出しにかかる作業の負担軽減等を考慮し、必要に応じて、仕出弁当等の活用も検討し、市町村災害対策本部と相談します。
- ・物資の調達にあっても、衣類など様々なものに対してアレルギーを持つ者がいることに配慮します。

#### 避難所としての対応策の検討

- ・発災直後は、必ずしも避難者全員に行き渡るだけの食料・物資が届けられるとは限

りません。避難所運営本部会議で対策を協議し、配付基準や優先順位を決めるなど、その時点での最善の方法を検討し、臨機応変に対応します。居住区単位で配付し、世帯に配分を委ねる方法も有効です。

## (2) 食料・物資の受入

### 食料・物資受入簿による管理

- ・食料・物資の品目別の個数を記入する「食料・物資受入簿【様式 12】」を作成します。
- ・食料・物資を受け入れる際に、受入簿に日時や送付元、受入時担当者を記入します。

### 荷下ろし専用スペースの設置

- ・車両の乗り入れがしやすい場所で、荷下ろしが可能な専用スペースを設けます。
- ・雨天時の作業も考慮し、屋根のある場所に設定します。
- ・荷下ろし専用スペースでは、倉庫へ保管する際のおおまかな区別を行います。

### 受入人員の確保

- ・食料・物資の受入れの人員を確保します。食料・物資の受入れには、多くの人手を必要とし、トラックからの荷下ろし、倉庫への搬送、物資の分別は、重労働です。
- ・発災直後は、昼夜を問わず 24 時間対応することもあるため、当番制で対応します。災害ボランティアセンターなどにボランティアの派遣を要請することも有効です。

## (3) 食料の管理・配給

### 食料の種類・在庫数の把握

- ・受入簿とは別に、食料の種類と在庫を管理するための「食料管理簿【様式 13】」を作成します。
- ・可能であれば、パソコンなどで管理します。
- ・食料置き場は、食料の種類ごとに整理整頓します。

### 食料の保管・管理

- ・倉庫に入れる際に、消費期限を確認し、段ボール箱の見える位置に記入します。消費期限に十分注意を払います。
- ・食料の保管は、低温かつ清潔な場所で、直射日光や暖房を避けます。
- ・消費期限が過ぎた食品は配付せず、すべて廃棄します。廃棄の際は、食料が余っているなどの誤解が生じないように適切に処分します。

### **食料配付窓口の設置**

- ・食料、水を配付するため、食料配付窓口を設置します。

### **食料の配給**

- ・食料を避難者、在宅避難者へ配付します。
- ・発災直後は、備蓄食料を有効に活用し、全員に配付することを心がけます。
- ・食物アレルギーの避難者が、食事を安心して食べることができるよう、食事の原材料を示した包装や、食材料を示した献立表を掲示し、避難者が確認できるようにします。小麦、そば、卵、乳、落花生の有無については、重篤な食物アレルギーを引き起こす可能性があるため、これらが少量でも含まれている場合は、明示します。
- ・炊き出しの配給では、食器洗いの負担軽減方法として、食器にラップをかぶせて使用するなどの方法もあります。

## **(4) 物資の管理・配給**

### **物資の種類・在庫数の把握**

- ・受入簿とは別に、物資の種類と在庫を管理するための「物資管理簿【様式14】」を作成します。
- ・可能であれば、パソコンなどで管理します。
- ・物資置き場は、物資の種類ごとに整理整頓します。
- ・物資は、次の3つに分類することができます。

#### **〈物資の分類例〉**

- ①全員に平等に配付するもの（衣類、毛布など）
  - ②必要な人が取りにくるもの（おむつ・生理用品など、その他ペット用品など）
  - ③全員が共同で使用するもの（トイレトペーパー、ウェットティッシュなど）
- ・物資の用途に応じて、次のような分類も考えられます。

#### **〈用途に応じた分類例〉**

- ①衛生用品（おむつ、生理用品、トイレトペーパー、石けん、シャンプーなど）
- ②衣類（下着など）
- ③食事用品（お箸、皿など）

### **物資配付窓口の設置**

- ・物資を配付するため、物資配付窓口を設置します。
- ・女性用下着や生理用品などの配付にあたっては、女性を配置する等の配慮をします。
- ・性自認に応じた物資を配付できるように配慮します（身体上の性と性自認や性表

現が異なるため、周囲に人がいる中で物資を受け取りにくい方もいます。本人の意向も確認しながら、個別配付等に配慮するようにします。

#### **物資の配給**

- ・物資を避難者、在宅避難者へ配付します。
- ・避難者への物資の配給は、居住区ごとに行います。ただし、一部の人に必要な物資（おむつ・生理用品など、その他ペット用品など）は、各自に取りに来る方式も有効です。
- ・全員が同じように必要な物資は、原則として、平等に配付します。しかし、不足する場合には、高齢者や子どもなどを優先して配付するなど、配慮します。

#### **不用物資への対応**

- ・大量の不用物資がある場合は、その取扱いを市町村に委ねます。市町村災害対策本部の調整・指示のもとで、近隣の避難所に渡すなど有効的に活用します。

### **(5) 炊き出し**

#### **炊き出しのための道具の調達**

- ・炊き出しを行うために必要な道具を調達します。

##### **〈炊き出しに必要な主な道具〉**

- ①薪、プロパンガス等の調理用熱源
- ②なべ、フライパン、炊飯器、コンロ等の調理器具
- ③包丁、まな板、おたま、菜箸等の調理器具
- ④皿、割り箸、スプーン等の食器(衛生が確保できない場合、使い捨てが望ましい)。

#### **炊き出しの人員の確保**

- ・炊き出しを行うため、必要な人員を確保します。避難者全員に呼びかけ、一部の人や女性のみ負担が集中することがないように配慮し、皆で分担して行います。人手が足りない場合は、災害ボランティアセンター等にボランティア派遣を要請します。

#### **炊き出しの実施**

- ・炊き出しは、必ず避難所運営本部会議で協議、検討したうえで実施します。
- ・炊き出しの実施、衛生管理に際しては、避難者の中からできる限り調理師・栄養士などの有資格者を募り、事故のないよう気を配ります。

##### **〈炊き出しの注意点〉**

- ①調理は衛生的な場所で行う。

- ②加熱調理を原則とし、生ものは避ける。
- ③肉、魚などの鮮度管理に気を配る。
- ④適切な手洗いの励行徹底を図る。
- ⑤衛生的な前かけ、帽子、マスク、使い捨て手袋等の調理に適した衛生的な服装とする。

## (6) 避難所閉鎖に向けた準備

### 避難所閉鎖に向けた準備

- ・避難所の閉鎖が決まったら、施設の本来業務の再開に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。
- ・使用した備品や設備を整理し、未使用の食料・物資の在庫を把握し、作成資料とともに、避難所運営本部に提出します。
- ・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労力が必要な場合には、避難所担当職員、施設管理者、市町村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。

## 5 施設管理班の業務〈展開期～撤収期〉

### (1) 危険箇所への対応

#### 危険箇所への対応

- ・被災建築物応急危険度判定や被災宅地応急危険度判定などにより、危険と判定（判断）された場所（箇所）は、貼り紙やロープにより、立入禁止の設定をします。
- ・危険箇所について、直ちに市町村災害対策本部や施設管理者に補修等の対応を要請します。

### (2) 防火・防犯

#### 防火対策

- ・火災防止のため、室内は火気厳禁・禁煙とし、周知を図ります。ストーブ等生活に必要な火気使用については、責任者を定め、消火器や消火バケツを備えておきます。
- ・避難所内で使用する毛布、シーツ等については、状況に応じて、燃えにくい素材のものを使用するなど、適切な防火対策に努めます。

### **防犯対策**

- ・災害後には被災地の治安悪化が懸念されるため、避難所内では当直体制をとるなど24時間対応します。性犯罪や窃盗等の発生も懸念されるため、警察官の立ち寄りや避難所周辺の巡回等を依頼し、避難所を含めた地域全体の防犯対策を実施します。
- ・防犯の観点から、避難者以外の者の居住空間への立ち入りを制限します。避難所出入口付近に受付を設けて担当者を配置します。

### **飲酒・喫煙への対応**

- ・避難所内での飲酒は原則禁止とし、周知を図ります。
- ・喫煙は定められた場所のみ可能とします。学校など、敷地内禁煙とされている施設が避難所となっている場合は、その敷地内での喫煙は禁止とし、周知を図ります。
- ・喫煙場所には、灰皿、消火用バケツを用意し、吸い殻の処理や清掃は、喫煙者自身が責任をもって行うよう周知します。

### **避難者間のトラブルへの対応**

- ・心身共にダメージを受けた避難者が、同一施設内で長期間生活を送ることになるため、避難者間でのトラブル等の発生が懸念されます。地域住民、行政、警察が連携し、トラブルの未然防止や解消に努めます。

## **(3) 避難所の環境改善等への対応**

### **避難所の環境改善等**

- ・避難所生活の長期化に伴い、健康管理上必要な設備（暑さ・寒さ対策）の検討を行い、必要な対応について、情報班を通じて、市町村災害対策本部へ要請します。
- ・避難所生活の長期化に伴い、避難者の交流支援に役立つスペースの確保や避難者の手荷物の増加に対応したゆとりあるスペース利用の検討を行います。

## **(4) 避難所閉鎖に向けた準備**

### **避難所閉鎖に向けた準備**

- ・施設の本来の機能再開に向けた、避難者利用スペースの統廃合の検討、施設管理者との協議を行います。
- ・避難所の閉鎖が決まったら、施設の本来業務の再開に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。
- ・使用した備品や設備を整理し、未使用の物資の在庫を把握し、作成資料とともに、



避難所運営本部に提出します。

- ・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労力が必要な場合には、避難所担当職員、施設管理者、市町村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。

## **6 保健・衛生班の業務〈展開期～撤収期〉**

---

### (1) 医療活動の支援

#### **救護所・医療機関の情報把握**

- ・救護所は、市町村があらかじめ設定した地域の拠点となる避難所や地域の被災状況を勘案して設置されます。当該避難所に救護所が設置されない場合には、地域内の医療機関の開設状況や、近隣の避難所での開設状況について把握します。

#### **医務室の設置・医薬品等の確保**

- ・発災直後は、地域の病院や診療所なども機能停止していることが考えられるため、避難所内に医務室を開設します。
- ・発災直後は施設にある医薬品・衛生材料や避難者が持参したもので対応し、その後は避難所で必要となる医薬品や衛生材料の種類・数量をとりまとめ、情報班を通じて、市町村災害対策本部に要望します。

#### **病人・けが人への対応**

- ・医務室で対応できない場合、近隣の救護所や医療機関へ移送します。
- ・避難者の中に医師や看護師がいる場合は、協力を要請します。

#### **保健衛生支援対応窓口の設置**

- ・避難所を巡回する医療救護班、こころのケアチーム等の受入れ窓口を設置します。

#### **避難者の健康状態等の把握**

- ・避難者のうち、持病のある人など医療を必要とする人について、プライバシーに配慮しながら、次のようなことについて、情報をまとめます。

- ①氏名
- ②年齢
- ③性別
- ④病名

⑤通常使用している薬

⑥通常のかかりつけの医師

- ・把握した情報は、秘匿すべき重要な個人情報が含まれるため、慎重に取り扱い、適切に管理します。
- ・感染症のまん延などに備え、居住区の区長（リーダー）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整えます。  
避難者の中に、腹痛や下痢・嘔吐、発熱、咳、発疹等の症状がないかを毎日把握します【様式15】。

## （2）避難者等の健康維持

### 健康・こころのケア対策

- ・避難者がエコノミークラス症候群にならないよう、避難所内での簡単な体操やグラウンドを歩くことなどを推奨し、その発生を予防します。
- ・必要に応じて、心身に係る相談窓口の設置、専門的な知識や技術を持つ医師・保健師等による巡回相談等の実施を市町村災害対策本部に要請します。
- ・避難所生活が長期にわたる場合は特に、不眠、心的外傷後ストレス障害（PTSD）や急性ストレス障害といった「こころのケア」対策を市町村災害対策本部に要請します。
- ・こころのケアにおいては、相談者が自分の命やプライバシーに関わる内容を話すことが多いため、可能な限りプライバシーが確保され、落ち着いて話せる場所を避難所敷地内に確保します。
- ・応急対策にあたる市町村職員や自主防災組織（町内会等）の避難所運営者においては、心身共に過酷な状況にあるため、「燃え尽き症候群」と呼ばれる症状が現れることがあります。よって、運営者のこころのケア対策にも留意することが必要です。

### 熱中症対策

- ・避難者が熱中症にならないよう、水分をこまめにとる、適切に換気するなど、熱中症予防に配慮した避難所の環境改善と普及啓発を行います。

## （3）衛生管理

### 手洗いの徹底

- ・手洗い用の消毒液を調達し、特に、炊き出しを行う者や体調不良者などについて、手洗いの徹底を励行します。手洗い用の水を確保できる場合は、感染症予防のため、必ず流水による手洗いの徹底を励行します。

### 施設内の消毒等の実施

- ・施設内の調理スペース、トイレなど必要箇所の消毒や殺虫剤散布を実施します。ネズミ、害虫などの発生があった場合は、市町村災害対策本部に駆除・消毒の実施を依頼し、必要に応じて保健所に相談します。

### 食品の衛生管理の徹底

- ・衛生管理の観点から、食器はできるだけ使い捨てを使用します。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したり、個人の名前を書いてその人が再利用するなど、工夫して対応します。

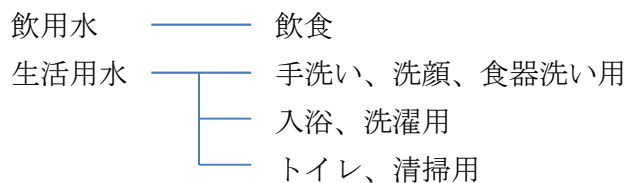
### 感染症の予防

- ・定期的な手洗い、うがい、換気などにより、避難者自身で十分に予防対策を講じるよう周知します。マスクやうがい薬など、予防のために必要なものについて、市町村災害対策本部に要望します。
- ・ペットからうつる動物由来感染症にも注意をし、ペットに触った後の手洗いについて、周知徹底します。

## (4) 水の確保・管理

### 水の確保

- ・水を確保するため、避難者全員に協力を要請します。
- ・避難所で使用する水は、次のように分類します。



## 《用途別の生活水の使い方の例》

用途 水の種類	飲料用 ・ 調理用	手洗い・洗顔 ・歯磨き・ 食器洗い	入浴用 ・ 洗濯用	トイレ用 ・ 清掃用
飲料水 (ペットボトル)	◎	○		
給水車の水	◎	◎	△	△
ろ過水 ※1	◎	◎	○	○
井戸水・湧水	×	×	○	○
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

※1：飲料水を造る浄水装置を使用した場合に限りです。

### 飲食用の水の確保

- ・飲食用の水は、原則として、避難者が持参したものや市町村の備蓄、給水車によるものを使用します。災害用の浄水装置等でろ過した水も使用できます。

### 手洗い・洗顔・食器洗い用の水の確保

- ・給水車からの水や浄水装置でろ過した水を使用することを基本とします。水の保管は、蓋付きのポリバケツなどを使用し清潔に保ちます。
- ・手洗い・洗顔・食器洗いで使用した水は、トイレ用水として再利用します。

### 入浴・洗濯用の水の確保

- ・ろ過水、避難所近隣で活用できる井戸や湧き水など比較的清浄な水を利用します。

### トイレ・清掃用の水の確保

- ・井戸、湧き水、プール、河川などの水を用いることを原則とします。トイレの前の貯水用の大型ポリバケツなどを置き、バケツリレーなどで確保します。

## (5) 清掃・ごみ処理への対応

### 居室部分の清掃の徹底

- ・定期的な清掃の周知徹底を図ります。各居室で、毎日1回の清掃時間を設け、換気と寝具を整えるなどの清掃を行うよう、周知徹底をはかります。曜日に応じて時間を変えるなど、一部の人が常に清掃に参加できない事態を避けるよう工夫します。

### **共有部分の清掃の徹底**

- ・トイレ、入浴施設などの共有部分は、居住区を単位とした当番制度を作り、交替で清掃するよう、周知徹底を図ります。当番に参加できる人とできない人が生じる場合がありますが、清掃当番以外の様々な仕事と組み合わせながら、不公平が生じないようにします。

### **ごみ集積所の設置**

- ・ごみ集積所を次のような場所に設置します。
  - ①ごみ収集車が出入り可能な場所
  - ②調理場所などの衛生に注意を払わなければならない箇所から離れた場所
  - ③居住空間からある程度離れ、臭気などが避けられる場所
  - ④直射日光が当たりにくく、屋根のある場所

### **ごみ分別収集の徹底**

- ・ごみ袋を居住区単位に配布し、分別収集を周知徹底します。
- ・炊き出しなど共同作業で出るごみは、作業の担当者がまとめてごみ集積場に捨てるよう周知徹底します。
- ・ごみ集積場は、避難者全員で清潔に保つよう周知徹底します。

## **(6) 風呂の管理**

### **避難所内に仮設風呂・シャワーの設置がない場合の対応**

- ・仮設風呂・シャワーが設置されていない場合、可能であれば知人や親戚宅で入浴させてもらう「もらい湯」を奨励します。
- ・地域内の公衆浴場などの開店状況を把握し、避難者に利用を呼びかけます。
- ・市町村やボランティアなどによる入浴ツアーが開催される場合には、必要に応じて参加者を募ります。

### **避難所内に仮設風呂・シャワーが設置された場合の対応**

- ・仮設風呂・シャワーが設置された場合、利用計画（利用時間、清掃、消毒等）を作成し、周知します。

#### **〈入浴希望者が多い時期の対応〉**

- ・男女別に利用時間を設定し、居住区単位を基本とした利用計画にします。
- ・利用時間を1人15～20分程度に制限し、風呂の規模に応じた利用可能人数分の入浴券を発行します。
- ・入浴順については、乳幼児を持つ母親からとするなど、配慮します。

### 〈入浴希望者がいる程度落ち着いてきた時期の対応〉

- ・利用時間を区切った一覧表を作成し、希望者の自己申告を受付けます。
  - ・利用時間は状況に応じて、30分程度に延長します。
- ※ 共同で使う入浴施設の清掃は、居住組単位など当番を決めて交代で行います。

### 仮設風呂の衛生管理

- ・仮設風呂の清潔な使用方法について、貼り紙等で周知徹底します。
- ・入浴施設の清掃は、居住区単位など当番を決めて、毎日実施する体制とします。
- ・浴槽水の換水頻度、消毒方法について、市町村災害対策本部や保健所と協議し、実施します。

## (7) トイレの衛生管理

### トイレの使用可能状況の調査・周知

- ・災害直後は、トイレ状態（断水、破損の状態等）を確認し、状況等によっては、使用禁止とします。
- ・トイレの使用上の注意【資料2】について、貼り紙や館内放送などにより、周知します。

### トイレ用水の確保と工夫

- ・断水等がある場合は、トイレの用水確保のため、プールや河川等の水を避難者の協力を得て、確保します。
- ・トイレ用水が不足し、トイレットペーパー等が流せない場合には、ゴミ箱に捨てるなどの工夫をし、そのためのごみ箱（ごみ袋）を手配します。

### 仮設トイレの設置

- ・トイレが使用不可の場合や避難者数に対して不足する場合、仮設トイレの設置を市町村災害対策本部に要請します。その際、女性、高齢者、障がい者等のニーズを把握して、必要個数を要請します。感染症等を発症した避難者には、専用トイレを確保することが適切です。
- ・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。
- ・汲み取りの要請は、情報班を通じて、市町村災害対策本部へ早めに行います。

### 〈仮設トイレを設置する際の留意点〉

- ①バキュームカーの出入り可能な場所に設置します。
- ②高齢者や障がい者等の利用に配慮した場所に設置します。
- ③防犯のため、夜間照明があり、昼夜問わず安全で行きやすい場所に設置します。

- ④安全な場所に男女別に離れた場所に設置します。男女共用トイレも設置します。女性用トイレは、男性用トイレの数に比べ多くします。女性用トイレと男性用トイレの割合は3：1が推奨されています（「スフィアハンドブック 2018」より）。
- ⑤清掃用の水を確保しやすい場所に設置します。

#### **トイレの衛生管理**

- ・トイレの清潔な使用方法について、貼り紙等で周知徹底します。
- ・トイレの入り口に手洗い用の消毒液を設置し、換気を十分に行います。
- ・トイレの清掃は、居住区単位など当番を決めて、毎日実施する体制とします。
- ・定期的に消毒・殺菌について、市町村災害対策本部や保健所と協議し、実施します。

### **(8) ペット連れの避難者への対応**

#### **ペットスペースの設置**

- ・避難所の敷地内に、ペット専用のスペースを設けます。スペースは、鳴き声や臭気対策を考慮し、居住空間からある程度離れた場所で、ペットを飼育していない避難者と動線が交わらない場所に設置します。
- ・例として、避難所内の一角をペット飼育用スペースとする方法や、避難所敷地内に仮設プレハブ等を設置して飼育用スペースとする方法等があります（人とペットの災害対策ガイドライン（環境省）参照）。

#### **ペット連れの避難者への対応**

- ・居住スペースへのペットの持込は、盲導犬等身体障がい者補助犬を除いて、原則禁止とし、周知徹底します。身体障がい者補助犬を居住スペースへ持ち込む場合は、周囲の理解を得るようにします。
- ・ペットの飼育は、ペットを持ち込んだ避難者自身が全責任を持って行うよう、周知徹底します。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ない場合もあります。
- ・ペット連れの避難者に対し、「ペットの飼育ルール【資料3】」を説明し、管理の徹底を図るとともに、「ペット登録台帳【様式16】」へ記入してもらいます。

#### **〈ペット登録台帳の内容〉**

- ①飼育者の住所及び氏名
- ②避難所への入所日及び退所日
- ③ペットの名前
- ④動物の特徴（性別、体格、毛色、避妊去勢の有無、ワクチン接種の有無、犬の場合は登録・狂犬病予防注射の確認など）

⑤迷子札の有無などその他飼育者を特定する情報

- ・ペット連れ避難者にペット飼育のための専用スペースを案内します。

#### **他の支援団体等の情報収集・支援要請**

- ・ペットを一時的に預かる施設や機関、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。
- ・県や動物愛護団体等の支援が必要な場合は、情報班を通じて、市町村災害対策本部へ支援を要請します。

### **(9) 避難所閉鎖に向けた準備**

#### **避難所閉鎖に向けた準備**

- ・避難所の閉鎖が決まったら、施設の本来業務の再開に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。
- ・使用した備品や設備を整理し、物資の在庫を把握し、作成資料とともに、避難所運営本部に提出します。
- ・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労力が必要な場合には、避難所担当職員、施設管理者、市町村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。

## **7 要配慮者支援班の業務〈展開期～撤収期〉**

---

### **(1) 要配慮者の支援**

#### **要配慮者の避難状況の把握**

- ・市町村が作成した避難行動要支援者名簿等と避難者名簿を照合し、所在が確認できない場合は、市町村災害対策本部や在宅避難者組織と連携して、所在を確認します。

#### **避難所における要配慮者名簿の作成とニーズの把握**

- ・要配慮者は、支援を要する内容が一人一人異なります。それぞれの状況やニーズを把握するために、「避難所における要配慮者名簿【様式17】」を作成します。
- ・要配慮者名簿には、氏名、性別、年齢、要配慮の内容等、個人情報が含まれるため、慎重に取り扱い、適正な情報管理を図ります。
- ・避難所で対応できないニーズについては、情報班を通じて、必要な支援を市町村災



害対策本部に報告し、対応を要請します。

#### **要配慮者用の相談窓口の設置**

- ・要配慮者からの相談に対応する相談窓口を設置します。
- ・女性や乳幼児のニーズを把握するため、窓口には女性も配置するなど、配慮します。
- ・聴覚に障がいのある人や外国人に対しては、手話ボランティアや通訳ボランティア等の協力を仰ぎます。なお、手話ボランティアや通訳ボランティア等専門性を有するボランティアの確保については、ボランティア班と連携・調整のうえ、ボランティアセンター等へ派遣要請を行います（P57～P58を参照）。

#### **避難所内への要配慮者スペースの設置・運営**

- ・要介護高齢者、医療的ケアが必要な者、障がい者、乳幼児や妊産婦、感染症患者など、特別の配慮を要する避難者に対応するため、**要配慮者スペース**を設置します。
- ・要配慮者スペースは、避難所内の医務室の近くなどに設置します。設置に際しては、バリアフリーを考慮し、また、一般の居住エリアと区別する仕切りを設けるなど、必要な環境を整えます。
- ・精神障がい者や知的障がい者など、他者とのコミュニケーションをとることが困難で集団生活が苦手な方について、気持ちを落ち着かせて避難生活を送れるよう、配慮します。
- ・要配慮者対応の食料、介護用品や福祉用具等必要な物資について、市町村災害対策本部に要望します。

#### **拠点的な福祉避難所等への移送**

- ・避難所内に寝たきりの高齢者や難病等を患う方などの要配慮者がいる場合は、社会福祉施設や病院への移送などについて、本人や家族の希望を聞き、情報班を通じて、市町村災害対策本部に一時入所などの手配を要請します。
- ・市町村が拠点的な福祉避難所等を設置した場合は、本人や家族の希望を聞いて、要配慮者の状態などに応じて、市町村災害対策本部に受入を要請します。

#### **災害派遣福祉チームの活用等**

- ・高齢者や障がい者などに対し、福祉専門職による応急支援などが必要な場合は、市町村災害対策本部を通じて「岩手県災害派遣福祉チーム」の派遣を要請します。
- ・チーム到着後は、活動に必要な情報を提供するなど、チームに協力します。

※岩手県災害派遣福祉チームの派遣：

市町村（災害対策本部）からの要請等により、岩手県災害福祉広域支援機構（本部長：岩手県知事）が派遣

## (2) 女性・子どもの安心・安全の確保

### 女性・子どもの安心・安全の確保

- ・女性や子どもに対し、防犯ブザーやホイッスルの携帯の呼びかけを行うとともに、人目のないところを一人で歩かない、明るい時間に移動する、移動するときは声を掛け合う、トイレに行くときは一人で行かないなどの注意喚起を行います。
- ・暴力や性的暴力の被害に遭わないよう、また、子どもが危険箇所に入らないよう死角となる危険な場所を定期的な巡回により、警備します。巡回警備は、男女ペアで行うようにします。女性用トイレや女性用更衣室は女性が巡回します。
- ・女性相談員や女性専用相談窓口を設置します。
- ・外見では判断できない身体的問題（慢性疾患、障がいなど）を抱えている子どもがいることも留意し、声をかけるなどして、その把握に努めます。
- ・避難所生活の長期化に伴って、子どもたちへの対応として、勉強室・遊び場の確保、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) 避難所閉鎖に向けた準備

### 避難所閉鎖に向けた準備

- ・避難所の閉鎖が決まったら、施設の本来業務の再開に向け、段階的に避難所利用スペースを縮小していきます。
- ・使用した備品や設備を片付け、要配慮者名簿など作成した資料等とともに、避難所運営本部に提出します。

## **8 ボランティア班の業務〈展開期～撤収期〉**

---

### (1) ボランティア派遣要請

#### ボランティアの派遣要請

- ・避難所の運営は、避難者による自主運営が基本ですが、必要に応じてボランティアの支援を要請します。
- ・要請に当たっては、支援を受けたいボランティアの分野、必要な人員数、期間等を見積り、運営本部会議で決定したうえで、要請します。
- ・ボランティアの派遣要請は、原則、ボランティアセンターへ行います【様式18】。

### 〈概ね展開期以降、必要となるボランティアの分野〉

清掃・防疫活動、炊き出し、物資輸送・仕分け、避難所内外の情報収集・広報資料作成

### 〈概ね安定期以降、必要となるボランティアの分野〉

介護福祉活動、手話・筆記・通訳

## (2) ボランティアの受入

### ボランティア受付窓口の設置

- ・ボランティア受付窓口を設置します。

### ボランティアの受入

- ・不特定多数の出入りによる混乱を避け、避難所内の安全・安心を確保する観点から、原則としてボランティアはボランティアセンターを経由して派遣された人のみを受け入れます。
- ・ボランティア活動に参加される方への注意事項【資料4】を参考に、活動上の注意事項を確認します。
- ・ボランティアへの具体的な作業依頼をするため、該当する活動班へ案内します。

### 直接来所したボランティアへの対応

- ・避難所へ直接来所したボランティアについては、ボランティア受付窓口において、ボランティアセンターを案内します。

## (3) 避難所閉鎖に向けた準備

### 避難所閉鎖に向けた準備

- ・避難者数の減少や避難所の集約・閉鎖に伴い、ボランティア支援の必要性が低くなった場合、ボランティア受付窓口は、ボランティアの撤収について、ボランティアセンターと協議します。