

# 避難所運営マニュアル

令和3年6月

西尾市

# 目 次

## 序章 マニュアルの目的・構成・避難所に関する基本的事項

1	マニュアルの目的	1
2	マニュアルの構成	1
3	避難所に関する基本的事項	2

## 第1章 避難所運営の基本方針と配慮が必要な事項

1	基本方針	5
2	運営上配慮が必要な事項	6

## 第2章 実施すべき業務（災害発生から避難所運営までの流れ）

1	初動期（災害発生当日）の対応	8
2	展開期（2日目～1週間程度）の対応	11
3	安定期（1週間目～3週間程度）の対応	19
4	撤収期（ライフライン回復時）の対応	20

## 別添 様式集

## 序章 マニュアルの目的・構成・避難所に関する基本的事項

### 1 マニュアルの目的

地震等の大規模な災害が発生した場合、家屋の損壊やライフラインの途絶により、自宅での生活が困難な被災者が多数発生し、精神的に極めて不安定な状態の中で避難所での長期間にわたる共同生活を強いられる事態となることが予想されます。

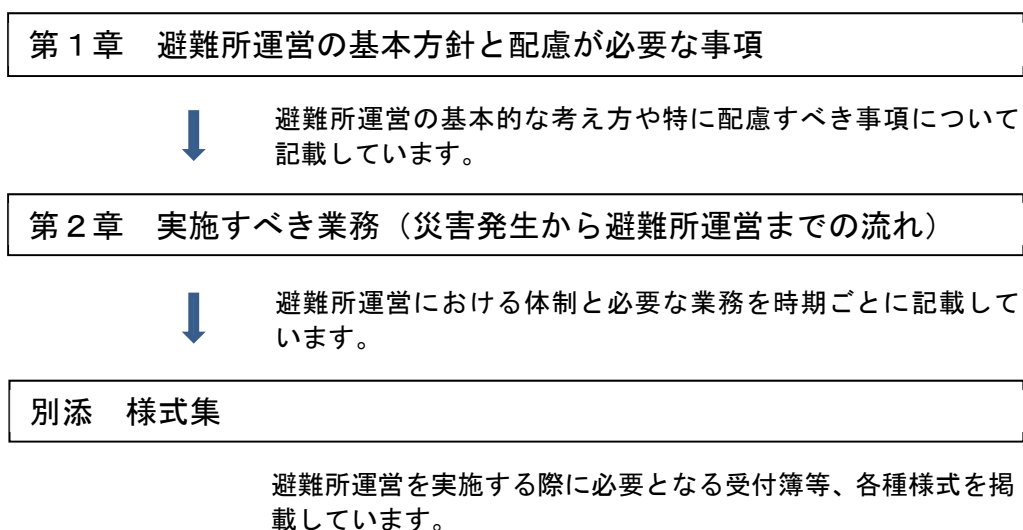
このマニュアルは、過去の大地震等を教訓に、避難所において発生することが予測される課題等を踏まえ、避難所の開設・運営や特に配慮の必要な事項について記載したものです。

自主防災会や避難所配置職員、施設管理者など避難所運営に係る方々の基本的な手引書としてご活用ください。

なお、避難所の規模や避難者数、災害の様態などは地域によって異なりますので、防災研修や避難所運営訓練を実施することにより、地域の実情に合った見直しを継続的に行うことが重要となります。

### 2 マニュアルの構成

このマニュアルは、下図に示す構成となっています。



### 3 避難所に関する基本的事項

---

#### (1) 避難所の定義

災害による危険から被災者等の身の安全を確保し、またその後の生活支援を行っていくための防災拠点として、指定緊急避難場所、指定避難所が定められています。

なお、本マニュアルは、指定避難所の運営方法について記載しています。

#### ●指定緊急避難場所

災害から命を守るために緊急的に避難する場所等。

※指定の対象となる施設が指定緊急避難場所と指定避難所の双方の指定基準に適合している場合には、相互に兼ねることができる。

#### ●指定避難所

災害発生後に、被災者等を一定期間滞在させるための施設等。

※学校の体育館や公民館などの屋内施設

その他に、下記のとおり指定されている施設もあります。

**医療救護所**…多くの負傷者が同時発生した場合にできるだけ多くの命を救うため、治療の必要性や緊急性が高い人とそうでない人を分類し、医療機関への搬送の優先順位をつける施設です。被災状況、医師等の参集状況を総合的に判断して開設を決定します。

**津波一時待避所**…津波避難は津波浸水想定区域外への移動を原則としますが、逃げ遅れた場合や遠くへ避難できない人が緊急的かつ一時的に避難する施設です。

**福祉避難所**…要配慮者のうち、特に指定避難所では生活に支障をきたすなど特別な配慮が必要な人が避難する施設です。必要に応じて開設される二次的な避難所でもあります。

**福祉避難室**…福祉避難所において対象者全てを収容することは困難であり、避難所生活の長期化等により、特別な配慮を要する方が増加することが想定されるため、指定避難所の中の福祉スペースとして設置するものです。

※その他要配慮者の定義、施設への受け入れ方法等については巻末参考資料参照

## (2) 避難情報

災害が発生、またはそのおそれがある場合、災害対策基本法に基づき、市が住民に対して、防災行政無線（同報系）や緊急速報メール、広報車等を通して避難を呼びかけるものです。

※西尾市避難情報に関する判断・伝達マニュアルより

区 分	立ち退き避難が必要な居住者等に求める行動
【警戒レベル3】 高齢者等避難	<ul style="list-style-type: none"> <li>●発令される状況：災害のおそれあり</li> <li>●居住者等がとるべき行動：危険な場所から高齢者等は避難               <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者等※は危険な場所から避難（立ち退き避難又は屋内安全確保）する。</li> <li>※避難を完了させるのに時間を要する在宅又は施設利用者の高齢者及び障害のある人等、及びその人の避難を支援する者</li> <li>・高齢者等以外の人も必要に応じ、出勤等の外出を控えるなど普段の行動を見合わせ始めたり、避難の準備をしたり、自主的に避難するタイミングである。例えば、地域の状況に応じ、早めの避難が望ましい場所の居住者等は、このタイミングで自主的に避難することが望ましい。</li> </ul> </li> </ul>
【警戒レベル4】 避難指示	<ul style="list-style-type: none"> <li>●発令される状況：災害のおそれ高い</li> <li>●居住者等がとるべき行動：危険な場所から全員避難               <ul style="list-style-type: none"> <li>・危険な場所から全員避難（立ち退き避難又は屋内安全確保）する。</li> </ul> </li> </ul>
【警戒レベル5】 緊急安全確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>●発令される状況：災害発生又は切迫（必ず発令される情報ではない）</li> <li>●居住者等がとるべき行動：命の危険 直ちに安全確保！               <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定緊急避難場所等への立ち退き避難することがかえって危険である場合、緊急安全確保する。</li> <li>ただし、災害発生・切迫の状況で、本行動を安全にとることができるとは限らず、また本行動をとったとしても身の安全を確保できるとは限らない。</li> </ul> </li> </ul>

注 突発的な災害の場合、市からの避難指示等の発令が間に合わないこともあるため、自ら警戒レベル相当情報等を確認し避難の必要性を判断するとともに、身の危険を感じたら躊躇なく自発的に避難する。特に、津波について、居住者等は、津波のおそれがある地域にいるときや海沿いにいるときに、地震に伴う強い揺れ又は長時間ゆっくりとした揺れを感じた場合、気象庁の津波警報等の発表や市からの避難指示の発令を待たずに、居住者等が自発的かつ速やかに立ち退き避難をすることが必要である。

## (3) 避難所運営の体制

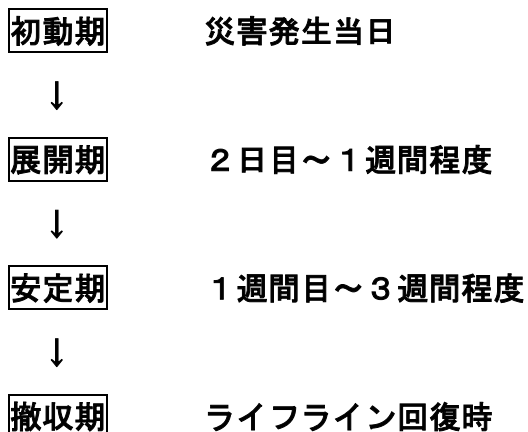
避難所の管理・運営については、様々な関係者が関与し、避難者以外の地域住民やボランティアの協力も積極的に求めていくことから、明確な役割分担が必要です。そのためには、相互に連携し、協力し合っていくための運営組織が必要となります。

	関係者	役割
住民	自主防災会	避難所の運営や避難所を拠点とする支援対策に中心的な役割を担う。
	避難者 ※	避難所の運営に参加、協力する。
西尾市	災害対策本部	避難所を開設・管理し、避難者を支援するほか、避難所を拠点とする被災者支援対策を行う。
	避難所配置職員	あらかじめ避難所ごとに選任された市職員で、避難所の開設が必要な際に参集し、避難所（福祉避難所）と市災害対策本部間の情報伝達や連絡調整を行い、自主防災会、施設管理者等とともに避難所運営を行う。
施設管理者	学校長 公民館長等	施設が被害を受けた場合の早期復旧と施設利用者の安全確保のほか、避難所の設置・管理や運営の協力を行う。特に学校においては、児童や生徒の安全確保と学校の再開を優先的に検討する。

※ 避難者とは

- ・ 自宅の倒壊やライフラインの停止などにより、自宅で生活できない人
- ・ 立ち退き避難の対象となる人
- ・ 車やテント、自宅、公民館など避難所以外の場所に滞在している人
- ・ 観光客等の外来者や帰宅困難者

#### (4) 避難所開設・運営の時期・区分



## 第1章 避難所運営の基本方針と配慮が必要な事項

### 1 基本方針

#### ① 地域の活動拠点

- 避難所は、地域の人々の安全を確保し、被災された人が生活再建を始めるための地域の災害活動拠点として機能することを目指します。
- 災害発生直後は、生命の安全確保と安全な避難場所の提供を行います。
- 家屋の被害や電気、水道、ガス等のライフラインの途絶により生活が困難になったときは、避難所において、車やテント、自宅、公民館など避難所以外の場所に滞在する人も含めて生活支援を行います。
- 避難所で提供する生活支援の主な内容は、次の4つです。
  - ・生活場所の提供
  - ・水、食料、物資の提供
  - ・トイレ等の衛生的環境の提供
  - ・生活情報、生活再建情報の提供（仮設住宅への誘導等）

#### ② 避難所での運営の原則

- 避難所は、「自分たちのまちは自分たちで守る」という考えを基本に、自主防災会を中心とした避難者の自主運営が原則です。
- 避難所内では、避難者が自主的に避難所を運営していくため、避難者の代表や自主防災会役員、避難所配置職員、施設管理者等で構成する避難所運営委員会を設置し、運営に係る事項を協議しながら決定します。
- 避難所では、避難者相互の負担を出来るだけ軽減し、少しでも過ごしやすくするため、避難所でのルールを作成し、遵守します。
- 避難所では、高齢者、子ども、障害のある人、女性等の多様な意見を反映した運営をします。
- 避難所の運営が特定の人々に過度な負担とならないように、出来るだけ交代や当番制で対応することとします。

### ③ 市災害対策本部による避難所の後方支援

- 避難所では、避難所配置職員が常駐して、自主防災会と各種調整を行い、市災害対策本部への連絡を行います。
- 食料、物資などの配給を受けるため、市災害対策本部と定期的に連絡します。
- 車やテント、自宅、公民館などに滞在する人に対しても、食料、物資などの配給支援を行います。
- 生活再建情報等様々な情報を提供します。

### ④ 避難所のすみやかな閉鎖

- 避難所は、地域のライフラインの復旧状況に合わせて統合・閉鎖などを行い、避難所となる施設の本来業務の早期再開に努めます。
- 避難所閉鎖後、住家をなくした人は、応急仮設住宅などの長期受け入れ施設で対処します。

## 2 運営上配慮が必要な事項

### ① 公平の原則

- 避難者への生活支援は公平に行うことを原則とします。ただし、要配慮者等の特別なニーズを必要とする人には必要に応じて優先順位をつけ、個別に対応します。

### ② プライバシーの確保

- 避難所では、出来る限りプライバシーの確保に努めるとともに、生活環境等の向上に取り組めます。
- 個人情報の管理を徹底します。

### ③ 女性への配慮

- 避難所開設当初から、授乳室や男女別のトイレ、物干し場、更衣室、休養スペースを設けます。
- 仮設トイレの設置については、混雑を防ぐために女性用トイレの数を多く設置します。
- 女性特有の物資（衣類、生理用品、薬等）の配布は、女性の担当者が行います。
- 避難所運営委員会などの意思決定の場には、女性の役員を積極的に登用します。



#### ④ 感染症への配慮

- 感染症を発生させない環境整備（換気、手洗い、手指消毒、適切な栄養）について、啓発を行います。
- 感染症の発生を早期発見するために、巡回健康相談を実施します。
- 感染症の疑いが生じた場合には、家族単位で別室対応とし、適切に医療が受けられるように配慮しつつ感染拡大の防止に努めます。
- 感染の危険性がある排泄物等は適切に処理します。

#### ⑤ 要配慮者への配慮

- 高齢者、障害者、乳幼児など、特に配慮を要する人等には、福祉避難室等スペースの確保に努めます。
- 避難所では生活が困難な人等には、二次的に開設する福祉避難所への移送を検討します。
- 妊産婦には、食事、防寒、避暑、横になるスペースの確保などに努めます。
- 子どもには、保育ボランティア等の派遣を検討し、情緒の安定が図れるよう努めます。
- 外国人には、通訳ボランティア等の派遣を検討し、意思疎通に努めます。

#### ⑥ アレルギーのある方への配慮

- 食物アレルギーのある人に対し、適切な食事の確保に努めます。
- 生活環境のアレルギーのある人に配慮して、換気や清掃に留意します。

#### ⑦ ペット対策

- 犬、猫等のペットについては、避難所の利用者に迷惑がかからない場所を選定して飼育します。なお、エサ等の必要なものは飼い主の責任で確保します。

#### ⑧ 外来者や帰宅困難者への対応

- 観光客等の外来者や帰宅困難者にも避難所の提供を行い、できるだけ早く帰宅できるよう情報提供に努めます。

## 第2章 実施すべき業務（災害発生から避難所運営までの流れ）

### 1 初動期（災害発生当日）の対応

初動期とは、大規模な災害が発生した直後の混乱した状況で、地域の人々の身体や生活を守るための避難所を開設するために必要な業務を行う時期です。

各業務の実施にあたっては、自主防災会長、避難所配置職員、施設管理者で調整のうえ、相互に役割分担を行い、緊急時の開設業務を円滑に行うことが大切です。避難所では、大変な混雑が予想されることから、自主防災会が中心となって協力を呼びかけることが大切です。

なお、市が指定する避難所の開設の責任者は原則として避難所配置職員ですが、避難所配置職員や施設管理者が不在かつ緊急の場合は、自主防災会の役員が本マニュアルに基づき業務を行うことができます。

#### ① 避難、安否確認等

- 災害発生時は、自分と家族の身の安全を確保する。
- 住民は、隣近所で声をかけ、助け合いながら避難をする。
- 避難行動要支援者名簿などをもとに、自力で避難できない人を支援する。
- 初期消火、救出、救護活動を行う。
- 避難してきた人を自主防災会（または町内会）ごとに確認する。
- 建物の安全が確認できるまでは、中には入ることはできないことを伝え、屋外の安全な場所で待機する。

#### ② 避難所となる施設の建物や設備の安全確認

- 被災建築物応急危険度判定士が到着した場合は、応急危険度判定を行う。
- 応急危険度判定士が到着していない場合は、チェックシートを用いて建物の外観などから安全確認を行い、到着を待つ。【様式1】
- ライフライン等の設備が使用可能か確認する。

#### ③ 避難所として使用する場所についての協議

- 避難所として使用するために必要となる部屋やスペースについて、施設管理者と協議します。

##### （1）屋内

- ・ 居住空間スペース
- ・ 運営委員会事務室
- ・ 各受付、相談等の窓口
- ・ 女性専用室（更衣室、授乳室、洗濯場、おむつ交換）
- ・ 配慮すべき人のための部屋（福祉避難室）

(2) 屋外

- ・ 仮設トイレ設置場所
- ・ 仮設浴室設置場所
- ・ 物資等搬入路
- ・ ごみ集積場所
- ・ ペット飼育場所

④ 避難してきた人々の受付

□ 受付の設置

- ・ 机、いすを設置し、受付をつくる。
- ・ 受付は2か所設置し、1か所は「発熱・咳等の症状」の避難者に対応した受付とする。
- ・ 筆記用具や、受付に必要な様式を用意する。
- ・ 張り紙などで避難所を開設したことを知らせる。
- ・ 人数が少ない場合は、受付に順番に並んでもらう。
- ・ 人数が多い場合は、自主防災会同士で協力し、地域ごとに取りまとめる。

□ 利用者登録

- ・ 世帯ごとに避難所利用者登録票【様式6】に記入してもらう。
- ・ ペット同伴の場合は、ペット登録台帳【様式7】にも記入してもらう。
- ・ 車やテント、自宅、公民館など避難所以外の場所に滞在する人の状況についても把握するため、自主防災会で協力し、個別に見回りを行う。

※登録時の注意点

- ・ 食料や物資の支給などの支援は登録票に基づき行われるので、避難所以外の場所に滞在する人も記入するよう伝える。
- ・ 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。
- ・ 運営協力のため、特技や資格も記入してもらうよう協力を求める。
- ・ 高齢者、障害者、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、女性、子ども、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。

□ 人数の把握

- ・ 避難所利用者登録票をもとに、避難所利用者（車やテント、自宅、公民館など避難所以外の場所に滞在する人も含む）の人数や世帯数を把握する。

⑤ 避難してきた人々の受け入れ場所の指定

- 要配慮者等の配慮を必要とする人の受け入れ場所（スペース、部屋等）を、優先的に案内する。

※受け入れのポイント

通路の確保	車いすも通れるよう幅 130cm 以上の通路を確保し、各世帯の区画が必ず1箇所は面するようにする。
地域でまとめる	世帯単位で受け入れ、なるべく顔見知りが集まれるよう自主防災会など居住する地域ごとの配置になるよう配慮する。
配慮すべき人を優先的に受け入れる場所の検討	災害時に配慮が必要な人を優先的に受け入れる場所を検討し、予め福祉避難室として確保する。 できれば個室を確保し、避難所利用者の状況から優先順位を定め、本人や家族の希望も聞いた上で個室の利用を促す。

※1人あたりに必要な面積（参考）

被災直後	1 m <sup>2</sup> /人	座った状態で過ごせる程度の占有面積
緊急対応	2 m <sup>2</sup> /人	就寝することができる程度の占有面積
避難所生活の長期化	3 m <sup>2</sup> /人	荷物置場を含めた、就寝することができる程度の占有面積

⑥ 利用者の組分け

□「組」づくり 【様式5】

- ・避難所利用者のとりまとめを行うため、組分けを行う。
- ・「組」は自主防災会で、安否確認等のとりまとめをスムーズに行うため、また、支援物資の配給の際に代表受領することで混乱等を避けます。

※組のつくりかた

- ・目安として総人数30人程度を一組とする。
- ・居住地域（自主防災会）を考慮し、世帯を一つの単位として組分けを行う。  
※自主防災会に班分けがある場合には、それに基づき組分けを行う。
- ・組長を1名配置する。
- ・高齢者だけとなるような編成は避ける。
- ・通勤者や旅行者などの帰宅困難者は、地域の人と別の組にする。

□「組」内の人把握

- ・食料、水、物資を組ごとに配布するため、組内の人数を把握する。

□「組名」の決定

- ・例) ○○自主防災会△△班

## ⑦ 市災害対策本部等への連絡【様式17】

□自主防災会は、地区全体の安否、被害等の情報や避難者の状況をとりとめて、避難所配置職員に報告するとともに、避難所配置職員や施設管理者と協議し、必要な支援物資等の確認を行う。避難所配置職員は、防災行政無線（移動系）等を使用し、避難所の開設状況や現在の避難者数、周辺の被害状況等を市災害対策本部に連絡する。

※一色・吉良・幡豆地区の避難所については原則、各方面本部（支所）へ連絡する。

ただし、津波警報発令時等、方面本部が設置されない地区は直接市対策本部に連絡する。

災害対策本部 ・ 53-7512 (FAX)  
・ 401~405、478~494 (防災行政無線)「携帯」

一色支所 ・ 72-3731 (FAX)  
・ 256 (防災行政無線)「半固定」  
・ 465~467 ( " )「携帯」

吉良支所 ・ 32-3209 (FAX)  
・ 264 (防災行政無線)「半固定」  
・ 468~470 ( " )「携帯」

幡豆支所 ・ 63-0132 (FAX)  
・ 273 (防災行政無線)「半固定」  
・ 471~473 ( " )「携帯」

## ⑧ 駆け込み通報等の連絡

□直接避難所に火災、救助、救急等の緊急を要する出動依頼が寄せられた場合には、避難所配置職員は特設公衆電話等を利用した119番通報の指示、又は、防災行政無線（移動系）等を使用し、西尾市消防本部消防署に連絡する。安否確認については市災害対策本部等へ確認する。【様式27】

□安否確認等(行方不明者)の依頼が寄せられた場合には、【様式28】に記載し市災害対策本部に報告する。

## 2 展開期（2日目～1週間程度）の対応

---

展開期は、避難所運営の仕組みや規則を整え、日常生活を確立する時期です。

避難所利用者の自主運営の原則に基づき、避難所を利用する人を主体とした「避難所運営委員会」や「運営班」を組織し、避難所を運営します。

なお、避難所運営委員会を設置するまでの間は、初動期と同様、避難所配置職員、施設管理者、自主防災会などの地域の役員が協力して対応します。

避難所運営委員会を設置した後は、避難所運営委員会と各運営班が自主的かつ円滑な避難所運営の主体となります。

### ① 避難所運営委員会・運営班の設置

#### □ 構成員の選出 【様式3-1、3-2】【様式4】

自主的に円滑な避難所運営が行われることを目的として、自主防災会の役員、避難所の利用者（女性、高齢者、子ども、障害者、外国人など、災害時に配慮が必要な人やその家族からも選出）、避難所配置職員、施設管理者は「避難所運営委員会 規約（案）」を参考にして、できるだけすみやかに避難所運営委員会を組織する。また、次に示す運営班の班長も避難所運営委員会の構成員とする。

#### ※ 委員会の構成員の選出の留意点

- ・ 委員には、女性の視点をとり入れるため、複数の女性（全体の3割以上）を登用する。
- ・ ボランティアは原則として構成員にはしない。ただし、長期に渡っている場合で、委員会に認められた場合は除く。

#### □ 会長、副会長の選出

避難所運営委員会の構成員の中から、会長、副会長を選出する。

なお、どちらかに女性を選出するように努める。

#### □ 運営規約、避難所のルール作成、提示 【様式2-1、2-2、2-3】

避難所運営委員会規約をもとに避難所運営に必要な事項を検討し、運営規則を作成する。また、避難所のルールにも追記する。

運営規約は情報掲示板に貼るなどして、避難所を利用する人全員（避難所以外の場所に滞在する人も含む）に確実に伝わるようにする。

#### □ 運営班で行う業務の検討

避難所運営委員会は、避難所の運営に必要な具体的な業務を行うため、運営班を設置する。

### 運営班の名称と主な活動内容

班名	主な活動内容
総務班	避難所運営全般 市災害対策本部との調整
名簿班	名簿管理
連絡・広報班	避難所内外の情報収集 取材対応
食料・物資班	食料・物資の管理、調達
保健・衛生班	生活環境の管理 避難者の健康管理
要配慮者支援班	避難生活で特に配慮を要する人の支援
施設管理班	施設・設備の点検 防火・防犯対策
屋外支援班	避難所以外の場所に滞在する被災者の支援
その他	その他、必要に応じて班を編成する

- ・各運営班の担当は、おおむね5～6名とし、班長と副班長を選出する。
- ・特定の人に負担が集中しないよう定期的に交代する。

### ② 避難所運営委員会の具体的な業務

- 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、市災害対策本部へ報告する内容をまとめる。

### 定例会議の主な内容

<ul style="list-style-type: none"><li>・各運営班の情報の収集、共有</li><li>・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</li><li>・避難所利用者のうち、特に配慮を要する人に関する情報の共有、対応方針の決定</li><li>・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</li><li>・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</li><li>・他関係機関との支援活動情報の共有</li><li>・災害が起きた場合の対応</li></ul>
---

### ③ 運営班の具体的な業務

#### 総務班

##### (1) 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。

##### (2) 避難所運営日誌の作成 【様式 14】

- ・ 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。

##### (3) 市災害対策本部への連絡 【様式 17】【様式 18】

- ・ 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作成し、避難所配置職員に提出する。
- ・ 避難所配置職員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。

##### (4) 総合受付 【様式 13】【様式 25】

- ・ 避難所利用者からの苦情・相談・要望の対応を行う「相談コーナー」を設置する。
- ・ 「相談コーナー」にて受け付けた要望のうち、外部の支援・協力が必要なものについては、ボランティアの派遣要請を検討し、市災害対策本部へ連絡する。

#### 名簿班

##### (1) 名簿の管理 【様式 6】【様式 9】

- ・ 入所手続の登録
- ・ 退所手続の登録
- ・ 個人情報の管理

##### (2) 利用者数の把握

- ・ 入所者数、退所者数、避難所利用者数、配慮が必要な人などの情報を把握して避難所配置職員に報告する。【様式 15】
- ・ 避難所以外の場所に滞在する人についても避難所利用者数に含めるため、屋外支援班と協力してその把握に努める。【様式 29】
- ・ 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。

##### (3) 安否確認への対応 【様式 16】

- ・ 安否確認などの問合せに迅速に対応できるよう、公開用名簿を作成しておく。
- ・ 公開用名簿を避難所配置職員に毎日提出する。
- ・ 問合せには、公開用名簿に情報がある場合のみ回答する。



## 連絡・広報班

### (1) 連絡員による情報収集

- ・連絡・広報班の班員が連絡員となり、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。
- ・避難所利用者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出来る限り収集する。
- ・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。

#### ◆必要な情報の例

- ・安否情報
- ・被害情報
- ・救護所の設置状況
- ・医療機関の開業状況
- ・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
- ・鉄道、道路など交通機関の復旧状況
- ・商業施設などの生活関連情報

### (2) 取材対応 【様式10】【様式11】

- ・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、避難者に支障がないようにする。
- ・取材の申し入れに対しては、氏名・所属・取材目的などを聴取する。

## 食料・物資班

### (1) 保管、荷降ろし場所の確保

- ・備蓄倉庫がある場合は、そのまま利用する。
- ・保管場所の鍵は、班長が管理する。
- ・車両による荷降ろしを想定し、道路から行き来がしやすく、保管場所とも近い場所を荷降ろし場とする。
- ・事故などを防ぐため、避難所利用者の動線となるべく交わらないよう注意する。

### (2) 調達・受け取り 【様式12】【様式19】【様式20】【様式21】【様式23】

- ・水や食料の必要数を物資依頼伝票に記入して、避難所配置職員に渡す。
- ・避難所配置職員は、水や食料の必要数を市災害対策本部に依頼する。  
※避難所以外の場所に滞在する人が必要な物資数についてもあわせて報告する。

- ・市災害対策本部より指定された防災倉庫や集積場所に避難所配置職員、避難所利用者と協力して物資を受け取りに行く。
- ・要請した水や食料、物資が到着したら、数量を把握し、適切に管理する。
- ・個人などから寄附を受け取った場合は、寄附受付票に記入する。なお、寄附の物資数が避難所利用者数を大幅に超過する場合は、避難所配置職員を通じ、市災害対策本部に連絡する。
- ・不要な救援物資は、受け取りを拒否する。

### (3) 保管 【様式24】

- ・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。
- ・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。
- ・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に、整理整頓を心がける。
- ・包丁、ガスボンベなどの危険物の取り扱いは厳重に注意する。

### (4) 配給 【様式22】

- ・水や食料、物資を配給する時間と場所を決め、避難所利用者全員に確実に伝わるようにする。
- ・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努める。
- ・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、障害者などに加え、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。
- ・食物アレルギーや宗教上の理由で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確認する。

### (5) 炊き出し

- ・原則として屋外で調理する。
- ・衛生面には十分注意する。
- ・火を扱う場合は、防火にも十分注意する。
- ・炊き出しの残飯や排水は適切に処理する。

## 保健・衛生班

### (1) トイレに関する対応

- ・施設のトイレが使用できない場合は、防災倉庫内の仮設トイレを設置する。
- ・トイレ掃除には次亜塩素酸ナトリウム等を使用し、便器、ドアノブ、スリッパ等を定期的に消毒する。
- ・トイレの清掃は避難所利用者で順番に当番を決め、毎日交代で行う。また、くみ取りは市災害対策本部に要請する。

### (2) ごみ処理に関する対応

## ・ 設置場所の検討

- ・ においなどに注意し、避難所利用者が生活する場所から離れた場所
- ・ 直射日光が当たりやすく、屋根のある場所
- ・ 清掃車が出入りしやすい場所

- ・ 西尾市のごみ処理のルールに基づいて分別を行う。
- ・ 可燃ごみは、原則として避難所内では燃やさない。
- ・ 収集は、市災害対策本部に要請する。

### (3) 室内生活環境の管理

- ・ インフルエンザ等の呼吸器感染症や消化器感染症の感染防止及び感染の拡大防止のため、定期的な換気と次亜塩素酸ナトリウム等を使用した室内清掃を行う。
- ・ 土足厳禁とし、居住空間と通路にスペース（最低 130cm）を設ける。
- ・ 入室時は、服のほこりを払う。出入り口へ手指用消毒液の設置を検討する。

### (4) 洗濯に関する対応

- ・ 避難者の使用時間割を決める。
- ・ 物干し場については、できるだけ日当たりが良く、盗難やプライバシー保護に配慮する。

### (5) 風呂やシャワーの利用

- ・ 仮設浴場やシャワーが設置された場合は、男女別に使用計画を作成し、張り紙で周知する。

### (6) ペット対策 【様式7】【様式8】

- ・ ペット登録台帳に記録するとともに、飼育ルールの周知徹底を図る。
- ・ 屋内へのペットの持ち込みは、原則禁止する。
- ・ 飼育場所は駐車場や空き倉庫とし、リード等でしっかりとつなぐ。
- ・ 糞の処理は飼い主が責任をもって行う。

## 要配慮者支援班

### (1) 配慮が必要な人の情報把握

- ・ 名簿班と連携し、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) 要配慮者が使用する場所などの確保と運用

- ・ 配慮が必要な人から聞き取った情報などを基に、配置の見直しや福祉避難室など個室を確保する。
- ・ 指定避難所へ避難した要配慮者のうち、介護度や障害の状態、配慮の種類・程度に応じて福祉避難室利用者と福祉避難所移送者を決定し、（スクリーニング※判断基準は参考資料参照）すみやかに避難所配置職員に報告する。

- ・車いす、簡易ベッドの設置や紙おむつ等の介護用品の必要数をまとめ、食料・物資班に報告する。

### (3) 福祉避難所への移送

福祉避難所への移送が必要な場合は、福祉避難所の開設状況を確認し、避難所配置職員等と協力して、福祉避難所へ移送する。

### (4) 女性や子どもへの配慮

- ・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位置にする。
- ・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。
- ・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。
- ・必要に応じて近隣の警察署に巡回を依頼する。
- ・女性や子どもなどへの暴力や性的暴行の被害を防ぐため、注意喚起をしっかりと行う。

### (5) 配慮が必要な人への情報提供

- ・連絡・広報班と連携し、下記の情報を収集、提供する。

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・救護所の設置状況</li><li>・医療機関の開業状況</li><li>・福祉避難所の開設状況</li><li>・行政や医療機関などの支援状況</li></ul> |
|--|

### (6) 相談コーナーの設置

- ・総務班と連携し、相談、要望などを聞く「相談コーナー」を設置する。
- ・プライバシーに配慮する。
- ・窓口には女性も配置し、相談しやすい環境をつくる。

## 施設管理班

### (1) 施設設備の点検等

- ・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。
- ・ガスや電気、水道、電話、トイレなどの状況について点検する。

### (2) 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。

### (3) 防犯対策

- ・ 防犯のための巡回パトロールを定期的を実施する。
- ・ 避難所内での窃盗や、女性や子どもへの暴力、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。

## 屋外支援班

### (1) 情報把握

- ・ 名簿班と連携して、避難所利用者登録票から、車中、テント、自宅、公民館など避難所以外の場所に滞在する人の情報を把握する。避難所利用者登録票の提出が済んでいない者がいたら記入を呼びかけ、車中避難者についてはエコノミークラス症候群を予防するためのチラシを配布する。【様式26】
- ・ 自主防災会の役員やボランティアなどの協力を得て、個別訪問を行い、必要な物資の品目や数量、困り事などを把握する。  
※避難所以外の場所に滞在する者の数や必要物資数については、避難所にいる人と合わせて市災害対策本部に報告するため、その他の運営班との情報共有に努める。

### (2) 情報提供

- ・ 連絡・広報班と連携し、避難所以外の場所に滞在する人が見やすい場所に情報掲示板を設置したり、個別訪問によって重要な情報を伝達する。

### (3) 食料・物資の配給

- ・ 食料、物資の配給時間、場所、方法などを、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。

### 3 安定期（1週間目～3週間程度）の対応

---

安定期は、避難所運営の仕組みや規則が定着し、生活に落ち着きに戻る一方、被災者の要望や求める情報などが多様化、高度化する時期でもあり、柔軟に対応する必要があります。一方で、自宅に戻るなど、避難所を利用する人が減少するため、避難所の運営体制を再構築するとともに、避難所を閉鎖するための準備を進める時期でもあります。

なお、避難生活の長期化に伴い、被災者の心や身体の抵抗力が低下する時期でもあるため、注意が必要です。

安定期の業務体制は、避難所利用者の自主運営の原則に基づき、避難所運営委員会と各運営班が、自主的かつ円滑な避難所運営の主体となります。

ただし、避難所を利用する人の減少に伴い、運営体制を再構築する必要があります。

#### ① 避難所運営のための業務の継続

□避難所生活長期化に伴う避難所利用者のニーズの変化に伴う対応

- ・被災者支援、生活再建情報の提供
- ・各種相談窓口の設置調整
- ・避難生活の長期化に伴う必要物資の確保
- ・避難所内の秩序維持の強化

□避難所利用者と運営側の身体と心のケア対策

- ・各種イベントの企画、実施
- ・衛生管理の強化
- ・心のケア対策の強化
- ・運営側の健康管理
- ・福祉避難所への移送
- ・生活場所の整理、プライバシーの確保
- ・運営体制の見直し
- ・ルールの見直し

□ボランティアへの対応

- ・避難所に直接駆けつけたボランティアについては、市災害ボランティア本部（設置場所：総合福祉センター）で受付をするように伝える。

#### ② 避難所の統合、閉鎖の準備

□避難所の統合、閉鎖の時期等について、施設管理者や市災害対策本部と調整を図りながら進めていく。

## 4 撤収期（ライフライン回復時）の対応

---

撤収期は、電気、ガス、水道など、周辺のライフライン機能が復活することにより、地域の本来の生活を再開することができる期間です。

住居をなくした人は、公営住宅や応急仮設住宅などの長期受入れ施設に移動してもらい、避難所を段階的に統合、閉鎖することで、施設の本来業務を再開させる準備を行います。

なお、撤収期における避難者の合意づくりは、避難所運営委員会が行います。

避難所運営委員会は、避難所施設の現状回復と、避難者の生活再建を重視して協議、運営します。

### ① 避難所の統合、閉鎖に向けた準備

- ライフラインの回復状況などから、避難所の縮小、統廃合の時期、閉鎖後の対応などについて市災害対策本部と協議する。
- 避難所を統廃合する場合は、移動の日時や方法、荷物などを搬送するための方法についても市災害対策本部と協議する。
- 避難者の生活再建に向けての支援を行い、避難所閉鎖への理解を得るように努める。
- 避難所閉鎖についての避難者の合意形成に努める。

### ② 引き継ぎ・片付け

- 避難所の統合、閉鎖にあたり、避難所利用者の情報などを円滑に引き継ぎすることができるよう、避難所運営委員会、各運営班などの協力を得て、避難所の運営、管理に関する情報や書類を集約する。
- 集約した情報や書類などは、市災害対策本部に提出する。
- 避難所運営委員会、各運営班、避難所利用者、避難所配置職員、施設管理者は協力して、施設全体の清掃や使用した設備の返却、整理整頓を行う。
- 片付けのための人手が足りない場合は、市災害対策本部に対し、ボランティア等の派遣を要請する。

### ③ 避難所の閉鎖

- 避難所運営委員会は、避難所閉鎖の日に解散する。