避難所開設・運営マニュアル
ポイント集

目次

１．避難者状況の全般管理　・・・・・・・・・・・・・・・・・・　1
２．情報の収集と伝達　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　6
３．生活環境全般の整備　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　8
４．食料・物資等の確保調整と配布　・・・・・・・・・・・・　10
５．応急処置・救護活動　・・・・・・・・・・・・・・・・・・　13
６．生活環境の衛生管理　・・・・・・・・・・・・・・・・・・　14
７．避難者の健康管理　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　17
８．ボランティアの依頼と調整　・・・・・・・・・・・・・・　19
９．要配慮者の個人情報の取扱い　・・・・・・・・・・・・・　20

1. 避難者状況の全般管理

ポイント 01

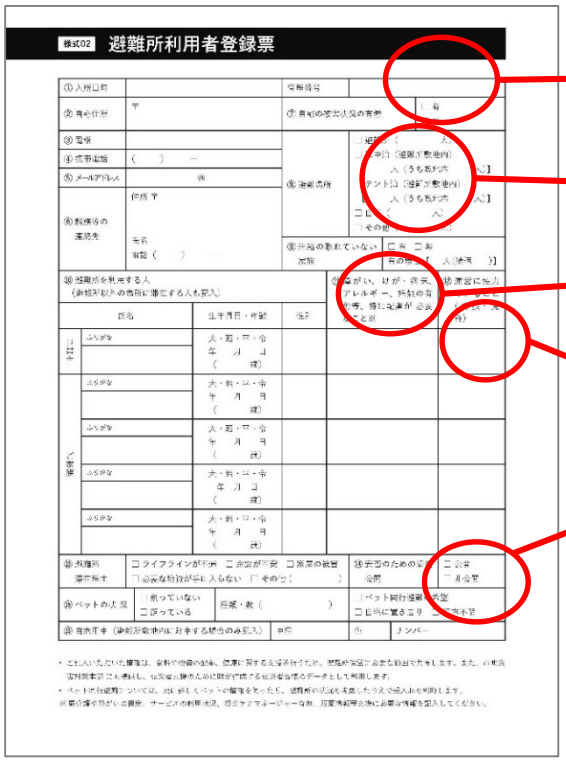
避難者カードの作成・管理

【1】避難者カードの作成

- 車中泊避難者等、避難所以外に避難している方も、食料などの供給で避難所を利用することがあるため、登録票に記入してもらい、⑧欄でどこに避難しているかチェックしているか確認する。
- ⑪欄は、高齢者、障がい者、難病・アレルギー疾患・その他疾患、妊産婦・乳幼児、外国人、LGBT など、避難生活で特に配慮を要することを記入してもらい、内容を確認する。服薬している方は薬の名前も記入してもらう。
- ⑫欄の「運営に協力できること（特技・免許）」については、各運営班で協力してもらうため、医療、看護や介護などの有資格者については資格を記入してもらい、運営に協力できるか確認する。
- ⑭欄の「安否確認のための情報公開の可否」についてはチェックがあるか必ず確認する。

【2】個人情報の管理の原則

- 個人情報の漏洩、滅失、または毀損の防止等、安全管理のために必要な措置を講じる必要がある。
- 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は、取扱者を限定する。


様式02 避難所利用者登録票

受付担当者から受け取った登録票に管理番号を記入する。

避難所以外への避難者についても登録票に記入してもらう。

避難生活で配慮を要する必要があるか確認

避難所運営で協力できること（特技・免許）の確認

安否確認の公開可否のチェック漏れがないかを確認

ポイント
02

避難者名簿の作成・管理

【１】避難者名簿（以降「名簿」）の作成

- 登録票の管理番号と名簿に記入した番号が合致するように確認し、間違いがないようにする。
- パソコンが利用できる場合はExcelで名簿を作成した方が、その後のとりまとめが効率的になる。

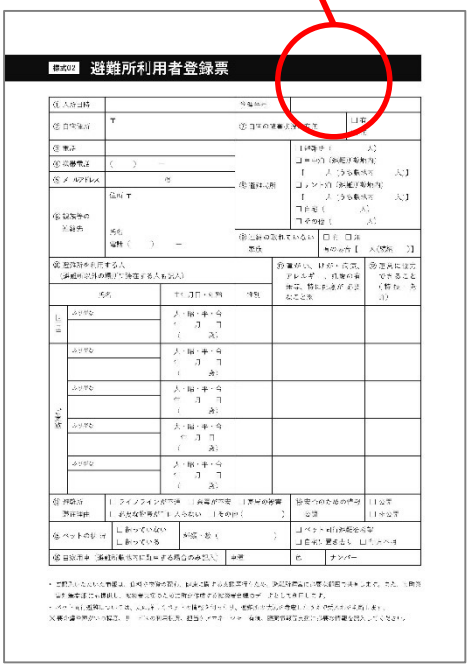
【２】個人情報の公開の原則

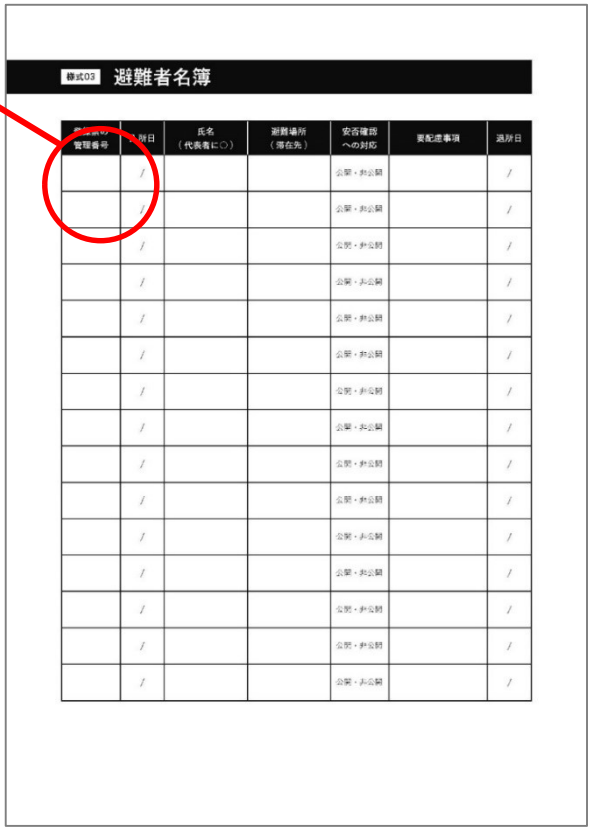
- 原則として、取得した個人情報は、利用目的を明示したうえで、本人の同意がなければ、提供しない。
- 利用目的の明示と本人の同意があれば、住民等でも、市町や民間事業者に情報を提供しても差し支えない。
- 利用目的の明示と本人の同意がない場合でも、情報提供は可能な場合もあるが、住民で判断せず、市町職員に状況を伝え、判断を委ねる。

【３】名簿を活用した受付

- 大勢の避難者で受付が混雑する場合は、避難所名簿で簡易に受付を行い、避難所利用者登録票を滞在スペースに移動してから記入してもらうことで、受付時の混雑を軽減できる。

登録票の管理番号と一致しているか確認する。


様式02 避難所利用者登録票


様式03 避難者名簿

登録票の管理番号	入所日	氏名（代表者に○）	避難場所（滞在先）	安否確認への対応	要配慮事項	退所日
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/

ポイント
03

避難所レイアウトの見直し

【1】避難所レイアウトの見直し

- 入所者、配慮が必要な人、体調不良者などの増減により、スペースを変更す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。
- 体調不良者などの専用スペースを確保する場合は、個室として利用できる部屋が確保できるか施設管理者に確認して、できるだけ他の避難者とゾーンを分けるようにレイアウトを工夫する。
- 避難所のスペースだけでは不足すると見込まれる場合は、市町職員を通じて、市町災害対策本部に他の避難所への移動の調整を依頼する。
- 復旧・復興が進み施設が本来の業務を再開するなどにより、避難所スペースを縮小する必要がある場合は、施設管理者、市町職員、市町災害対策本部の指示によりレイアウトの見直しを検討する。
- 配置の見直しの際は、避難所運営本部の承諾を受ける。
- 時間の経過により、開設時には命を守る緊急避難場所としての役割が強いが、その後は命をつなぐ避難所としての役割が強くなることを考慮し、段階的にレイアウトの改善を図る。

ポイント
04

避難所の出入り管理・報告

【１】避難所出入り管理

- 避難所で生活する人は、日中は被災した自宅の清掃や、勤務先に出勤するなどから出入りが非常に多く、日中と夜間では避難所の人数に差があるため、食事の提供数などを把握するために出入りを管理することが必要となる。
- この管理をするために必要に応じて出入り管理表（任意）を作成する場合は、登録票の管理番号と氏名、外出日時，帰所日時を記入してもらい、長期（１日以上）外出する場合は、出入り表ではなく外泊受付簿に記入してもらう。
- 訪問者は、来訪者受付簿で管理するため、避難者以外の人は出入り管理表には記入しない。
- 日々の避難者の数の把握の方法としては、避難者名簿で退所していない人の数を基準に、その日に外泊受付簿の帰所日に記入がない人、出入り管理表の帰所日時に記入のない人の数を除いた人数が、推定される避難者の数として管理することができる。
- 郵便職員、宅配事業者等の訪問者は、来訪者受付簿に記入を求める。
- 避難者への面会を求めている場合は、受付担当者が避難者に確認の上、避難所外での面会を基本に、面会を促す。

【２】感染症対策

- 受付にはパーテーションと消毒液を設置。手指消毒を促し、体温測定し発熱していないことを確認する。発熱等の症状がある避難者については、事前に定める専用スペースに誘導する。

【３】出入り確認を行う人員確保

- 避難者を交え、担当する人の負担が偏らないように、交代制で受付・配置体制を整理し、シフト表を作成しておくとよい。

ポイント
05

入所・退所の手続き

【１】入所・退所の手続き

- 退所予定者は、「退所の予定時期を統括班に伝える」こと、「退所当日には清掃を行う」こと、「退所届を提出する」ことをあらかじめルールとして決めておく。
- 退所届を提出せずに退所した人がいたら、避難者カードの連絡先に連絡し、本人に確認する。本人と連絡がつかない場合、避難所運営本部でで確認の上、一定期間経過後（ルールで決めておくとよい）に、退所したものとして扱い、受付担当者が代理で退所届を記入して、退所届備考欄に「退所届未提出で本人と連絡が取れず一定期間経過したため退去扱いとする」など記入しておく。
- 受領した「退所届」は、避難者名簿の管理担当に受け渡す。

ポイント
06

避難者からの相談・要望対応

【１】避難者からの相談・要望対応

- 対面での相談対応は、２名以上で対応を基本とする。
- 1名は女性を配置し、子供や女性が相談しやすい環境をつくる。
- 妊産婦や母子の相談対応も行う。
- 個別相談が必要な場合が多いので、プライバシーに配慮したスペースを確保する。
- 誠実に対応するものとし、わからないことについて、無理に応えようとしない。
- 答えられないことや各運営班に関する相談を受けた場合には、その場で応えようとせず、市町職員や統括班等を通じて、専門家や関係者に話をつなぐ。
- 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、具体的な内容は総務班と関係者のみで共有し、本部の各班の人も含め他者には絶対に漏らさない。（報告は、個人が特定されないように配慮し、概要のみ）
- 相談内容によって、対応できない課題や対応に不十分な問題があった場合には市町職員、施設管理者と住民が連携して改善する。

2. 情報の収集と伝達

ポイント 07

情報機器の確保

【1】情報機器の確保

- 情報を収集するための機器としては、ラジオ、テレビ、パソコン、電話などが挙げられるので、これらの確保に努める。
- 情報の伝達手段としては、下表を参考に区分ごとに必要な情報機器の確保を行う。
- 情報機器の確保とあわせて、アルコール消毒液を確保し、感染症対策につとめる。

表 避難所利用者の事情に配慮にした広報の例

区分	具体的な広報手段
音声による広報	館内放送、屋外スピーカー、拡声器・メガホンなど
掲示による広報	情報掲示板への掲示、避難所の前や町内の掲示板への掲示など
個別配布	ちらしなどを作成し避難者全員に配布するなど
個別に声をかける	情報伝達の支援者を募り伝えてもらう、自宅への個別訪問など
メールなどを活用	メール、ＳＮＳ、インターネットを活用するなど
翻訳・通訳	外国語、手話、点字などへの変換、筆談、絵や図の活用など

ポイント 08

収集する情報

【1】収集する情報

- 避難所運営に対する行政支援に関する考え、地域の被害（道路や建物）、ライフラインの状況（電力、通信、ガス、上下水道、交通機関等）、生活情報（物資、風呂、トイレなど）、生活再建に関する情報などを収集する。
- 災害時は情報が錯綜することが多いため、誤った情報には注意する。
- 災害発生直後、避難所周辺で起きている火災や土砂災害等の危険が、避難所に及ぶ恐れがないかを早急に知るためにも、情報収集を迅速に行う。

ポイント
09

伝達する情報

【１】伝達する情報

- 施設の情報（立ち入り禁止、トイレ、ごみ箱　など）、安否情報、医療救護情報、被害情報、ライフラインなどの復旧情報、水・食料や生活物資の供給情報、葬儀・埋葬に関する情報などを伝達する。
- 情報を伝達する際には、下表のポイントのとおり避難所利用者の事情に配慮する。

表　避難所利用者の事情に配慮にした伝達のポイント

避難所利用者	伝達のポイント
目の見えない人 （見えにくい人）	● 音声による広報 ● 点字の活用 ● サインペンなどで大きくはっきり書く ● トイレまでの案内用のロープの設置 ● トイレの構造や使い方を音声で案内する　など
耳の聞こえない人 （聞こえにくい人）	● 掲示物、個別配布による広報 ● 筆談 ● メールやＦＡＸの活用 ● ホワイトボード（設置型、携帯型）の活用 ● 手話通訳者の派遣依頼 ● 要約筆記者の派遣依頼 ● 光による伝達(呼び出しの際ランプを点滅させる) ● テレビ（文字放送・字幕放送が可能なもの、聴覚障害者専用のＣＳ放送の設備）　など

3. 生活環境全般の整備

ポイント
11

設備が使えない場合の対処

【1】設備が使えない場合の対処

- 下表の確認項目に則り設備を確認し、使えない場合には代替の手段を検討する。

表　設備が使えない場合のポイント

設備	確認項目	使えない場合の対処
ガス	● ガス臭くないか。 ● 器具に損傷はないか。	● 窓を開け、ガス栓を閉める。 ● ガス/電気/火は使用しない。
電気	● 電灯はつくか。 ● 電気器具から異音・異臭はしないか、水につかった形跡はないか。	● 発電機や照明機器など設置する。 ● 異常のある電気器具は使用しない。
水道	● 水は流れるか。 ● にごりや異臭はないか。 ● 漏水していないか。	● 飲料水の備蓄はあるか。 ● 井戸やプールなど生活用水として利用できる水はないか。
電話	● 通話できるか。 ● ＦＡＸが使えるか。 ● メールは使えるか。 ● インターネットはつながるか。	● 他の伝達手段(携帯電話、自転車やバイクなど)を確認する。 ● 市町災害対策本部に通信手段（特設公衆電話、衛星電話など）を要請する。
放送	● 放送設備や無線は使えるか。	● 拡声器・メガホンなどを利用する。
トイレ	● 室内は安全か（落下物など危険はないか）。 ● 便器は使用可能か（破損はないか）。 ● 下水は流れるか。 ● 水（上水）は出るか。または、周辺は断水していないか。	● 井戸やプール、河川の水を汲み置きして排泄後に流す。トイレットペーパーは詰まる原因となるので、流さず、ごみ袋に集めて処分する。 ● 室内が安全でなく、便器が破損しているような場合は、トイレは使用禁止とし、災害用のトイレを設置する。

ポイント
12

ペットの管理

【１】ペットの管理

- 避難所のペットの管理責任は飼い主にあることを原則とする。ペット受け入れ場所の清掃は、飼い主間で当番を決めて、交代で行う。
- 飼い主に対し、避難所でのペット飼育のルールや衛生管理方法を指導し、ペットの適正な管理に努める。
- ペットは、アレルギー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に受け入れ、動線が交わらないよう注意する。

ポイント
13

防火・防犯の取り組み

【１】防火の対策

- 原則、居住間での火気取り扱いは禁止する。
- 当番を決めて、自主検査表に基づき毎日検査をしてもらうよう呼び掛ける。
- 火気を取り扱う場所には、消火器と消火用バケツを設置する。

【２】防犯の対策

- 女性や子どもに対する暴力防止や、避難所内の不審者排除のため見回りを行う。
- 見回りは男女ペアで行い、女性用のスペースは女性が巡回する。
- トイレ、物干し場、更衣室、休憩室等は男女別に設け、昼夜を問わず安心して利用できるよう、照明や防犯ブザーを設置する等の対策を行う。
- 当番制で、防火・防犯の見回りに協力してもらえるよう避難者への呼びかけを行い、協力依頼をする。
- 原則、夜間に複数人のチームで避難所内外の見回りを行う。
- 腕章やビブス（ゼッケン）などを着用した上で、見回りを実施するよう依頼する。
- 見回りにおける確認においては、夜間の扉の閉鎖や必要な施錠がされているかどうかのチェックも含めて行う。

4. 食料・物資等の確保調整と配布

ポイント
14

食料・物資等の確保調整

【1】食料・物資等の確保調整

- 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などの把握に努める。
- 荷物の荷下ろしに関して、事故などを防ぐため、避難所利用者の動線（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。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動線も考慮する
- 近隣の在宅避難者や車中泊避難者は不定期で物資を受け取りに来るため、必要数の把握が困難である。過去の被災地では食事受取カードを避難者に記入していただき、必要食料の把握に努めた事例もある。

【2】食料・物資等の保管

- 居住スペースとは別とし、なるべく高温・多湿を避け、風雨を防げる壁と屋根がある場所に保管する。
- 備蓄倉庫などがある場合は、その活用を検討する。
- 下表のポイントに注意しながら保管を行う。

表　食料・物資等を保管する際のポイント

区分	確認項目
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（避難所以外の場所に滞在する人含む）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。

ポイント
15

食料・物資等の配布

【１】食料・物資等の配布

- 女性特有のものの配布は、女性の配布担当者が担うよう留意する。また、女性用のスペースに物資を常備する。
- 配布は、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布し、配布状況をまとめておく。
- 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、その人が配布を受けやすい場所や方法などを要配慮者支援班、ボランティア班などと連携して決める。
- 病人やけが人、高齢者、乳幼児、妊産婦、障がい者など、健康上の理由により自ら物資を取りに行けない方には、要配慮者支援班と協力して個別に配布する。

【２】食料・物資等配布の伝達

- 要配慮者に物資提供の時期や方法が漏れなく、正確に伝わるように留意する。
- 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、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。
- 避難所外避難者にも伝わるよう、避難所周辺の自治会・自主防災会等のリーダーに伝達を依頼するとともに、掲示板などに掲示する。
- 一度開封した食品は、保存せずその場で食べ、どうしても食べ切れないときは、食中毒防止の観点から思い切って処分することを周知・伝達する。

ポイント
16

炊き出し

【1】炊き出し

- 炊き出しの実施は、避難所運営本部で決定する。
- 避難者の中に、管理栄養士・栄養士、調理師などがいないか確認し、協力を依頼する。
- 避難者数分を念頭に、内容、量を決める。
- 調理の際には、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。
- 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。
- 食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないものがある人もいるので、下表の確認項目を参考に配慮した炊き出しを行う。

表　食物アレルギーで表示すべきもの　　食品表示法関連法令より

区分	確認項目
必ず表示	卵、乳、小麦、落花生、えび、そば、かに
なるべく表示	いくら、キウイフルーツ、くるみ、大豆、バナナ、やまいも、カシューナッツ、もも、ごま、さば、さけ、いか、鶏肉、りんご、まつたけ、あわび、オレンジ、牛肉、ゼラチン、豚肉、アーモンド

表　宗教上の理由などへの対応

区分	確認項目
ベジタリアン	肉全般、魚介全般、卵、一部ではあるが乳製品、一部ではあるが根菜・球根類などの地中の野菜、一部ではあるが五葷(ごくん)（ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ）
イスラム教徒	豚、アルコール、血液、宗教上の適切な処理が施されていない肉、うなぎ、いか、たこ、貝類、漬物などの発酵食品 ＜ハラル(HALAL)＞ ハラルとは、イスラムの教えで許された健全な商品や活動(サービス)全般のこと。ハラル認証を受けた食品もある。
仏教徒	一部ではあるが肉全般、一部ではあるが牛肉、一部ではあるが五葷(ごくん)（ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ）
キリスト教	一部ではあるが肉全般、一部ではあるがアルコール類、コーヒー、紅茶、お茶、タバコ
ユダヤ教	豚、血液、いか、たこ、えび、かに、うなぎ、貝類、ウサギ、馬、宗教上の適切な処理が施されていない肉、乳製品と肉料理の組み合わせなど
ヒンドゥー教	肉全般、牛、豚、魚介類全般、卵、生もの、五葷(ごくん)（ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ）
ジャイナ教	肉全般、魚介類全般、卵、根菜・球根類などの地中の野菜類、ハチミツ

観光庁「多様な食文化・食習慣を有する外国人客への対応マニュアル」より

5. 応急処置・救護活動

ポイント 17

応急手当

【1】応急手当

- 応急手当については、可能な限り専門的な知識と技術を持つ人が実施する。
- けが、熱や咳、嘔吐や下痢などで体調を崩している方は、すみやかに申し出るよう伝える。
- 感染症が疑われる場合は、感染拡大防止のため管轄の保健所と連携し、発症者を別室に移動させ、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、すみやかに市町災害対策本部に連絡し医師などの派遣を要請する。

ポイント 18

医薬品等の確保と処方

【1】医薬品等の確保と処方

- 応急措置に必要な医薬品（包帯、アルコール、絆創膏、使い捨て手袋、はさみ、安全ピン等）等を確保する必要がある場合は、専門性を有する人の助言を受け、食料・物資班への依頼を通じて確保に努める。
- 避難所利用者が使う薬（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、処方してもらう。

表　感染症が疑われる場合の対応

1. 発熱者等で同じ兆候・症状のある者を、そうでない避難者と同室にしないよう可能な限り対応すること。やむを得ず同室にする場合は、パーティション、ビニールシート及び段ボール等で区切ることなどを徹底すること。
2. 発熱者等が出た場合、症状等を管轄の保健所に連絡・相談し、指示に従うこと。
3. 感染症が疑われ、帰国者・接触者外来で検査を受ける場合は、結果が出るまでの間、当該発熱者等の処遇は医師及び管轄の保健所の指示に従うこと。
4. 発熱者等の専用スペース等には、隔離した避難者の見守り、清掃の実施、食事の供給等を行うこと。また、当該対応には、手袋・ガウン等の防護具を着用させること。
5. 発熱者等の専用のスペースやトイレは、一般の避難者とはゾーン、動線を分けること。

6. 生活環境の衛生管理

ポイント
19

トイレの対応

【1】トイレの対応

- 水道が使える場合、または、水が確保できる場合であっても、発災直後は下水処理場等の被害状況が確認されるまでは、水洗トイレの使用を禁止し、災害用トイレを使用する。
- 避難者の中で当番と清掃時間を決め、毎日交代でトイレ清掃を行う。掃除の時間はあらかじめ決めておき、時間になったら放送などで伝える。
- 設置場所については、安全面に考慮し、人目につきやすい場所に設置するとともに、夜間でも使用できるようにトイレの内外に照明を設置したり、中から鍵がかけられるようしたり、防犯対策（個室の施錠や防犯ブザーの設置等）を実施したりするなどの環境整備に考慮する。
- 女性用のトイレには、汚物入れや、女性用のナプキン等を用意し、女性がいつでも使えるように配慮する。
- トイレ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。
- トイレ用の物品（トイレットペーパー、ハンドソープ、トイレ用履き物、消毒液、消臭剤、防虫剤、掃除用具、タオル、生理用品の処分用ゴミ箱、防犯ブザー等）を用意する。

表　トイレ設置数の目安

区分	設置数の例
内閣府の ガイドライン	• 災害発生当初：1基/避難者約50人 • 避難長期化する場合：1基/避難者約20人
災害時の実例 (阪神・淡路大震災)	• 約75人に１基 • (上記の数を設置したところ、苦情がほとんどなくなる)
一般的なトイレの設置基準　※事務所の例 (事務所衛生基準規則)	• 男性用大便所：60人以内ごとに１個以上 • 男性用小便器：30人以内ごとに１個以上 • 女性用便所　：20人以内に１個以上
スフィア基準※	• 突然起こる危機の初期段階：１基/50人 • 生活環境を改善する中期段階：１基/20人 • 女性用と男性用の割合：３対１ • 個室で、スロープ付きかフラットなままでアクセスでき、性別に関係なく、また子供や高齢者、障害者等、多様な人びとがアクセスしやすい構造になっているトイレ：１基/250人

※出典：『スフィアハンドブック　人道憲章と人道支援における最低基準（2018）』

ポイント
20

ごみの対応

【１】ごみの対応

- 臨時ごみ集積所は、避難所利用者の生活場所から離れて、直射日光が当たりにくく、清掃車が出入りしやすい場所に設置し、各世帯から出たごみは、臨時ごみ集積所に運んでもらい、分別して所定の場所に置いてもらう。
- 可燃ごみは、原則として避難所内では燃やさない。

【２】感染症対策

- 感染症対策として普通廃棄物と感染性廃棄物は分ける。使用済のマスク、ティッシュ、手袋など感染につながる可能性の高いものについては、感染性廃棄物として、特に慎重に扱う。
- 感染性廃棄物については、注意事項を明示するなど、取扱方法に配慮を行う。

図　感染症に配慮したごみの分別・集積・処分

〈主な対応〉

- 普通廃棄物と感染性廃棄物は分ける
- 感染性廃棄物の取扱いに配慮（注意事項の明示等）

（環境省「新型コロナウイルスなどの感染症対策のためのご家庭でのごみの捨て方」より
http://www.env.go.jp/recycle/waste/sp_contr/infection/leaflet6.pdf）

ポイント
21

生活用水の確保と排水処理

【１】生活用水の確保

- 市町災害対策本部を通じて、給水車などを要請する。
- 給水車の水などを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して、清潔に保管する。
- 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。
- 手洗いのための水が確保できない場合は、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。

【２】排水処理

- 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。

ポイント
22

その他生活環境の衛生管理

【１】洗濯場・物干し場の設置

- 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。

【２】入浴環境の整備

- 入浴については、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。

【３】掃除・換気

- 各人（世帯）のスペースの清掃は、毎日実施してもらう。
- 共有スペースや部屋全体の清掃は、避難所利用者で当番を決め、週１回以上、定期的に行ってもらう。
- 寝具は敷きっ放しにせず整理整頓を徹底し、清掃に保つよう呼びかける。

7. 避難者の健康管理

ポイント
23

避難者の健康管理

【1】健康管理

- 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。

【2】こころのケア

- 避難所利用者だけでなく、自分自身も含めた避難所の運営側も、必要に応じて別の人に業務を交替してもらうなど、過重な負担がかからないよう注意を呼びかける。
- 「こころのケア」に関する問題には、被災者の意向やプライバシーに配慮した対応に心がける。

表　災害時の心的反応プロセス

時期	反応	症状
初期(発災後一ヶ月まで)	不安	態度が落ち着かない、じっとできない、怖がる/おびえる、ふるえ、動機
	取り乱し	話がまとまらない、行動がちぐはぐ、興奮している、涙もろい
	茫然自失	ぼんやりしている、無反応、記憶があいまい
	その他	睡眠障害
中長期(発災後一ヶ月以降)	緊張状態が続く(過覚醒)	常に警戒した態度をとる、些細な物音や気配にハッとする
	過去に経験したことを思い出す(想起)	悲惨な情景をたびたびありありと思い出す、悲惨な情景を夢に見る
	回避、麻痺	災害を連想させる場所・もの・人・話題を避けようとする、感情がわかず何事にも興味が持てない
	気分の落ち込み(抑うつ)	憂鬱な気分、絶望感、無力感、孤独感、自分を責める
	その他	睡眠障害、アルコール摂取量が増える、他者を責めるなど

ポイント
24

要配慮者への支援

【１】要配慮者の把握

- 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、その他要望や意見などを聞き取る。
- 聞き取りにあたっては、地域の民生委員などの協力を得る。また、保健師、DWAT（災害派遣福祉チーム）などが派遣されている場合は、その協力を得て、詳しく聞き取る。

【２】要配慮者への対応

- 要配慮者スペースを決める際には、本人や家族の希望を確認したうえで、通路に出やすい場所、トイレの近傍でのスペース配置にする。
- 妊産婦や乳幼児にとって衛生的な環境を確保する。
- 段差の解消や十分な通路幅の確保、洋式トイレ、寝床の確保などに努める。
- 見守りは、対象となる方（家族）を明確化し、定期的に巡回し行うものとする。また、周りの人には声掛けをしてもらえるよう、依頼する。
- 避難所では対応できない要配慮者がいた場合には、市町災害対策本部へ報告し、病院等の移送先及び移送方法について相談する。
- 避難所の子供たちへの対応として、遊び場や自習部屋の整備を行うとともに、NPOなどの協力を通して遊びの機会を提供するよう努める。
- 生理用品、介護用品（尿とりパット、紙おむつ等）、乳幼児用紙おむつ、ゴミ袋、乳幼児用粉ミルクまたは液体ミルクなど要配慮者に必要な物品等を手配する。

表　女性の視点に配慮した避難所レイアウトのポイント

1. 異性の目線が気にならない物干し場、更衣室、休養スペース等
2. 授乳室
3. 間仕切り用パーティションの活用
4. 乳幼児のいる家庭用エリア
5. 単身女性や女性のみの世帯用エリア
6. 安全で行きやすい場所の男女別トイレ（鍵を設置）・入浴設備の設置（仮設トイレは、女性用を多めにすることが望ましい）
7. ユニバーサルデザインのトイレ
8. 女性トイレ・女性専用スペースへの女性用品の常備

8. ボランティアの依頼と調整

ポイント
25

ボランティアの依頼と調整

【1】ボランティアの依頼

- ボランティアのニーズと市町災害ボランティアセンターからのボランティア派遣予定人数等を踏まえて、調整する。
- 避難所に直接ボランティアの申し入れがあった場合は、必ず市町災害ボランティアセンターで受付をするよう伝える。
- 予め地元にあるNPOや介護・福祉等の事業者と顔合わせをし、災害時の連携・協力について話し合っておくことが望ましい。

【2】ボランティアの調整

- ボランティアの方には、一目で避難者のと識別できるように名札や腕章等を着用していただく。
- いずれの班にも属さない活動の支援者への依頼は、ボランティア班員が説明し、活動に立ち会う。

9. 要配慮者の個人情報の取扱い

ポイント
26

要配慮者の個人情報の取扱い

【1】個人情報の取扱いの原則

- 原則として、利用目的を明示し、本人の同意を得たうえで、個人情報を医師や看護師などの専門家に提供し、支援をつなぐ（利用目的の明示と本人の同意があれば、住民でも、市町や民間事業者に情報を提供しても差し支えない）。
- しかし、本人の同意がなければ、医師や看護師であっても、住民からは提供しない。
- 本人の同意がない場合がない場合でも、個人情報の提供が可能な場合もあるが、住民では判断せず、市町職員に状況を伝え、提供するかどうかについての判断を相談して決めてもらう。

【2】生活支援・見守り・こころのケア支援等について

- 民間事業者への利用目的を明示していなかった場合については、市町が、あらためて本人の同意を取得すれば、民間事業者へ個人情報を提供しても差し支えない。
- また「明らかに本人の利益になる」場合については、利用目的の明示や本人の同意がなくても、個人情報を提供しても差し支えないが、提供の必要性や相当性について十分に考慮することが必要であり、たとえばDV被害を受けている者が情報提供を希望しない場合もあるため、市町職員に状況を説明したうえで、判断を委ねる。

【3】外国人支援のための情報提供について

- 外国人の個人情報においても原則は同じで、利用目的を明示し、本人の同意があれば、市町や民間事業者へ個人情報を提供しても差し支えない。
- また「明らかに本人の利益になる」場合については、利用目的の明示や本人の同意がなくても、個人情報を提供しても差し支えないが、本人または第三者の権利利益を不当に侵害する恐れがある場合などは、この限りではないため、市町職員に状況を説明したうえで、判断を委ねる。