

避難所開設・運営マニュアル (標準版)

〇〇〇〇避難所

令和4年3月作成
(令和6年3月改定)

広島県

目 次

第1章 避難所開設・運営マニュアルの使い方

- 1. 避難所マニュアルについて 2
- 2. マニュアルの見方 2
- 3. 災害時のマニュアルの活用 3

第2章 本避難所に関する基本条件

- 1. 避難所に関する基本情報 6
- 2. 避難所開設・運営における体制 7
- 3. 避難所開設・運営における役割分担 8
- 4. 施設の利用 10

第3章 避難所開設マニュアル

- 1. 避難所開設の流れ（大雨編） 16
- 2. 避難所開設の流れ（地震編） 18

第4章 避難所運営マニュアル

- 1. 避難所運営の流れ 21
- 2. 避難所運営本部体制の立上げ 24
- 3. 避難所開設担当者からの引継ぎ 27
- 4. 各班による避難所運営 28
 - ① 統括班がすること 29
 - ② 情報班がすること 41
 - ③ 生活環境管理班がすること 51
 - ④ 食料・物資班がすること 63
 - ⑤ 避難者健康支援班がすること 73
- 5. 避難所の閉鎖（撤収期） 83

第1章

避難所開設・運営 マニュアルの使い方

1. ○○避難所マニュアルについて

マニュアルについて

このマニュアルは、災害時に設置する「**○○避難所**」の特徴を示すとともに開設・運営時の体制と主な活動内容についてまとめたものです。

市町職員やこの施設の管理者とともに避難所の開設・運営に携わる住民の3者が協働して、この避難所の開設・運営を行う際の手がかりとなるよう、「だれが、いつ、なにを、どうやればよいか」をなるべくわかりやすく示しています。



2. マニュアルの見方

マニュアルの見方

○○避難所の利用条件、体制、施設の利用に関することなど、**○○避難所**がどんな避難所なのか知りたい！

※**黄色マーカーで赤文字になっている箇所**については、各避難所の名称等に修正をしてください。

大雨時や地震時などの災害発生前後に、避難所を開設する場合、具体的に何を、どのようにすればよいのか知りたい！

(大雨編 = 青、地震編 = 赤)

避難所の本格的な運営が必要になったときに、誰が、何を、どのようにして運営すればよいか知りたい！

第2章
本避難所に関する
基本条件
(P.5 ~ 13)

第3章
避難所開設
アクションカード
(別添)

第4章
避難所運営
マニュアル
(P.22 ~ 83)

3. 災害時のマニュアルの活用

避難所開設時：アクションカードの活用



開設時、避難所開設に必要な4つの仕事の活動方法が示されているアクションカードを取り出し、関係者で協力して対応します。

手分けして上から順番に実施する



避難所開設アクションカード

アクションカードは、このカードを受け取った誰でもが、迷うことなく必要な活動ができるように、「なにを、どうすればよいか」について、その手順と内容が書かれています。

POINT

大雨編は青色のデザインで、地震編は赤色のデザインでカードが作成されています。
関係者で手分け（カードを分担）して避難所を開設しましょう！

避難所運営時：各運営班マニュアルの活用



運営班ごとに、担当となる班のマニュアルを抜き出し、各班が協力して避難所運営を行います。



対象となる班を抜き出す



避難所運営マニュアル

避難所運営マニュアルは、各運営班が「なにを、どうすればよいか」その手順、使用する様式、実施する際のポイントが書かれています。

第2章

本避難所に関する 基本条件

1. 避難所に関する基本情報

〇〇避難所に関する、利用の条件、範囲、耐災性、利用上の留意点などの基本情報は下表の通りです。

表 避難所基本情報シート (〇年〇月〇日現在)

項目		内容
施設情報	避難所の写真	 写真
	施設名称	〇〇公民館
	住所	広島県〇〇市〇〇町
	電話番号	〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇
	避難所タイプ	学校・体育館・公民館・その他
	施設の構造	RC造・SRC造・S造・木造
	耐震性能	旧耐震基準・新耐震基準
	災害対策設備	止水板、土砂の防護壁
災害リスク	浸水害	浸水深：1 m～2 m
	土砂災害	なし ※周辺が土砂災害警戒区域
	地震	震度6弱
使用条件	指定緊急避難場所の指定状況	地震・浸水害・土砂災害
	指定避難所の指定状況	地震・風水害
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 耐震性がないため地震時には使用しない ● 長期的な運営になった場合には隣接する小学校を使用する

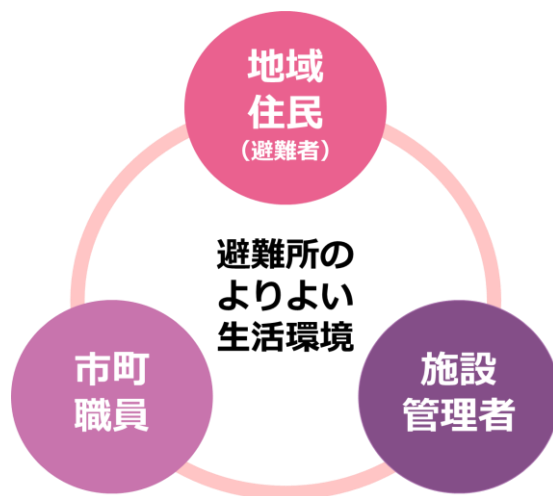
2. 避難所開設・運営における体制

避難所開設・運営体制の原則

〇〇市町の職員（＝行政）、避難所対象の〇〇施設の管理者（＝施設管理者）、〇〇避難所周辺の地域住民及び避難者で、開設・運営することを原則とします。

〇〇避難所は、災害により被災した方が一定期間生活を送る場所となります。

この避難所を開設・運営するための体制として、市町職員、施設管理者・地域住民（避難者含む）の3者が協働し、助け合いながら避難所を開設し、運営します。



参加する組織・担当

(〇年〇月〇日現在)

参加組織	担当者・団体名
〇〇市町の職員	〇〇〇〇 〇〇〇
〇〇施設管理者	〇〇〇〇 〇〇〇
避難所の対象地域・地区	〇〇〇〇 〇〇〇
地域の団体名 (自治会・自主防災組織等)	● 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇 ● 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇 ● 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇 ● 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
その他	〇〇〇〇 〇〇〇

3. 避難所開設・運営における役割分担

開設時の体制と役割分担

開設は、集まることのできた市町職員、施設管理者と地域住民の代表の3者の体制で行います。役割分担は、下表のとおり市町職員、施設管理者が主体で、住民代表が協力することを基本とします。

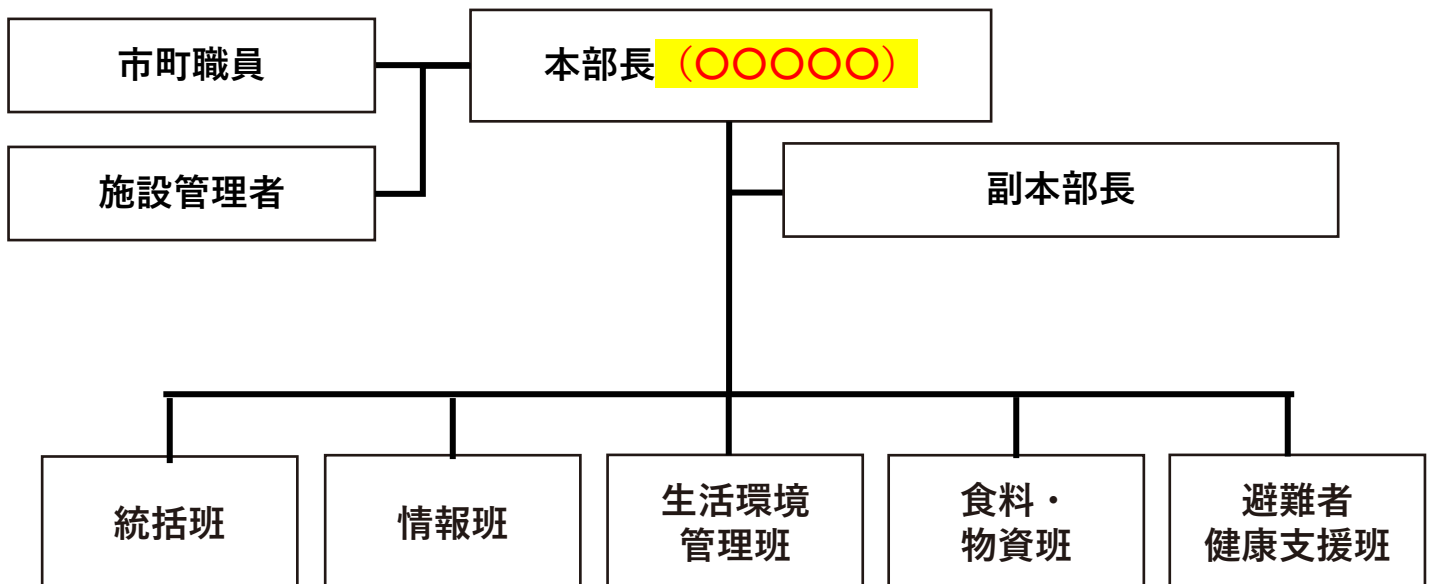
◎：主体 ○：協力

業務	役割分担		
	市町職員	施設管理者	地域住民
1 開設準備	◎	◎	○
2 避難者の受入	◎	◎	○
3 避難者状況の取りまとめと報告	◎	◎	-
4 食料等の配布	◎	◎	○

避難所運営時の体制と役割分担

(○年○月○日現在)

避難所の運営は、避難所を利用する避難者も交えた地域住民が主体となり、市町職員・施設管理者の協力のもとで、下図のような運営本部を設置し、各班体制を組織して行います。



〈〇〇避難所 避難所運営本部 組織体制案〉

役割分担は、下表のとおりです。

(〇年〇月〇日現在)

役職	役割	所属・氏名	
委員長	● 避難所運営本部の統括	〇〇自治会長・〇〇〇〇〇	
副委員長	● 委員長の補佐	〇〇自治会・〇〇〇〇〇	
各運営班	統括班	<ul style="list-style-type: none"> ● 避難者状況の全般管理 ● 避難者からの相談・要望対応 ● 避難所運営本部会議の運営サポート ● ボランティアの依頼と調整 	〇〇自治会・〇〇〇〇〇
	情報班	<ul style="list-style-type: none"> ● 情報の収集と整理 ● 情報・ルール等の周知・伝達 ● 取材対応 	〇〇自治会・〇〇〇〇〇
	生活環境管理班	<ul style="list-style-type: none"> ● 生活環境全般の整備 ● 生活環境の衛生管理 ● ペットの受け入れ環境整備 ● 共有・居住空間の安全管理 	〇〇自治会・〇〇〇〇〇
	食料・物資班	<ul style="list-style-type: none"> ● 物資等の受け入れ体制の整備 ● 食料・飲料水・生活用品等の確保調整と配布 ● 炊き出し 	〇〇自治会・〇〇〇〇〇
	避難者健康支援班	<ul style="list-style-type: none"> ● 避難者の健康支援 ● 要配慮者支援体制づくり ● 定期的な見回りと支援 	〇〇自治会・〇〇〇〇〇

その他、市町職員と施設管理者の役割は下表のとおりです。

区分	役割	所属・氏名
市町職員	<ul style="list-style-type: none"> ● 避難所運営本部への参加 ● 災害対策本部との連絡調整 	〇〇〇課・〇〇〇〇
施設管理者	<ul style="list-style-type: none"> ● 避難所運営本部への参加 ● 施設利用に関することを中心に避難所運営の支援 	〇〇〇長・〇〇〇〇

4. 施設の利用

避難所としての部屋割り、使用できる備品や備蓄物資など、施設を避難所として利用する場合の利用できる場所、ものについて記載しています。

(1) 避難所レイアウト

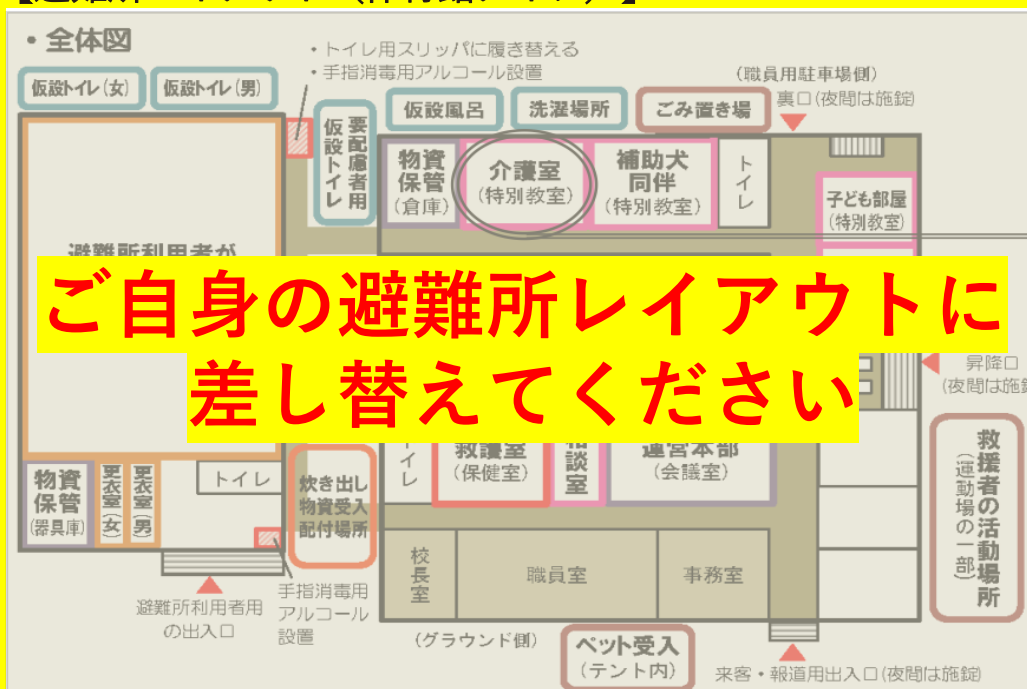
この施設は、次のような部屋割での利用を想定しています。また施設の避難者の収容人数、ライフラインの代替設備、その他の設備は下表のとおりです。

【避難所レイアウト（集会所・公民館タイプ）】



**ご自身の避難所レイアウトに
差し替えてください**

【避難所レイアウト（体育館タイプ）】



**ご自身の避難所レイアウトに
差し替えてください**



POINT

地震の揺れや浸水などの影響により、災害時は部屋の一部が使えなくなることも考えられます。被災の状況をふまえ、安全が確認できた部屋を活用します。

【収容人数】

項目	内容
収容人数（最低限の1人あたり専有面積で計算した場合）	
収容人数（感染症対策を考慮した場合）	

【設備一覧】

項目	内容	
ライフラインの代替設備	電気	
	水道	
	ガス	
	通信	
	トイレ	
その他の設備		

(2) 備品・備蓄

この施設では、避難所の開設・運営にあたり、次のような備品・備蓄が用意されています。

1. 備品一覧

避難所内にある備品は下記のとおりです。

設置する場所・部屋	品名	数	保管場所	備考
受付	机			
	いす			
	筆記用具			
荷下ろし・荷捌き場所	台車			
	リヤカー			
仮設トイレ設置場所	災害用トイレ			
	照明(投光器)			



備品については一覧化する過程で、新たに追加すべき資機材はないか、数量を補充すべき資機材はないかを確認します。

2. 備蓄

避難所に備えられている備蓄と目安量は下記のとおりです。

区分	品目	数量	保管場所	備考
食料等	クラッカー			
	アルファ化米			
	粉ミルク			
	飲料水			
その他	毛布			



POINT

確認した備蓄品の数量が足りない場合には、足りない備蓄品の確保に努めます。（例：平時から必要な量を購入して確保する、又は災害時の物資の調達・連絡体制を確認するなど）

第3章

避難所開設マニュアル

1. 避難所開設の流れ（大雨編）

大雨時（災害発生前）の指定避難所の開設は、地域住民が中心となって、市町職員、施設管理者と協力して、次の4つの活動を行います。

① 開設準備

避難所の安全確認、開錠、施設の利用準備などを行い、避難者を受け入れる体制を整えます。

② 避難者の受入

避難者の受付を行い、居住スペースまで誘導を行います。

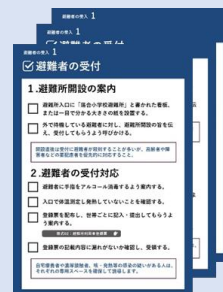
③ 避難者状況の取りまとめと報告

避難者状況を取りまとめて、市町災害対策本部へ報告します。

④ 備蓄物資の配布

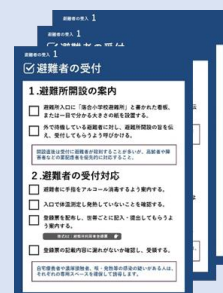
備蓄されている食料や毛布などを避難者に配布します。

1. 避難所の開錠
2. 避難所開設の連絡
3. 受入れ場所やスペース等の整備



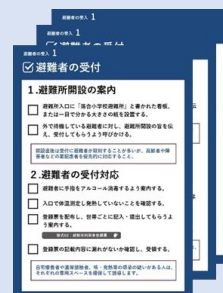
アクションカードP1～2を参照

1. 避難者の受付対応
2. 避難者の誘導



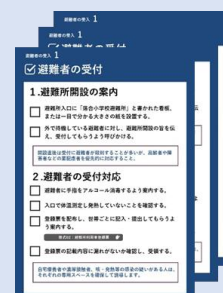
アクションカードP3を参照

1. 避難者名簿の作成
2. 市町災害対策本部への報告



アクションカードP4を参照

1. 備蓄物資の配分・配布方法の検討
2. 備蓄物資の配布



アクションカードP5を参照

2. 避難所開設の流れ（地震編）

地震時（災害発生後）の指定避難所の開設は、地域住民が中心となって、市町職員、施設管理者と協力して、次の4つの活動を行います。

1 開設準備

避難所開設のための人員を確保し、施設の安全確認、開錠、避難所としての利用準備などを行って、避難者を受け入れる環境を整えます。

2 避難者の受入

避難者の受付を行い、居住スペースまで誘導を行います。

3 避難者状況の取りまとめと報告

避難者状況を取りまとめて、市町災害対策本部へ報告します。

4 備蓄物資の配布

備蓄されている食料や毛布などを避難者に配布します。

1. 避難所開設の人員確保と役割分担
2. 避難者の安全確保
3. 施設周辺及び建物外観の点検
4. 内部の安全点検と危険箇所の措置
5. 避難所開設決定に関する確認
6. 受入れ場所やスペース等の整備



アクションカードP1～7を参照

1. 避難者の受付対応
2. 避難者の誘導



アクションカードP8を参照

1. 避難者名簿の作成
2. 市町災害対策本部への報告



アクションカードP9を参照

1. 備蓄物資の配分・配布方法の検討
2. 備蓄物資の配布



アクションカードP10を参照

第4章

避難所運営マニュアル

1. 避難所運営の流れ

避難所での避難生活が、長期化する見込みがある場合、地域住民を中心にした避難所運営本部を立ち上げ、次の3つの流れで避難所運営を行います。

① 避難所運営本部の立ち上げ

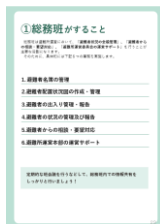
事前に決めていた体制をもとにして、避難所運営本部を立ち上げます。

② 各班による避難所運営

各班による避難所運営を行います。

統括班

- 避難者状況の全般管理
- 避難者からの相談・要望対応
- 避難所運営本部の運営サポート
- ボランティアの依頼と調整



本マニュアルP29～39参照

情報班

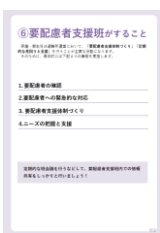
- 情報の収集と整理
- 情報・ルール等の周知・伝達



本マニュアルP41～49参照

避難者健康支援班

- 応急処置・救護体制の整備
- 避難者の健康管理
- 要配慮者の生活支援



本マニュアルP73～81参照

③ 避難所の閉鎖

避難所の集約や統廃合により、施設本来の業務再開に向けた準備を行います。

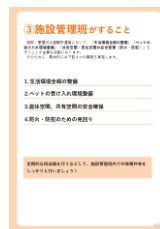
役職	役割	所属・氏名
委員長	● 調整や運営委員会の統括	山本 浩二 (山本 浩二)
副委員長	● 委員長の補佐	山本 浩二 (山本 浩二)
総務係	● 連絡状況の全般的管理 ● 連絡先からの相談・要望対応 ● 調整や運営委員会の運営サポート	山本 浩二 (山本 浩二)
情報係	● 情報の伝達と整理 ● 情報、シール等の発注・伝達 ● 教材対応	山本 浩二 (山本 浩二)
施設管理係	● 生活環境全般の整備 ● ペットの受け入れ環境整備 ● 共有空間、居住空間の安全管理	山本 浩二 (山本 浩二)
食料・物資係	● 物資等の受け入れ体制の整備 ● 食料・飲料水・生活用品等の確保調整と配布	山本 浩二 (山本 浩二)
保健・衛生係	● 感染症予防、救護体制の整備 ● 生活環境の衛生管理 ● 感染症の発生管理	山本 浩二 (山本 浩二)
新築準備支援係	● 要配慮者実現体制づくり ● 法的対応と受付けと支援	山本 浩二 (山本 浩二)
ボランティア係	● ボランティアチームの育成 ● ボランティアの依頼と調整	山本 浩二 (山本 浩二)

本マニュアルP9を参照

生活環境 管理班

- 生活環境全般の整備
- 生活環境の衛生管理
- ペットの受け入れ環境整備
- 共有空間・居住空間の安全管理

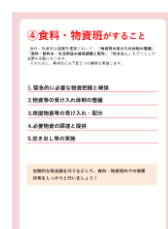
本マニュアルP51～62参照



食料・物資班

- 物資等の受け入れ体制の整備
- 食料・飲料水・生活用品の確保調整と配布
- 炊き出し

本マニュアルP63～71参照



2. 避難所運営本部体制の立上げ

避難所開設後には、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本部や運営班を組織し、避難所を運営します。

1. 避難所運営本部体制の整備

① 運営本部の場所の確保

- 避難所運営本部が使用する資料を保管したり、会議等を行った
りするためのスペースを確保する。

② 本部運営組織の人員の確保

- あらかじめ決めていた避難所運営本部長、副本部長を確認する。
本部長、副本部長が避難所運営に携われない場合は、自治会、
婦人会、自主防災組織等の構成員の中から、本部長、副本部長
を選出する。
- 本部長または副本部長は、避難所に来ている自治会、婦人会、
自主防災組織等の構成員や市町職員、施設管理者、避難者に集
合を呼びかける。
- 本部長、副本部長は、これから自治会、婦人会、自主防災組織
等の構成員や避難者等が中心になって、市町職員や施設管理者
と協力しながら、避難所運営を行っていく旨を伝える。
- 自治会、婦人会、自主防災組織等の構成員や避難者等から、避
難所運営を行う人員を募る。または、本人の意思を確認したう
えで、選出する。



POINT

- 事前に避難所運営の協議に関わっていた人は、積極的に避難所運
営に参加するよう、呼びかける。
- 女性にも積極的に参加を呼びかけ、避難所運営の構成員のうち、
女性の割合が少なくとも3割以上となるよう努める。



③ 本部運営組織の確立

- 避難所運営のために集まった人員を、避難所運営本部の構成員として、あらかじめ定められた各運営班に振り分け、役割分担を行う。
- 班ごとに分かれて、班員の互選により、各班の班長を決める。
- 各班で班長を中心に、避難所運営マニュアルを見ながら、これからすべき活動を確認する。
- 必要に応じて、班内で役割分担を行う。
- 本部長、副本部長及び各班長が集まり、本部運営組織を確立したことを確認する。



- 避難者カードの「⑫ 運営に協力できること」欄などを参考に、子供から高齢者まで、可能な限り役割を分担し、より多くの人が運営に参加できるようにする。
- POINT ● 本人の意思を尊重し、強制はしないようにする。
- 特定の性別に役割が偏らないようにする。

④ 本部運営組織の運営方針の決定と周知

- 本部長、副本部長、各班長は、避難所運営にあたり、下記の全体的な方針を確認する。

避難所 運営方針

- 要配慮者優先
- みんなで協力
- みんなで情報共有
- みんなが安全・安心

- 追加事項等の有無を確認し、避難所運営の全体的な方針として、構成員全員に共有する。

2. 運営会議の実施

- 避難所の運営状況を把握・共有するために、定期的に避難所運営本部会議を開催し、各班の班長が、避難者の生活状況や活動状況について報告し、本部全体で避難所の状況を把握する。
- 避難者の生活状況や各班の活動状況の課題を確認し、課題解決に向けた協議を行う。
- 避難所運営本部会議による決定事項を共有するために、統括班が議事録を作成して、各班の班長に渡す。

様式10：避難所運営本部会議記録用紙 

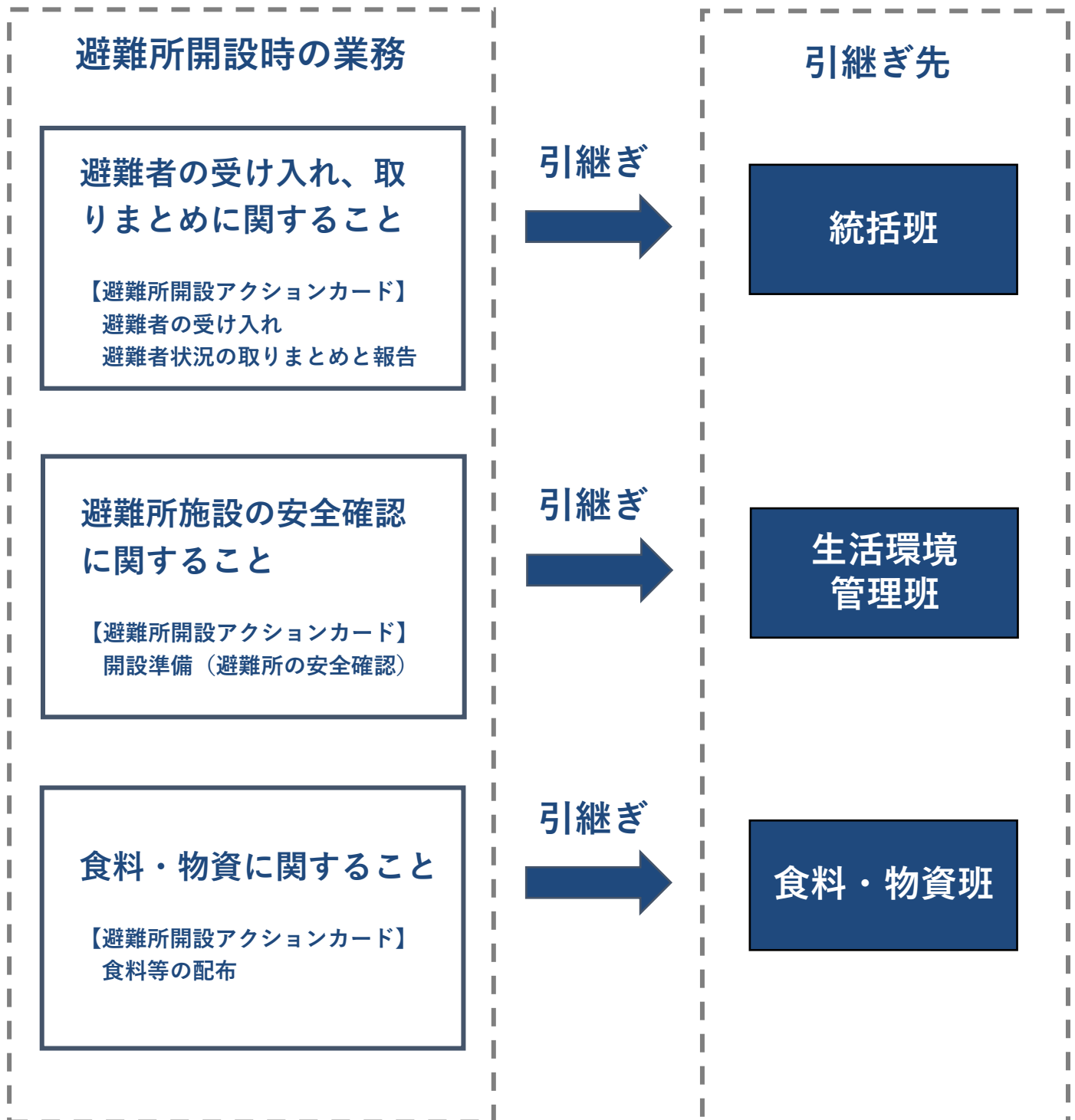
様式13：避難所チェックシート 



- POINT**
- 生活ルールやレイアウト等を見直し・検討する際には、必ず女性の意見を反映させる。
 - 様式13「避難所チェックシート」を確認し、女性や子供、要配慮者に配慮した運営ができているかどうかを、定期的に確認する。

3. 避難所開設担当者からの引継ぎ

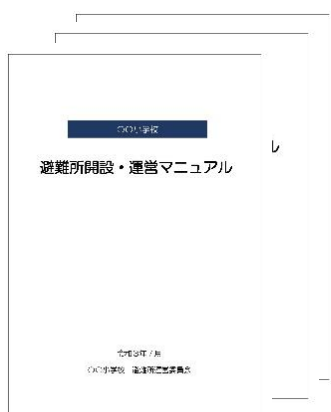
避難所開設時に行った業務内容は、避難所運営本部の関連する運営班に対して適切に引継ぐ。



4.各班による避難所運営

避難所の運営期では、避難所運営本部で決められた各班がそれぞれ業務を行うこととなります。それぞれの班の主な役割は以下の通りです。

避難所運営本部 (P24~26)	<ul style="list-style-type: none"> ○運営体制確立（避難者主体） ○状況把握と問題解決
統括班	<ul style="list-style-type: none"> ○避難者状況の全般管理 ○避難者からの相談・要望対応 ○避難所運営本部の運営サポート ○ボランティアの依頼と調整
情報班	<ul style="list-style-type: none"> ○情報の収集と整理 ○情報・ルール等の周知・伝達 ○避難所外避難者への情報提供
生活環境 管理班	<ul style="list-style-type: none"> ○生活環境全般の整備 ○生活環境全般の衛生管理 ○ペットの受け入れ環境整備 ○共有空間・居住空間の安全管理
食料・物資班	<ul style="list-style-type: none"> ○物資等の受け入れ体制の整備 ○食料・飲料水・生活用品の確保調整と配布 ○炊き出し
避難者 健康支援班	<ul style="list-style-type: none"> ○応急処置・救護体制の整備 ○定期的な見回り ○避難者の健康管理 ○要配慮者の生活支援



対象となる班のマニュアル
シートを抜き出す



以降のマニュアルでは、各班ごとに実施することがシートとしてまとめられていますので、対象となる班のシートを抜き出して使用してください。

①統括班がすること

統括班は、避難所運営において「避難所ルールの確立」「避難者状況の全般管理」「避難者からの相談・要望対応」「避難所運営本部の運営サポート」「ボランティアの依頼と受入れ」を行うことが、主要な役割になります。そのために、具体的には下記6つの業務を実施します。

1. 避難生活ルールの確立

2. 避難者管理体制及び相談体制の構築

3. 受付対応・避難者状況の管理

4. 相談者からの相談・要望対応

5. 避難所運営本部会議の支援

6. ボランティアの依頼と受入れ

定期的に班内での会議を行い、統括班内での情報共有をしっかりと行いましょう！

1. 避難生活ルール of 確立



様式11：避難所ルール

様式31：食料・物資班への物資等依頼票

1 避難生活ルール・避難所レイアウトの検討

- あらかじめ決めておいた避難所生活ルールをもとに、実際の避難所生活状況を踏まえ、消灯時間、物資の配布時間、その他のルールを修正する。

様式11：避難所ルール 

- 避難者の増減等、必要に応じて、避難所レイアウトの見直しを行う。

⇒ [【ポイント03】避難所レイアウトの見直し](#)

2 居住空間の清掃・換気ルールの検討

- 避難者の居住空間を清潔に保つために、清掃・換気の実施時間と役割分担について検討し、清掃・換気ルールを定める。
- 清掃用具、消毒機材など、避難所の衛生的な環境確保に必要な物品の状況を確認し、不足分は食料・物資班への物資等依頼票を使用して、食料・物資班に調達を依頼し、確保する。

様式31：食料・物資班への物資等依頼票 

3 ルール・レイアウトの周知

- 検討した避難所ルールや清掃・換気ルール、避難所レイアウトについては、情報班を通じて掲示板に掲示するなどして、避難所利用者全員に確実に伝わるようにする。

2. 避難者管理体制及び相談対応体制の構築



必要な様式なし

1 体制づくりと役割分担

- 統括班の活動内容を確認したうえで、活動が特定の人に集中しないよう、班内で受付係、相談受付係、ボランティア係等の役割分担を行う。

3. 受付対応・避難者状況の管理



様式07：避難所状況報告書

1 受付体制づくり

- 避難者の出入り状況を把握・管理するために、受付の担当時間と体制を検討し、誰が、いつ、避難所の受付を行うのか、シフトを検討する。

2 避難者状況の報告

- 避難所の利用者数、避難所以外の場所に滞在する被災者の数、避難者の出入り状況を確認し、避難所状況報告書に整理する。
- 避難者状況の整理結果は、毎日、定時にとりまとめを行い、避難所運営本部会議で報告する。
- 避難所運営本部会議で各班から報告のあった課題や対応状況、要望等について整理し、避難所状況報告書に記入する。
- 避難所運営本部会議で確認した避難者状況について、市町職員を通じて、市町災害対策本部へ報告する。
- その他、各班から市町災害対策本部へ報告・要請の依頼があった場合には、とりまとめて報告する。

様式07：避難所状況報告書 

3. 受付対応・避難者状況の管理



様式02：避難者カード
様式03：避難者名簿

様式04：避難者出入り管理表
様式06：退所届

3 避難者名簿の更新・管理

- 避難者把握のため、避難所への入所者に対し、避難者カードを世帯ごとに配布し、記入・提出してもらうよう案内する。

様式02：避難者カード 

⇒ [【ポイント02】 避難者名簿の作成・管理](#)

- 避難者把握のため、避難所からの退所者に対し、事前に退所届を記入・提出するよう案内する。

※当日は、退所者が滞在していた場所・部屋に同行し、掃除の状況や忘れ物がないかを確認して、退所を確定する。

様式06：退所届 

- 外泊者に対しては、避難者出入り管理表に、外出の日時、連絡先を記入してもらうよう案内する。

様式04：避難者出入り管理表 

- 毎日の避難者の状況を把握するために、避難者名簿に避難者の入退所状況を取りまとめ、避難者名簿を更新する。

様式03：避難者名簿 

- 個人情報が出ないようにするために、避難者カード及び退所届に管理番号及び入退所日時を付記したうえで、管理番号順にファイルに綴じて、避難者名簿とともに保管する。

⇒ [【ポイント01】 避難者カードの作成・管理](#)

⇒ [【ポイント05】 入所・退所の手続き](#)

4. 相談者からの相談・要望対応



様式08：相談・要望受付メモ

1 相談・要望受付の準備

- 相談・要望受付の時間と場所、受付の担当者を決める。
- 避難者からの苦情・相談・要望などを聞く「相談コーナー」と、直接相談しづらい人向けの「意見箱」を設置し、避難所内に周知する。

2 避難者等からの相談・要望の受付

- 対面で相談にのり、要望を聞き、メモ等に記録し、保管する。受付担当者の出入りの管理状況を確認する。

様式08：相談・要望受付メモ

3 避難・要望への対応、専門家への相談

- 相談や要望で緊急的に対応が必要な場合は、関係者（市町職員、施設管理者、避難所運営本部等）に直ちに伝え、解決策を検討して対応にあたる。
- 相談を受けた内容のうち、避難所内で解決できそうなものは、解決を図る。
- 相談を受けた内容のうち、避難所運営本部で解決できない問題については、市町職員（市町職員がいない場合は統括班）を通して市町災害対策本部へ報告し、対応を要請する。

⇒ [【ポイント06】相談者からの相談・要望対応](#)

4. 相談者からの相談・要望対応



様式31：食料・物資班への物資等依頼票

4 暴力防止対策

- 避難所での暴力を防ぐための対策を検討する。（女性や子どもだけでなく、男性も被害者になり得るので注意をする）
- 避難所で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。防犯ブザーやホイッスルがない場合は、食料・物資班への物資等依頼票を使用して食料・物資班に調達を依頼し、確保する。

様式31：食料・物資班への物資等依頼票 

- 巡回の際に、特に女性や子どもは、夜間は一人でトイレに行かないように指導するなど注意を呼び掛ける。

⇒ [【ポイント13】防火・防犯の取り組み](#)

- 統括班内の相談受付係と、避難所での暴力に関する情報を共有する。
- 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。

5. 避難所運営本部会議の支援



様式10：避難所運営本部記録用紙

1 避難所運営本部会議の開催準備

- 避難所運営本部会議を開催するための場所（会場）を確保し、開催前に、机や椅子などの設営を行う。
- 避難所運営本部会議の開催案内を参加予定者（各班長等）に通知するとともに、必要な資料を作成する。

2 会議内容の記録及び決定事項の通知

- 避難所運営本部の会議の内容、決まったことなどを記録用紙に記録する。

様式10：避難所運営本部記録用紙 

- 避難所運営本部の決定事項については、必要に応じて、情報班に掲示板に掲示してもらうなどして、避難者にも周知する。

6. ボランティアの依頼と受入れ



様式21：職員派遣依頼書

1 ボランティアニーズの把握ととりまとめ

- 各班長に、班の活動にあたり支援・協力してほしいこと、専門家派遣やボランティアのニーズを確認する。
- 避難者への呼びかけを通じ、相談したいことや、支援・協力してほしいことなど、専門家の派遣やボランティア支援のニーズがないか確認して、ニーズを把握する。
- 在宅避難者に対しても、掲示板での呼びかけを通じ相談したいことや、支援・協力してほしいことなど専門家の派遣やボランティア支援のニーズがある場合は、申し出てもらおう。
- 各班及び避難者からの専門家派遣やボランティア支援に対するニーズを、その種類と内容、必要な人数といった観点から整理し、とりまとめる。

様式21：職員派遣依頼書 

6. ボランティアの依頼と受入れ



様式22：ボランティア受付票

2 ボランティアの依頼と受入れ

- 専門家派遣やボランティア支援に対するニーズを踏まえ、避難所内で対応できない分については、依頼書を作成し、市町職員（市町職員がいない場合は統括班）を通じて災害対策本部に支援を要請する。
- ボランティアの活動を円滑に実施できるよう、ボランティアセンターや地元ボランティアとの連絡・調整を通じて、あらかじめ、どの活動や業務に、何人のボランティアを割り当てるのか調整する。
- 派遣されたボランティア等を受入れるため、受付の一角に、派遣されたボランティア、NPO、他の自治体からの行政の支援職員など支援者向けの受け入れ窓口を設置する。
- 派遣されたボランティア等の受入れに際し、活動場所や活動内容等を把握するために、受付票に必要事項を記入してもらう。

様式22：ボランティア受付票 

- ボランティア等の支援者に対し、活動上のトラブルが発生しないよう、支援してほしいことのほかに、避難所ルール等の説明、運営班の体制等の補足情報について説明する。
- 各班員は、各班に割り当てられた、ボランティア等の支援者に活動してもらうために、相談したい事項や依頼したい活動について説明する。なお、活動内容ごとにグループをつくり、リーダーを決めてもらうと、やりとりが円滑になる。

⇒ **【ポイント25】ボランティアの依頼と調整**

6. ボランティアの依頼と受入れ



必要な様式なし

3 活動への立ち合いと記録

- ボランティア等の支援者の活動中は、トラブルが発生しないよう、活動の内容に関わる各班員が立ち会う。
- ボランティア活動後は、活動の進捗状況を把握し、以後の支援の必要性や支援内容等を整理し、把握するために、ボランティア等の支援者に作業していただいた内容を記録し、とりまとめ、統括班に報告する。
- ボランティア等の支援者の方の支援状況を踏まえ、今後の支援の必要性や支援を求める内容・期間等業務について再整理する。

②情報班がすること

情報班は避難所運営において、「情報収集・整理」「各種情報の伝達・周知」を行うことが主要な役割になります。

そのために、具体的には下記6つの業務を実施します。

1.体制の構築

2.必要な機器の確保

3.関係機関の連絡先の確認と整理

4.情報収集・整理

5.各種情報の伝達・周知

6.避難所外避難者への情報提供

定期的な班会議を行うなどして、情報班内での情報共有をしっかりと行いましょう！

1. 体制の構築



必要な様式なし

1 体制づくりと役割分担

- 情報班の活動内容を把握したうえで、活動が特定の人に集中しないよう、班内で情報収集・整理係、資料作成係、伝達係（避難所内担当、在宅避難者向け担当）等の役割分担を行う。

2. 必要な機器の確保



様式31：食料・物資班への物資等依頼票

1 必要な機器の確保

- 避難所に既に整備されている情報機器について確認し、情報収集する上で必要な機器等を確保する。
- 避難所内で入手できない場合は、食料・物資班への物資等依頼票を使用して食料・物資班に調達を依頼し、必要な機器等を確保する。

様式31：食料・物資班への物資等依頼票 

⇒ [【ポイント07】情報機器の確保](#)

3. 関係機関の連絡先の確認と整理



様式23：関係機関連絡先一覧表

1 連絡先の確認と整理

- 市町災害対策本部のほかに、病院や福祉施設、近隣の避難所施設等、避難所に関係する機関との円滑な協力、連携に備え、避難所に関係する機関等の連絡先を確認し、関係機関連絡先一覧表に整理する。

様式23：関係機関連絡先一覧表 

4. 情報収集・整理



必要な様式なし

1 情報収集・分類・整理

- 避難者の避難所生活や生活再建に必要な、市町災害対策本部から避難所に関係する情報、地域に関係する被害やライフライン等の情報を収集する。
- ラジオ、新聞、テレビ、パソコン（インターネットやSNS）など、メディアを通じて、地域に関する情報を収集する。

※次ページに収集する情報例の一覧あり。

- 収集した情報は種類ごとに分類し、整理する。
- 行政等から避難者に周知・伝達すべき事項がある場合は、掲示用の資料を確保する。掲示用の資料やチラシがない場合は、必要に応じて作成する。

⇒ [【ポイント08】収集する情報](#)

4. 情報収集・整理



必要な様式なし

1 情報収集・分類・整理

避難所運営に必要な情報一覧表（例）

No	必要な情報	情報の入手手段（例）
1	安否情報	市町災害対策本部への問合せ
2	被害情報	市町災害対策本部への問合せ、 地域での情報収集
3	救護所の設置状況や医療対応で できる避難所の状況	市町災害対策本部への問合せ
4	近くの病院など医療機関の開業 状況	近隣の医療機関のHPやSNSの 確認または問合せ
5	福祉避難所の受け入れ状況	市町災害対策本部への問合せ
6	新たな避難所の開設状況	市町災害対策本部への問合せ
7	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	市町災害対策本部への問合せ
8	ライフラインなどの復旧情報	電気、水道、ガスの事業者の HPやSNSの確認または問合せ
9	水・食料など生活物資供給情報	市町災害対策本部への問合せ
10	葬儀・埋葬に関する情報	地域での情報収集
11	鉄道、道路など交通機関の復旧 状況	鉄道会社や市町のHPやSNSの 確認または問合せ
12	生活関連情報（商業施設、銭湯 の開店状況など）	地域での情報収集、 店舗等のHPやSNSの確認また は問合せ

5. 各種情報の周知・伝達




様式11：避難所ルール
様式19：手洗いのチラシ
様式20：災害のあとの気持ちの変化のチラシ
様式28：ペットの飼育についてのチラシ

1 掲示板への掲示


- 避難所内部での情報交換も含め、避難者に周知・伝達すべき情報を掲示するための情報掲示板を設置する。
- 周知・伝達すべき情報を、情報の種類によって分類し、掲示板に掲示する。

※次ページに掲示板への掲示例あり。

様式11：避難所ルール 

様式19：手洗いのチラシ 

様式20：災害のあとの気持ちの変化のチラシ 

様式28：ペットの飼育についてのチラシ 

2 情報の伝達・周知

- 整理した情報について、確実に情報が行き渡るよう、必要に応じて、館内放送や拡声器等を利用して、周知を図る。

⇒ [【ポイント09】伝達する情報](#)

5. 各種情報の周知・伝達



必要な様式なし

1 掲示板への掲示

掲示板への掲示（例）

〇〇避難所 情報掲示板			
最新情報	市町からの 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	避難所運営本 部・運営班の 組織図

6. 避難所外避難者への情報提供



必要な様式なし

1 避難所外避難者への情報提供

- 在宅避難者及び車中泊避難者にも情報が行き渡るよう、掲示板を確認するなど、自ら情報収集に来るよう伝える。
- やむを得ず避難所に来れない在宅避難者及び車中泊避難者には、作成したチラシ等を配布する。

③生活環境管理班がすること

生活環境管理班は避難所運営において、「生活環境全般の整備」「トイレの確保と管理」「生活環境全般の衛生管理」「ペットの受け入れ環境整備」「共有空間・居住空間の安全管理（防火・防犯）」を行うことが主要な役割になります。

そのために、具体的には下記6つの業務を実施します。

1.体制の構築

2.生活環境全般の整備

3.トイレの確保と管理

4.ペットの受入れ環境の整備と管理

5.居住空間・共有空間の安全確保

6.その他、必要な場所の確保と管理

定期的な班会議を行うなどして、生活環境管理班内での情報共有をしっかりと行いましょう！

1. 体制の構築



必要な様式なし

1 体制づくりと役割分担

- 生活環境管理班の活動内容を確認したうえで、活動が特定の人に集中しないよう、班内で設備の点検・調達係、ペット環境整備係、防火・防犯係、衛生管理係等の役割分担をする。

2. 生活環境全般の整備



必要な様式なし

1 施設・設備の点検

- 水道・電気・通信・空調など避難生活に必要な設備の稼働状況を確認し、設備の利用可否と利用範囲を整理する。
- 整理した設備の稼働状況については、避難所運営本部会議で報告し、必要に応じて、情報班を通じ、避難者にも共有する。

2 避難所生活に必要な設備の確保

- 発電機や貯水槽など、代替手段となる機材や設備等がある場合は、活用する。
- 代替手段がない場合は、食料・物資班に調達を依頼し、確保する。又は、市町職員（市町職員がいない場合は統括班）を通じて、市町災害対策本部に修繕を依頼する。

⇒ 【ポイント11】設備が使えない場合の対処

3. トイレの確保と管理



様式31：食料・物資班への物資等依頼票

1 トイレ状況の確認と調達

- 既存トイレが使用可能かどうかを確認し、使用しないトイレについては、貼り紙などで使用禁止を表示して、使用しないようにする。
- トイレの数が足りない場合には、災害用トイレ（携帯トイレ、簡易トイレ等）が備蓄物資にあるか確認し、ない場合には食料・物資班に調達を依頼する（特に女性用トイレの数が十分に確保できるよう配慮する）。

様式31：食料・物資班への物資等依頼票 

- 仮設トイレが必要であれば、市町職員（市町職員がいない場合は統括班）を通して市町災害対策本部に設置を要請する。

⇒ [【ポイント19】トイレの対応](#)

3. トイレの確保と管理



様式31：食料・物資班への物資等依頼票

2 簡易トイレ・仮設とトイレの設置と環境整備

- トイレの数を確保するために、災害用トイレを設置する。又は、市に仮設トイレを設置してもらう。
- 消毒液、スリッパ、トイレットペーパーや、ペーパータオルなど、トイレ利用者に必要な物品の状況を確認し、不足分は食料・物資班を通じて確保して設置する。

様式31：食料・物資班への物資等依頼票 

⇒ [【ポイント19】トイレの対応](#)

3 トイレ使用ルールの周知

- トイレを清潔に保つために、使用するトイレの状況に応じて、使用上の注意点を確認し、使用ルールを定める。
- 施設内に、「トイレ使用注意チラシ」を張り出し、利用者に衛生的な使用のルールの徹底を呼び掛ける。

3. トイレの確保と管理



様式31：食料・物資班への物資等依頼票

4 清掃体制づくり

- トイレを清潔に保つために、トイレの清掃用具など、トイレの衛生管理に必要な物品の状況を確認し、不足分は食料・物資班を通じて確保する。

様式31：食料・物資班への物資等依頼票 

⇒ [【ポイント19】トイレの対応](#)

- 避難者に呼び掛けて、トイレの清掃体制を整備し、情報班を通じて避難所内に周知する。
- 避難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、必要に応じて一緒に掃除を行う。
- 汲み取りが必要な場合には、できるだけ早めに市町職員（市町職員がいない場合は統括班）を通して市町災害対策本部に汲み取りを要請する。

4. ペットの受け入れ環境の整備と管理



様式24：ペット登録台帳
様式30：飼い主(飼養者)の会の運営

1 ペット同行避難者主体の管理体制づくり

- 避難所でのペットの管理は飼い主が行うことを基本とし、避難所に受け入れたペットの飼い主全員と、ペットを飼っていない人の代表者の参加を求め、避難所でのペット管理のため、「仮称：飼い主(飼養者)の会」を設立する。

様式24：ペット登録台帳

様式30：飼い主(飼養者)の会の運営

- 飼い主(飼養者)の会を中心に、施設管理班を交え、避難所でのペットの管理体制や飼育ルール、衛生管理方法を検討し、避難所運営本部会議で承認を得る。

⇒ [【ポイント12】 ペットの管理](#)

2 受け入れ環境整備・管理の支援

- 「飼い主(飼養者)の会」が行う、ペットの管理状況を定期的に確認し、問題が生じていないか確認するとともに、飼育場所の整備の支援を行う。

5. 居住空間・共有空間の安全確保



様式31：食料・物資班への物資等依頼票

1 防火・防犯ルール of 検討

- 避難所内の防火のため、調理場など火気使用をする場所を特定し、使用できる時間などを決めるなど、火気使用のルールや対策を検討する
- 避難所内の防犯のため、避難者のいない昼間に閉鎖する部屋や夜間に防犯上で閉める扉、防犯ブザーの設置など、スペースごとに防犯のための対応ルールや対策を検討する。機材がない場合は、食料・物資班を通じて確保する。

様式31：食料・物資班への物資等依頼票 

- 火気使用や防犯のための対応ルールについて、避難者にもルールを守ってもらうために、情報班を通じて、避難者に周知を図る。

⇒ [【ポイント13】 防火・防犯の取り組み](#)

2 居住空間の防火・防犯対策

- 居住空間の防火・防犯対策のために、避難者にも協力を呼びかけ、防火・防犯対策を実施するとともに、部屋ごとに防火・防犯責任者を決めて管理を依頼する。
- 協力を依頼している避難者に対し、各部屋の防火・防犯の実施状況を生活環境班が毎日確認する。

5. 居住空間・共有空間の安全確保



必要な様式なし

3 共有空間の防火・防犯対策

- トイレや更衣室、洗濯場等の共有空間での防火・防犯対策のために、施設管理者と施設管理班が協力して、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、見回りのルートと点検項目を決める。
- 見回りの実施時間帯、見回り体制（避難者参加）を検討し、誰が、いつ、避難所の見回りを行うのか役割分担を整理する。
- 毎日の見回り体制、見回るルート、点検項目を踏まえ、見回りを実施し、問題の発生有無を確認する。問題があれば、直ちに対応するとともに、避難所運営本部会議で報告し、今後の対策を検討する。

⇒ [【ポイント13】 防火・防犯の取り組み](#)

6. その他、必要な場の確保と管理



必要な様式なし

1 ゴミ置き場の設置と管理

- 敷地内に、ごみ集積所の場所を検討し設置するとともに、地域の規定に従い、分別の種類ごとに置き場所を決めて表示する。
- ごみ集積所の場所やごみの分別方法は、避難所利用者全員に確実に伝わるよう、情報班を通じて、周知する。
- 定期的に、ごみ集積所で適切に分別されているか確認する。
- ごみの収集を、市町災害対策本部に要請する。

⇒ [【ポイント20】ごみの対応](#)

2 更衣室の確保と管理

- プライバシー確保のため、男女別の更衣室を確保する。
- 更衣室を清潔に保つために、避難者に協力を呼び掛けて、更衣室内の清掃・管理の当番を決め、定期的に行う。

⇒ [【ポイント22】その他生活環境の衛生管理](#)

6. その他、必要な場の確保と管理



様式31：食料・物資班への物資等依頼票

3 水場（洗面等）の設置と管理

- 断水している場合は、飲料水、手洗い、洗顔、洗髪、洗濯などに使うための生活用水やトイレ用の水を確保する。
- 給水車などから生活用水が確保できたら、避難所内を清潔に保ち、感染症のまん延を防止するため、簡易の手洗い場（蛇口のあるタンクに水を入れたもの）を設置する。
- 炊き出し、洗濯、風呂、シャワーなどの場所は、排水処理のため、浄化槽や下水道などの排水処理設備に流せるところに設置できるようにする。
- 水場を清潔に保つため、清掃用具や水場の衛生的な環境整備に必要な物品状況を確認し、必要に応じて、食料・物資班を通じて確保する。

様式31：食料・物資班への物資等依頼票 

- 避難者に呼び掛けて、水場の清掃体制を整備し、情報班を通じて避難所内に周知する。
- 水場が清潔に保たれているか、定期的に確認する。

⇒ [【ポイント21】生活水の確保と排水処理](#)

⇒ [【ポイント22】その他生活環境の衛生管理](#)

6. その他、必要な場の確保と管理



必要な様式なし

4 洗濯場・物干し場の設置と管理

- 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、設置する。男女スペースを分けるなど配慮する。
- 洗濯場・干場を清潔に保つために、避難者に協力を呼び掛けて、洗濯場・干場の清掃・管理の当番を決め、定期的に行う。
 - ⇒ [【ポイント13】 防火・防犯の取り組み](#)
 - ⇒ [【ポイント22】 その他生活環境の衛生管理](#)

5 風呂・シャワーの設置と管理

- 仮設風呂や仮設シャワーが設置できる場合は、使用方法や、衛生管理方法について、市町職員（市町職員がない場合は統括班）を通じて市町災害対策本部や保健所と協議してから、使用を開始する。
- 風呂・シャワーを清潔に保つために、避難者に協力を呼びかけて、風呂・シャワーの清掃・管理の当番を決め、定期的に行う。
 - ⇒ [【ポイント21】 生活水の確保と排水処理](#)
 - ⇒ [【ポイント22】 その他生活環境の衛生管理](#)

④食料・物資班がすること

食料・物資班は避難所運営において、「物資等の受け入れ」「食料・飲料水・生活用品の確保と配布」「炊き出し」を行うことが主要な役割になります。

そのために、具体的には下記6つの業務を実施します。

1.体制の構築

2.緊急的に必要な物資の確保

3.物資等受入れ体制の整備

4.必要物資の調達と配布

5.避難所外避難者への物資配布

6.炊き出し等の実施

定期的な班会議を行うなどして、食料・物資班内での情報共有をしっかりと行いましょう！

1. 体制の構築



必要な様式なし

1 体制づくりと役割分担

- 食料・物資班の活動内容を確認したうえで、活動が特定の人に集中しないよう、班内で避難所内の物資配布係や避難所外の物資配布係等の役割分担をする。

2. 緊急的に必要な物資の確保



必要な様式なし

1 必要な物資の把握と確保

- 避難者（特に要配慮者）への声掛けを通じて、緊急的に確保が必要な食料や物資があるか確認する。
- 緊急的に確保が必要な食料や物資がある場合は、市町職員（市町職員がいない場合は統括班）を通じて市町災害対策本部に要請する。

3. 物資等受入れ体制の整備



必要な様式なし

1 受入れ・保管場所の確保

- ❑ 物資を適切に管理するために、あらかじめ定めておいたレイアウト図で、食料や水、物資を一時的に保管する場所が使用可能かどうか確認し、場所を確保する。
- ❑ 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して確保する。

2 協力体制づくり

- ❑ 避難者に、物資の受け入れ・配分に関する活動協力を依頼し、人手を確保する。また協力してくれる避難者の役割分担をする。

4. 必要物資の調達と配布



様式14：食料依頼伝票
様式15：物資依頼伝票

1 必要物資の把握と調達

- 避難者全体に物資が行き届くようにするために、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、食料や水、物資の必要な数を把握し、整理する。
- 避難者への呼びかけや各運営班との連携により、必要な生活物資等の品目や数を把握し、特に調達が必要な食料や物資については、食料依頼伝票や物資依頼伝票にとりまとめる。

様式14：食料依頼伝票 

様式15：物資依頼伝票 

- 要配慮者の方の対応のために確保が必要な食料や物資があるか、避難者健康支援班を通じて確認する。（汁物（インスタント）や仕切付段ボールベッドを調達するよう配慮する。）
- 市町に必要な物資の調達依頼をするために、依頼伝票に発信日時、避難所名、発注依頼者などを記入し、市町職員又は統括班を通じて市町災害対策本部にFAXで送信する。

⇒ [【ポイント14】食料・物資等の確保調整](#)

4. 必要物資の調達と配布



様式16：食料管理表
様式17：物資管理表

様式18：物資の配布状況

2 受け取りと保管

- ❑ 依頼した物資等が届いたら、協力できる避難者とともに、運搬車両等より、荷下ろしする。
- ❑ 必要な物資が届いているかどうかを確認するために、受け取った物資等の状況と「食料依頼伝票」「物資依頼伝票」を照らし合わせ、品目と数を確認する。
- ❑ 物資の在庫状況を把握し、すぐに取り出せるようにするために、物資を保管場所に搬入し、用途や種類ごとに分けて保管する。
- ❑ 物資の配布状況、在庫状況を定期的にとりまとめ、管理するとともに、保管状態を定期的に確認する。

様式16：食料管理表



様式17：物資管理表



様式18：物資の配布状況



4. 必要物資の調達と配布



必要な様式なし

3 食料や水・物資等の配布

- 物資が適切に避難者に届くよう、届いた物資の配布の範囲と配布の優先度や公平性を踏まえた配布ルールを検討する。

⇒ [【ポイント15】食料・物資等の配布](#)

- 自ら物資を取りに行くことが出来る避難者に対しては、配布の時期と場所、方法を情報班に伝え、周知してもらう。
- 自ら物資を取りに行くことが出来ない要配慮者等に対しては、個別に配布する。

※食料や水を配布する際には、賞味期限切れの食料等を配布しないよう注意すること。

5. 避難所外避難者への物資配布



必要な様式なし

1 避難所外避難者への物資配布

- 在宅避難者及び車中泊避難者にも、必要な食料・水や物資が届くようにするために、掲示板等を通じて、自ら取りに来るよう伝える。
- やむを得ず避難所に来れない在宅避難者及び車中泊避難者には、食料や物資等を配布する。

6. 炊き出し



必要な様式なし

1 炊き出しの準備

- 必要に応じて、炊き出しの実施要否、場所を検討する。
- 炊き出しの実施が決まったら、アレルギーの有無を確認し、献立メニューを検討するとともに、調理に必要な食材・調理器具・食器の種類と内容、量を整理する。
- 献立メニューの調理をするために必要な食材の調達については、市町災害対策本部と調整する。

2 調理・配分

- 避難者への呼びかけを通じて、炊き出しや調理、配食を行う協力者を募る。
- 調理をする人の健康チェックを行う。（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）
- 炊き出し・調理の準備、炊き出し・調理の補助及び配食を行う。
- 調理後、配食後の片付けを行う。

⇒ [【ポイント16】炊き出し](#)

⑤ 避難者健康支援班がすること

避難者健康支援班は避難所運営において、「避難者の健康支援」「要配慮者支援体制づくり」「要配慮者の生活支援」「定期的な見回り」を行うことが主要な役割になります。

そのために、具体的には下記5つの業務を実施します。

1.体制の構築

2.救護・介護支援体制づくり

3.避難者の健康支援

4.要配慮者支援体制づくり

5.要配慮者の生活支援

定期的な班会議を行うなどして、要配慮者支援班内での情報共有をしっかりと行いましょう！

1. 体制の構築



必要な様式なし

1 体制づくりと役割分担

- 避難者健康支援班の活動内容を確認したうえで、活動が特定の人に集中しないよう、避難者全般の健康支援係や要配慮者の生活支援係等の役割分担をする。

2. 救護・介護支援体制づくり



必要な様式なし

1 救護・介護支援可能な人材の確保

- 負傷者や体調不良者、要配慮者等への対応のため、避難者への呼びかけを通じて、医療、看護や介護などに関する有資格者等、専門知識や経験を有している人がいないか確認し、同意の上、協力を依頼する。
- 避難所レイアウト図（避難所運営マニュアルp10～11）を確認し、病人・けが人への対応処置するための救護室を確保する。
- 応急的な措置の実施にあたり、活用できそうな医薬品や衛生用品などを確認する。
- 避難所に医療チームや看護・介護従事者などが派遣された場合、避難所の状況と医療救護所の場所や、避難者の中にいる病人・けが人の状況、避難者の中にいる協力者（医療、看護や介護などに関する有資格者）等について説明する。

2. 救護・介護支援体制づくり



必要な様式なし

2 負傷者等の把握・応急措置

- 避難者への呼びかけを通じて、負傷している方、体調を崩している方の申し出をお願いし、状況を把握する。
- けがや体調の状況を踏まえ、可能な応急措置を実施する。
- 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病院などへ照会する。また必要に応じて移送を支援する。

⇒ 【ポイント17】 応急手当

⇒ 【ポイント18】 医療品等の確保と処方

3. 避難者の健康支援



様式19：手洗いのチラシ

様式20：災害のあとの気持ちの変化のチラシ

1 感染防止・健康のための行動ルールの検討・周知

- 市町職員や保健所と相談の上、避難所利用者の感染防止や健康維持のための行動ルールを検討する。
- 感染症対策や衛生確保、健康維持のための行動ルールについて、避難所内の各所に掲示するとともに、情報班を通じて掲示板に掲示するなどして周知する。

様式19：手洗いのチラシ 

⇒ [【ポイント23】 避難者の健康管理](#)

2 こころのケア対策の取り組み

- 避難者の心のケアのため、チラシを活用して、避難所利用者に注意を呼び掛ける。
- 必要に応じて、統括班を通じて、市町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。

様式20：災害のあとの気持ちの変化のチラシ 

⇒ [【ポイント23】 避難者の健康管理](#)

4. 要配慮者支援体制づくり



様式31：食料・物資班への物資等依頼票

1 要配慮者スペースの環境整備

- 要配慮者の避難生活での負担を軽減するために、避難所内で要配慮者が利用するスペースを確保し、施設管理班と協力して、配慮特性に応じた利用しやすい場や生活しやすい環境づくりを行う。
- 食料・物資班と協力して、避難者・要配慮者への支援対策を行うために必要な物資を確保する。不足分については、食料・物資班への物資等依頼票を使用して、調達を依頼し、確保する。

様式31：食料・物資班への物資等依頼票 

⇒ [【ポイント24】要配慮者への支援](#)

2 見守り体制づくり（専門職との連携）

- 保健・衛生班と連携し、保健師やケアマネジャーなどの協力を得て、配慮が必要な人(避難所以外の場所に滞在する人を含む)の見守り体制づくりを行う。その際、交代して見守りができるよう複数名の担当を検討する。

5. 要配慮者の生活支援



必要な様式なし

1 要配慮者の把握・共有

- 避難所内の要配慮者の数や特性を把握するために、避難者カードに書かれた「特に配慮が必要なこと」欄を確認して、避難所内の要配慮者を把握する。
- 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・保管している避難者カードに追記するとともに、要配慮者の状況や必要な支援をリストにとりまとめる。
- 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、関係する各運営班及び市町災害対策本部と共有する。
- 配慮が必要な人やその家族からの意見・要望などを踏まえ、避難所運営本部会議で支援の方針を検討する。
- 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。

⇒ [【ポイント24】 要配慮者への支援](#)

5. 要配慮者の生活支援



様式31：食料・物資班への物資等依頼票

2 要配慮者へのサービス・物資等の提供

- 要配慮者に対し、要配慮者のリストをもとに、必要とするサービスや情報の提供を行うとともに、必要に応じて市町職員に相談し、介護等の専門職の方の支援につなぐ。

⇒ [【ポイント26】 要配慮者の個人情報の取扱い](#)

- 要配慮者に対し、必要とする物資等の提供を行うとともに、不足分については、食料・物資班への物資等依頼票を使用して食料・物資班に調達を依頼し、確保する。

様式31：食料・物資班への物資等依頼票 

3 医療の必要な配慮者への対応

- 医療の必要な配慮者が避難所内にいる場合には、市町職員（市町職員がいない場合は統括班）を通して市町災害対策本部に相談し、医師や看護師など専門職につなぐ。

⇒ [【ポイント26】 要配慮者の個人情報の取扱い](#)

- 移送先や移送方法が決まったら、医療の必要な要配慮者の搬送支援を行う。

5. 要配慮者の生活支援



必要な様式なし

4 福祉避難所での対応が必要な配慮者への対応

- 福祉避難所での対応が必要な配慮者が避難所内にいる場合には、市町職員（市町職員がいない場合は統括班）を通して市町災害対策本部に相談し、福祉避難所での受入れの検討、介護等の専門職の支援につなぐ。

⇒ [【ポイント26】 要配慮者の個人情報の取扱い](#)

- 移送先や移送方法が決まったら、福祉避難所で対応が必要な要配慮者の搬送支援を行う。

5 巡回による状況把握と支援

- 要配慮者(避難所以外の場所に滞在する人を含む)の健康維持のため、定期的に巡回し、健康状態や意見、要望などを聞き取る。
- 聞き取った内容は、医療・介護等の専門職と支援に必要な範囲内で共有する。

⇒ [【ポイント26】 要配慮者の個人情報の取扱い](#)

- 巡回の際、体調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職の相談を紹介する。

5. 避難所の閉鎖（撤収期）

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、より生活環境の整った応急仮設住宅などに移動してもらい、避難所を段階的に統合・閉鎖することで、施設本来業務を再開させる準備を行います。

1. 閉鎖準備

① 避難所の統合・閉鎖に向けた準備

- 避難者の意向を把握するため意向調査票を配布し回収する。
- 避難所の統合・閉鎖の時期、閉鎖後の対応などについて、市町職員を通して、市町災害対策本部と協議する。

様式29：意向調査票 

② 統合・閉鎖に向けた説明会の開催協力

- 避難所の統合・閉鎖にあたり、市町が開催する説明会の開催に協力するなどして、避難所利用者全員に伝える。

- 避難者と十分な話し合いを行い、理解を得ることが重要。
- できるだけ、代表者だけでなく、多くの避難者と話し合う必要がある。

様式27：避難所運営本部規約（案） 

2. 避難所の閉鎖

① 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本部、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、市町災害対策本部に提出する。
- 避難所運営本部、各運営班、避難所利用者、市町職員、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、市町災害対策本部に対し、職員やボランティアの派遣を要請する。

様式21：職員派遣依頼書 

② 避難所の閉鎖

- 避難所は、避難所外避難者の支援拠点でもあるため、避難所閉鎖後の支援をどのように行うかについて、検討する。
- 避難施設の備品等を毀損していないかを確認する。時間が経過すると、責任の所在があいまいになるなど、毀損の原因等が不明瞭になりがちなため、毀損している場合には、施設管理者にすぐ連絡し対応する。
- 避難所運営本部は、避難所閉鎖の日に解散する。

避難所開設・運営マニュアル

〇〇〇避難所

発効日 令和6年〇月
