

本地ヶ原避難所運営マニュアル

避難所運営委員会

及び

各運営班の業務

令和2年度版

本地ヶ原連合自治会

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

ボランティア班の業務

(

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

業務で知り得た個人情報、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等、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＞

- グループ長の代表者や各運営班から情報の収集・共有
- 避難者からの要望、苦情、意見の共有、対応方針の決定
- 避難者のうち、特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等、各グループ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
- 市災害対策本部への要請内容などの調整
- 関係機関からの支援活動情報の共有
- 災害が発生した場合の対応
- その他の緊急事項

□事務局は総務班が行い議事録等書類を保存する。

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		

- 避難者の数や避難所内の配置状況を把握し、避難者で作るグループや避難所運営委員会（以下「運営委員会」という）、各運営班等の運営体制の見直しを逐次行う。
- 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、自宅等に戻った被災者（自主防災組織の役員等）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。
- 避難者の数やライフラインの復旧状況、避難所となった学校の本来業務である「学校教育の再開」に向け、避難所の集約・閉鎖時期等について、市職員を通じて市災害対策本部と協議する。

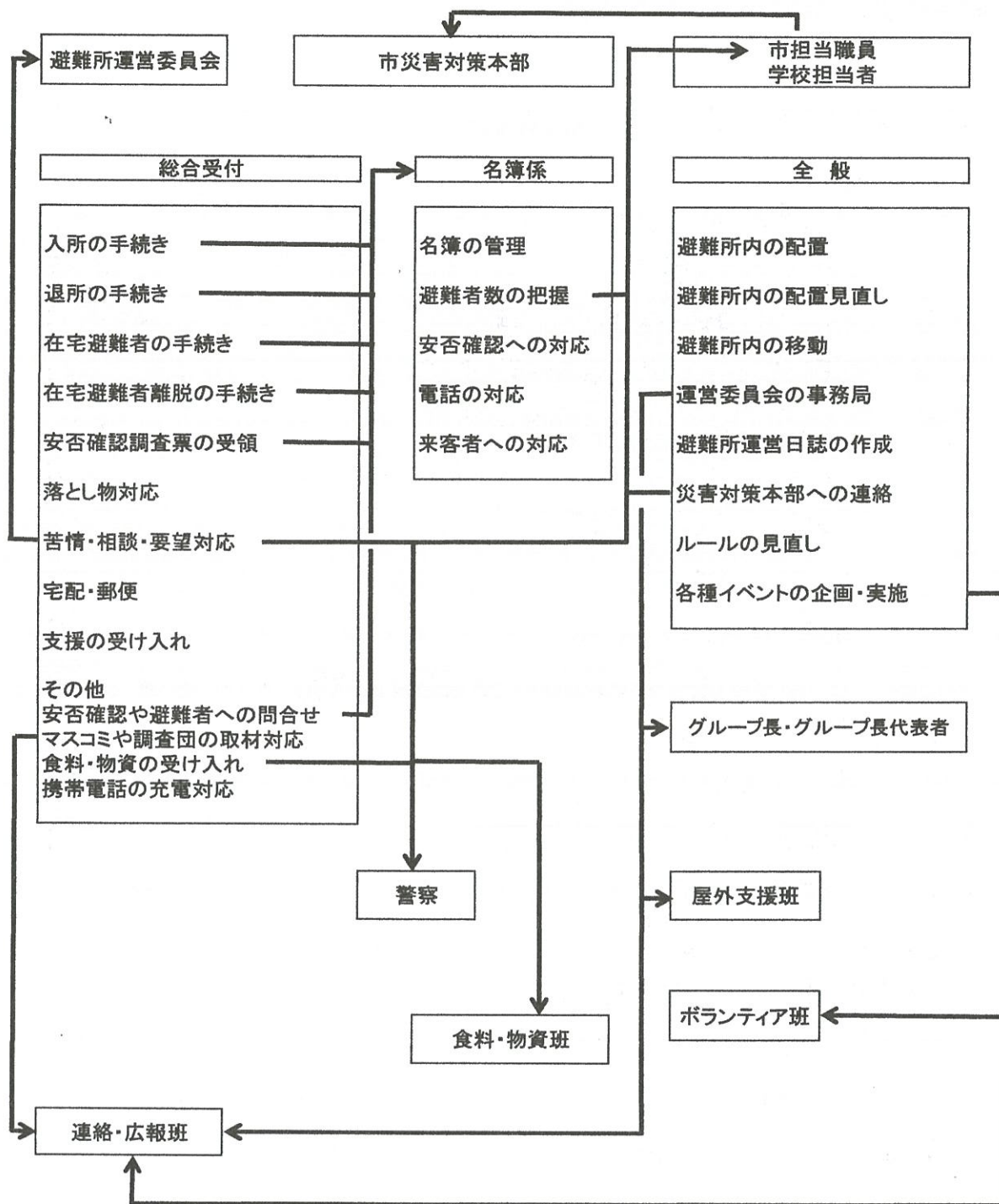
総務班の業務

総務班業務の流れ	2
1 総合受付	
1-1 入所の手続き	3
1-2 退所の手続き	12
1-3 在宅避難者の手続き	13
1-4 在宅避難者離脱の手続き	14
1-5 安否確認調査票の受領	15
1-6 落とし物対応	15
1-7 苦情・相談・要望対応	16
1-8 郵便・宅配	18
1-9 支援の受け入れ	19
1-10 その他(携帯電話の充電対応等)	19
2 避難所内の配置	
2-1 避難所内の配置	20
2-2 避難所内の配置見直し	20
2-3 避難所内の移動	21
3 運営委員会の事務局	21
4 避難所運営日誌の作成	21
5 災害対策本部への連絡	21
6 ルールの見直し	22
7 各種イベント企画・実施	22

プライバシーの保護

業務で知り得た個人情報、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。

総務班業務の流れ

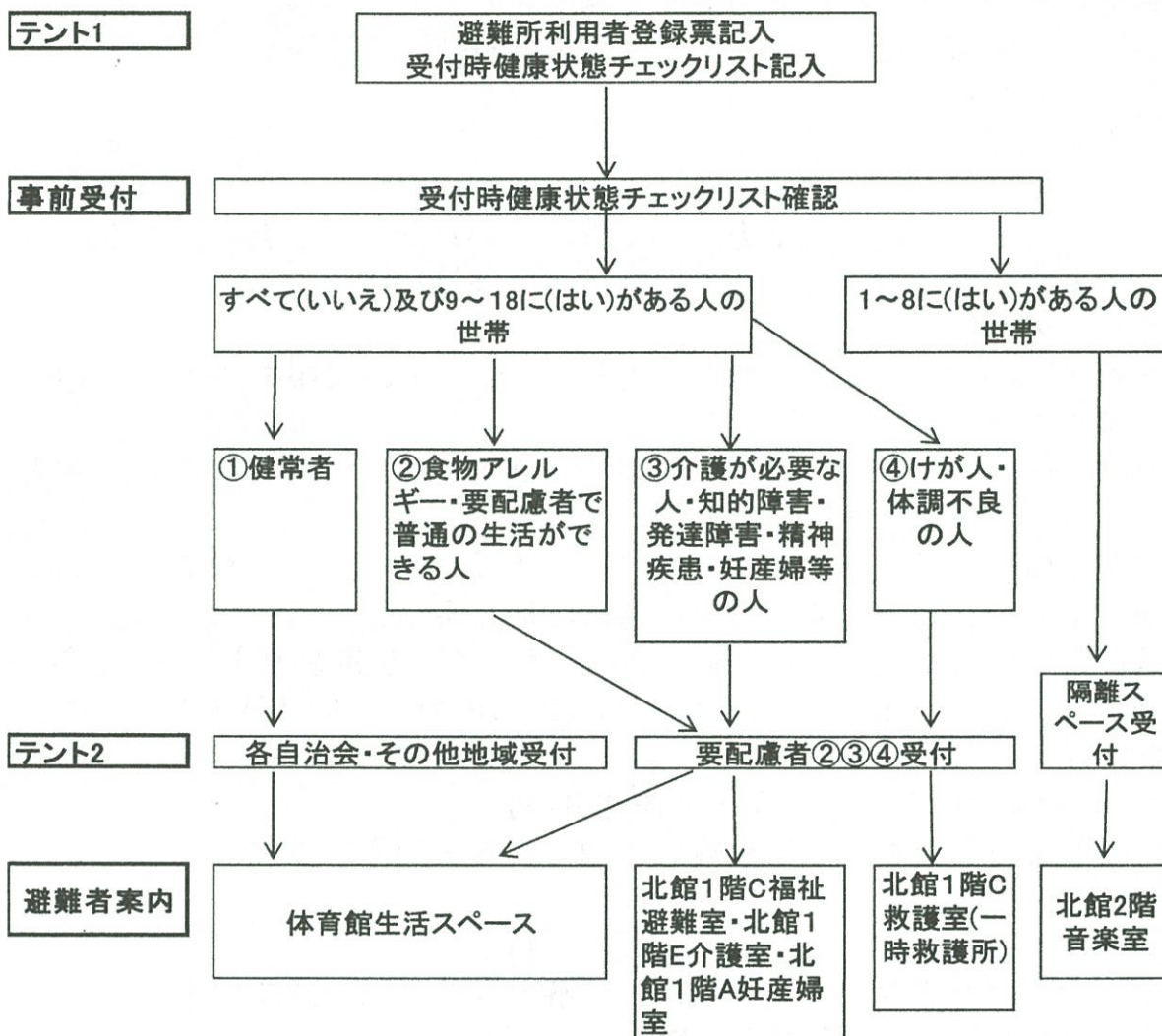


総務班の業務 1-1 (名簿係と連携)	実施 時期	展開期～
総合受付 (入所の手続き)		

準備するもの (受付準備の詳細については、本編 p28～32 を参照)

レイアウト集	履き物用レジ袋
--------	---------

□ 受付から生活スペースまでの人の流れ



(1) 避難所利用者登録票等への記入

参 照	避難所利用者登録票	様式集 p14・15
	受付時健康状態チェックリスト	様式集 p18

- **避難所利用者登録票**に世帯単位で記入してもらう。
- **受付時健康状態チェックリスト**を個々に記入してもらう。

- ☐ 避難者とともに**避難所利用者登録票**と**受付時健康状態チェックリスト**を確認し、空欄等があれば本人に記入してもらう。

【避難所利用者登録票記入注意事項】

受付担当は、記入者とともに表面の記載を確認する。

- ☐ 自宅で避難する在宅避難者にも記入してもらう。
- ☐ 所属する自治会・町内会を記入する。(避難者がわからない場合には、受付担当が住所から推測する。)
- ☐ 自宅の被害状況、滞在を希望する場所を記入してもらう。
- ☐ 避難所の運営に協力していただくため、特技・免許等もっている方は記入してもらう。
- ☐ 配慮を必要とする、けがや病気、障がい、アレルギー有無、妊娠中の方等、配慮が必要な内容・事項を記入してもらう。
- ☐ ペットと同行避難された方はペットを預かれないことを説明する。
- ☐ 学校の敷地内に車を駐車された方は、車種等を記入する。
- ☐ 親族等の連絡先を記入する。
- ☐ 安否確認の問い合わせがあったときに、住所等の情報を公表して良いか確認する。(公開・非公開)
- ☐ 避難を解消する場合はどこの場所での避難であっても「退所届」を提出することを伝える。
- ☐ 在宅避難者には裏面の情報の受け取り手段について回答してもらう。
- ☐ 受付番号を必ず記入すること。番号は通し番号とする。
- ☐ 裏面の受け入れ先(滞在先)を確認し記入する。配慮を要する項目に記載がある人は詳細に聞き取り、「本人からの申告・聞き取り事項など」欄に記入する。

【受付時健康状態チェックリスト注意事項】

- ☐ 受付番号は避難所利用者登録票の通し番号を記入する。

<登録時の注意>

- ☐ 様式は世帯(家族)ごとに作成してもらう。
- ☐ 日本語が分からない外国人には、理解できる言語を確認する。
(言語の確認は、通訳者の派遣時に必要となる。)
- ☐ 記入事項に漏れがないか確認する。

→特にチェック

- ☐ 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、障がい者、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、外国人等避難生活で特に配慮を要することがあるか確認する。
- ☐ 安否確認の問合せに対応するため、住所と氏名を公開してよいか確認する
- ☐ 氏名、住所を公表できない人の名簿は分けて保管する。

(2) 担当者の配置

参 照	受付テントレイアウト	レイアウト集 p12
-----	------------	------------

■ テント 1

- ☐ 案内係 2 名を配置する。
- ☐ 事前受付担当者 5 名を配置する。

■ テント 2

- ☐ **受付テントレイアウト**を参照して担当部署ごとに受付を設置し受付担当者 15 名を配置する。

<受付担当者内訳>

- 自治会ごとに避難所担当の受付 1 名と在宅避難専用担当の受付 1 名を配置する。
- その他地域受付に 1 名配置する。
- 連合自治会受付に 1 名配置する。
- 要配慮者②、③、④の受付に各 1 名配置する。
- ☐ 体育館への誘導員 5 名を配置する。
- ☐ 人員に余裕があれば受付補助員を配置する。

■ 体育館及び要配慮者専用スペース

- ☐ 体育館及び要配慮者専用スペースの配置担当者 7 名を配置する。

■ 隔離スペース

- ☐ 受付を多目的テントに設置する。
- ☐ 専任の受付 1 名を配置する
- ☐ 専任の誘導員 1 名を配置する。
- ☐ 専任の配置担当者 1 名を配置する。

■ 一時救護所

- ☐ 応急処置ができる専任の担当者 3 名を配置する。

(3) 受付の流れ

参 照	避難所でのルール冊子	様式集 p5～8
	要配慮者ニーズ調査票	様式集 p50
	要配慮者食料調査票	様式集 p52
	体調チェック表	様式集 p19
	傷病者及び体調不良者名簿	様式集 p20
	保健福祉的視点でのトリアージ(判断基準)	資料集 p1

A) テント 1 の業務

(ア) 案内係の役割

- ☐ 避難者をテント 1 に誘導する。
- ☐ 世帯ごとに「避難所利用者登録票」を書いてもらう。
- ☐ 避難者個々に「受付時健康状態チェックリスト」を書いてもらう。
- ☐ 書類の内容について質問をされた場合は説明し、理解していただくよう対応する。
- ☐ 書き終わった避難者を事前受付に誘導する。
- ☐ 体調の悪い要配慮者への対応として優先的に事前受付へ行けることをアナウンスする。
- ☐ 移動は家族単位で行動することを指示する。(生活スペースでの配置が家族でばらせる為)
※緊急性の高いけが人や体調不良者の場合は書類を渡して救護室へ行ってもらい処置後に書類を提出してもらう。

(イ) 事前受付担当者の役割

- ☐ 「避難所利用者登録票」と当該世帯全員の「受付時健康状態チェックリスト」の受付番号欄に通し番号を記入する。
- ☐ 当該世帯全員の体温を非接触体温計で計測し、該当者の「受付時健康状態チェックリスト」の運営側記入欄に体温を記入する。
- ☐ 「受付時健康状態チェックリスト」を確認し「1～8に(はい)がある人の世帯」と「すべて(いいえ)及び 9～18 に(はい)がある人の世帯」2種類に振り分ける。
- ☐ 「1～8(はい)」がある人の世帯は多目的テントの隔離スペース受付へ誘導する。
- ☐ 「すべて(いいえ)及び 9～18 に(はい)がいる人の世帯」を4種類に分類する。
 - ① 健常者の世帯
 - ② 食物アレルギー・要配慮者で普通の生活ができる人の世帯
 - ③ 介護が必要な人・知的傷害・発達障害・精神疾患・妊産婦(乳幼児を含む)等の人の世帯
 - ④ けが人・体調不良の人の世帯
- ☐ 「設問 15 に(はい)がある人」で「保健福祉的視点でのトリアージ」が「ステージ I」の人は、専門的なケアが必要なため受け入れができないと伝えて市の担当者に引き継ぐ。
- ☐ ①の健常者の世帯は、書類を返却し、テント 2 の各自治会及びその他地域の該当受付へ行くよう指示する。
- ☐ ②の食物アレルギー・要配慮者で普通の生活ができる人がいる世帯は書類を返却し、テント 2 の②受付へ行くよう指示する。

- ☐ ③の介護が必要な人、知的傷害、発達障害、精神疾患、妊産婦(乳幼児を含む)等の人がいる世帯は書類を返却し、テント2の③受付へ行くよう指示する。
- ☐ ④のけが人、体調不良の人がいる世帯は書類を返却し、テント2の④受付へ行くよう指示する。

B) テント2の業務

(ア) 健常者①の対応

- ☐ 避難所利用者登録票と受付時健康状態チェックリストの確認を記入者本人と確認する。
- ☐ 避難所でのルール冊子を渡し説明する。
- ☐ 受付時健康状態チェックリストの運営側記入欄に受付者名を記入し、避難所滞在スペース・区画欄に「体育館」と記入する。
- ☐ 世帯全員の受付時健康状態チェックリストを誘導員に渡し、避難者に体育館へ行くことを指示し、誘導員に引き継ぐ。
- ☐ 避難所利用者登録票を保管する。

(イ) 要配慮者②の対応

- ☐ 避難所利用者登録票と受付時健康状態チェックリストの確認を記入者本人と確認する。
- ☐ 避難所でのルール冊子を渡し説明する。
- ☐ 入所者へ説明
 - 食物アレルギーのある人は家族の責任において管理してもらう事を説明する。
 - 配給した食品でアレルギー品目があった場合は、グループ長か配給担当者に連絡をする。
 - 炊き出しの場合は使用している食材、調味料等の資料を掲示するので確認してもらう。
 - 普通の生活ができる人には、出来る範囲で運営協力をお願いする。
- ☐ 該当者に要配慮者ニーズ調査票と要配慮者食料調査票を渡し記入してもらう。
- ☐ 上記書類2部の内容を本人と確認し、要望等を聞いて要望欄や備考欄に記入する。
- ☐ 受付時健康状態チェックリストの運営側記入欄に受付者名を記入し、避難所滞在スペース・区画欄に「体育館」と記入する。
- ☐ 世帯全員の受付時健康状態チェックリストを誘導員に渡し、避難者に体育館へ行くことを指示し、誘導員に引き継ぐ。
- ☐ 要配慮者ニーズ調査票と要配慮者食料調査票に避難所利用者登録票の通し番号を記入する。

- ☐ 上記書類3部を分類して保管する。

(ウ) 要配慮者③の対応

- ☐ **避難所利用者登録票**と**受付時健康状態チェックリスト**の確認を記入者本人と確認する。
- ☐ **避難所でのルール冊子**を渡し説明する。
- ☐ 入所者へ説明
- 家族の責任で身の回りの事をしてもらうこと、避難所運営関係者は素人のため、お手伝いは出来ないこと、専門の施設へ行政を通じて案内できる事を伝える。
 - 本人の付き添いは特別の事情がない限り1人に限定してもらう。
- ☐ 該当者に**要配慮者ニーズ調査票**と**要配慮者食料調査票**を渡し記入してもらう。
- ☐ 上記書類2部の内容を本人と確認し、要望等を聞いて要望欄や備考欄に記入する。
- ☐ 世帯を要配慮者専用スペースへ行くグループと体育館へ行くグループに分ける。
- ☐ **受付時健康状態チェックリスト**の「運営側記入欄に受付者名を記入し、避難所滞在スペース・区画」欄に専用スペース名をそれぞれ記入する。
- ☐ 分けたグループごとの**受付時健康状態チェックリスト**を誘導員に渡し、避難者に指定された専用スペースへ行くことを指示し、誘導員に引き継ぐ。
- ☐ **要配慮者ニーズ調査票**と**要配慮者食料調査票**に**避難所利用者登録票**の通し番号を記入する。
- ☐ 上記書類3部を分類して保管する。

(エ) 要配慮者④の対応

- ☐ **避難所利用者登録票**と**受付時健康状態チェックリスト**の確認を記入者本人と確認する。
- ☐ **避難所でのルール冊子**を渡し説明する。
- ☐ 入所者へ説明
- 応急手当と家庭用の常備薬はあるが、それ以上のことは出来ないことを説明する。
 - 症状が悪化した場合は近くの担当者、あるいは総合受付に連絡してもらう。
 - 怪我の手当が終わった人、体調が回復した人は、体育館へ移動してもらう事を説明する。
- ☐ 該当者に**要配慮者ニーズ調査票**と**要配慮者食料調査票**を渡し記入してもらう。

- ☐ 上記書類 2 部の内容を本人と確認し、要望等を聞いて要望欄や備考欄に記入する。
- ☐ 世帯を救護室(一時救護所)へ行くグループと体育館へ行くグループに分ける。
- ☐ **受付時健康状態チェックリスト**の運営側記入欄に受付者名を記入し、「避難所滞在スペース・区画」欄に専用スペース名をそれぞれ記入する。
- ☐ 分けたグループごとの**受付時健康状態チェックリスト**を誘導員に渡し、避難者に指定された専用スペースへ行くことを指示し、誘導員に引き継ぐ。
- ☐ **要配慮者ニーズ調査票**と**要配慮者食料調査票**に**避難所利用者登録票**の通し番号を記入する。
- ☐ 上記書類 3 部を分類して保管する。

C) 隔離スペース対象者の対応

- ☐ 避難所における感染症対策ガイドラインに準じて対応する。
- ☐ **受付時健康状態チェックリスト**の設問 1 が「はい」の人は保健所に連絡をする。
- ☐ 市担当職員に**傷病者及び体調不良者名簿**を渡し市災害対策本部へ報告を入れてもらう。
- ☐ **避難所利用者登録票**と**受付時健康状態チェックリスト**の確認を記入者本人と確認する。
- ☐ **避難所でのルール冊子**を渡し説明する。
- ☐ 入所者へ説明
 - **体調チェック表**を渡し、毎日記録することを伝える。
 - 専用スペースから許可なく絶対に外出しないこと。
 - トイレは専用のトイレのみ使用すること。
 - ゴミはゴミ袋を二重にして出すこと。
 - 私物の荷物を持ち出す時はビニール袋等に入れ開口部を縛ること。
 - 運営側の指示を厳守すること。
- ☐ 該当者に**要配慮者ニーズ調査票**と**要配慮者食料調査票**を渡し記入してもらう。
- ☐ 上記書類の内容を本人や家族と確認し、要望等を聞いて要望欄や備考欄に記入する。
- ☐ **要配慮者ニーズ調査票**と**要配慮者食料調査票**に**避難所利用者登録票**の通し番号を記入する。
- ☐ **受付時健康状態チェックリスト**の運営側記入欄に受付者名を記入し、避難所滞在スペース・区画欄に「隔離室」を記入する。

- ☐ 説明が終わり、本人や家族に納得してもらえたら世帯の「**受付時健康状態チェックリスト**」を専任の誘導員に渡し、避難者に「隔離室」へ行くことを指示し、誘導員に引き継ぐ。
- ☐ 上記書類3部を分類して保管する。

(4) 受付から専用スペースへの誘導

- ☐ 誘導員は履き物用レジ袋を準備する。
- ☐ 受付から「**受付時健康状態チェックリスト**」を預かる。
- ☐ 滞在スペース欄を確認し、体育館の玄関へ避難者を誘導する。
- ☐ 履き物を入れるレジ袋を渡す。
- ☐ 専用スペース配置担当者に「**受付時健康状態チェックリスト**」を渡し引き継ぐ。

■ 隔離専用スペースへの誘導

- ☐ 受付から「**受付時健康状態チェックリスト**」を預かる。
- ☐ 専用スペースの出入口、北館1階昇降口へ避難者を誘導する。
- ☐ 履き物を入れるレジ袋を渡す。
- ☐ 専任の配置係に「**受付時健康状態チェックリスト**」を渡し引き継ぐ。

(5) 避難者を案内（体育館配置担当）

参 照	体育館利用者配置図	レイアウト集 p2
-----	-----------	-----------

- ☐ 「**受付時健康状態チェックリスト**」を誘導員から受け取り、滞在スペース欄を確認する。
- ☐ 1世帯何人かの確認をする。
- ☐ 「**体育館利用者配置図**」で受け入れ可能な場所を確認し、氏名を記入する。
- ☐ 入所者を専用スペースへ案内する。
- ☐ 「**受付時健康状態チェックリスト**」を専用の書類ケースに保管する。

→注意

- 北側のエリア1から順次埋めていく。
- 避難者生活スペース、5列はそれぞれ西側を女性ゾーン、中央を家族ゾーン、東側を男性ゾーンとする。
- 女性ゾーンは西側（小さい数字）から埋めていく。
- 家族ゾーンは中央部から埋めていく。
- 男性ゾーンは東側（大きい数字）から埋めていく。
- 家族ゾーンを優先的に埋めていく。
- 一時救護所に避難している人のスペースも予備として確保しておく。

(6) 要配慮者を専用スペースへ案内

■ 妊産婦室・福祉避難室・介護室の人

- ☐ 受付時健康状態チェックリストを誘導員から受け取り、滞在スペース欄を確認する。
- ☐ 要配慮者配置図で受け入れ可能な場所を確認し、氏名を記入する。
- ☐ 体調を聞き取る。
- ☐ それぞれの専用スペースへ誘導する。
- ☐ 要配慮者トイレの場所を案内する。
- ☐ 受付時健康状態チェックリストを専用の書類ケースに保管する。

■ けが人・体調不良の人

- ☐ 体育館の生活スペースを確保し、体育館利用者配置図に氏名を記入する。
- ☐ 救護室(一時救護所)へ誘導する。
- ☐ ケガの処置や体調が回復したら体育館の生活スペースに戻るよう指示する。
- ☐ 受付時健康状態チェックリストを専用の書類ケースに保管する。

(7) 隔離者を専用スペースへ案内

- ☐ 北館 1 階昇降口で待機する。
- ☐ 受付時健康状態チェックリストを誘導員から受け取る。
- ☐ 北館 2 階音楽室へ本人を案内する。
- ☐ 傷病者及び体調不良者名簿に記入してもらう。
- ☐ 指定トイレの場所をレイアウト集 4 を見せて案内する。
- ☐ 隔離者の人数が確定したら傷病者及び体調不良者名簿を市の担当者に渡し市災害対策本部へ報告をしてもらう。
- ☐ 受付時健康状態チェックリストをファイルし保管する。

(8) 受付担当者の装備

- ☐ 事前受付及び隔離スペース担当者は避難所における感染症対策ガイドラインに準じた装備を装着して対応すること。

(9) 各部署担当人数

部署名	担当係	人数
テント 1	案内係	2
テント 1	事前受付担当者	5
テント 2 各自治会	受付担当者	5
テント 2 在宅避難専用	受付担当者	5
テント 2 連合自治会	受付担当者	1
テント 2 その他地域	受付担当者	1
テント 2 要配慮者②③④	受付担当者	3

テント 2	専用スペースへの誘導員	5
多目的テント	隔離スペース受付	1
多目的テント	隔離スペース誘導員	1
隔離室	隔離スペース担当者	1
体育館・介護室・福祉避難室・ 妊産婦室	配置担当者	7
救護室(一時救護所)	救護員及び補助員	3
合 計		40

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）			
準備するもの			
書 類	避難所利用者登録票	退所届	

(1) 退所の申し出があったら

参 照	避難所利用者登録票	様式集 p14・15
	退所届	様式集 p17

- ☐ 退所の申し出があった場合は、**退所届**を手渡し記入してもらう。
- ☐ **避難所利用者登録票**に書かれた名簿人数との整合性を確認する。
- ☐ 世帯の一部が退所する場合は**避難所利用者登録票**に書かれた氏名と**退所届**の氏名を本人に確認する。
- ☐ 退所後に安否の問い合わせや、郵便物などがあった場合に退所後の連絡先を公開してもよいか**個人ごと**に確認する。
- ☐ 感染症の入所者が退所する時は、避難所における感染症対策ガイドラインに準じて対応する。
- ☐ 以下のことを伝える。
<退所する人に伝えること>
 - 私物はすべて持ち帰ること。
 - 借用したものは総合受付に返却すること。

(2) 退所日当日

- ☐ 忘れ物がないか、また、清掃を行ったか確認する。
(可能であれば本人に同行して確認する。)

(3) 退所後の手続き

- ☐ **退所届**の受付番号を記入する。番号は通し番号とする。

- ☐ 通し番号は「退所届」専用の番号を使用し、「避難所利用者登録票」の受付番号と同じにしないこと。
- ☐ 退所後「避難所利用者登録票」と「退所届」は、他の名簿と区別して2枚一緒にファイルし名簿係に渡す。
(⇒名簿係「退所した避難者名簿の管理へ」)

(4) 申し出なく退所してしまった人がいたら

- ☐ 退所の手続きをせず、退所した人がいたら、本人に電話等で確認する。
- ☐ 本人と連絡が着かない場合、運営委員会で協議し、一定期間経過後、退所扱いとする。
- ☐ 忘れ物等があれば、しばらくの間保管しておく。

総務班の業務 1-3 (名簿係と連携)		実施 時期	展開期～
総合受付 (在宅避難者の手続き)			

準備するもの

書 類	避難所利用者登録票	要配慮者ニーズ調査票
	要配慮者食料調査票	在宅避難者への情報伝達手段および在宅避難手続きについて

※在宅避難者：住家に被害を受けたが、居住が可能なため避難所に行かずに自宅で生活をする人々

(1) 受付の流れ

参 照	避難所利用者登録票	様式集 p14・15
-----	-----------	------------

- ☐ 自治会ごとに在宅避難専用受付を配置する。
- ☐ テント 1 で避難者に世帯ごとに「避難所利用者登録票」を記入してもらう。
- ☐ →<4 ページ「避難所利用者登録票記入注意事項」を参照すること>
- ☐ テント 2 在宅避難専用受付にて「避難所利用者登録票」の確認を記入者本人と確認する。
- ☐ 裏面の情報受け取り手段についても回答してもらう。
- ☐ 裏面の本人からの申告・聞き取り事項を書き込む。
- ☐ 要配慮者がいる場合は、「要配慮者ニーズ調査票」と「要配慮者食料調査票」を渡し記入してもらう。
- ☐ 上記書類の内容を本人と確認し、要望等を聞いて要望欄や備考欄に記入する。
- ☐ 「避難所利用者登録票」、「要配慮者ニーズ調査票」、「要配慮者食料調査票」に通し番号を記入する。

- ☐ 在宅避難者への説明
- **在宅避難者への情報伝達手段および在宅避難手続きについて**のリーフレットを渡す。
- 支援物資配給の情報が入ったら避難所に受け取りに来るよう伝える。
- 在宅避難が解消した場合は、避難所総合受付に必ず退所届を提出することを伝える。
- 困りごと、相談等を体育館内総合受付で申し込みを受け付けていることを伝える。
- ☐ 書類を分類して保管する。

総務班の業務 1-4（名簿係と連携）		実施 時期	展開期～
総合受付（在宅避難者離脱の手続き）			
準備するもの			
書 類	退所届	避難所利用者登録票	

(1) 在宅避難が解消したら

参 照	退所届	様式集 p17
-----	-----	---------

- ☐ 在宅避難者は避難が解消した場合は避難所へ赴き、総合受付にて**退所届**の提出を行う。

(2) 離脱の申し出があったら

参 照	避難所利用者登録票	様式集 p14・15
-----	-----------	------------

- ☐ 退所の申し出があった場合は、**退所届**を手渡し記入してもらう。
- ☐ **避難所利用者登録票**に書かれた名簿人数との整合性を確認する。
- ☐ 退所後に安否の問い合わせがあった場合に、退所後の連絡先を公開してもよいか**個人ごと**に確認する。

(3) 離脱後の手続き

- ☐ **退所届**の受付番号を記入する。番号は通し番号とすること。
- ☐ 通し番号は**退所届**専用の番号を使用し、**避難所利用者登録票**の受付番号と同じにしないこと。
- ☐ 退所後**避難所利用者登録票**と**退所届**は、他の名簿と区別して2枚一緒にファイルし名簿係に渡す。
(⇒名簿係「退所した避難者名簿の管理へ」)

総務班の業務 1-5 (名簿係・屋外支援班と連携)	実施 時期	展開期～
総合受付(安否確認調査票の受領)		

参 照	安否確認調査票	様式集 p1
-----	---------	--------

- ☐ 連合自治会受付の担当者は町内会長から「安否確認調査票」を受け取る。
- ☐ 受け取った「安否確認調査票」を各自治会ごとに分類する。
- ☐ 分類した「安否確認調査票」を名簿係に引き継ぐ。
- ☐ 「安否確認調査票」から安否不明者、被害家屋、ライフライン等の被害状況をまとめる。
- ☐ 安否不明者の情報を市災害対策本部及び消防団に提供する。
- ☐ 「安否確認調査票」を活用し、屋外支援班と連携し在宅避難者の情報把握につとめる。

総務班の業務 1-6	実施 時期	展開期～
総合受付 (落とし物対応)		

準備するもの

書 類	落とし物リスト	落とし物申告リスト
-----	---------	-----------

(1) 落とし物を見つけた人がいたら

参 照	落とし物リスト	様式集 p25
-----	---------	---------

- ☐ 見つけた場所や状況等を聞き、「落とし物リスト」に記入する。
- ☐ メモ用紙等に落とし物の内容を書き、情報掲示板に掲示する。
- ☐ 落とし物の内容の表記は抽象的な表現にとどめる。

→財布、現金の場合

- 財布や現金は、速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通報する。

→それ以外の落とし物

- 財布や現金以外の落とし物には、落とし物リストの番号と同じ番号をつけて総合受付で保管する。(保管期間は3ヶ月程度とする。)
- 刀剣類・薬物等(法令で通常の所持が禁止されているもの)は警察に届け出る。

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

- 傘・衣類等の落とし物も3ヶ月程度保管する。

(2) 自分の物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。

(例：携帯電話等落とし物の場合は、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、受取のサインをしてもらう。受付担当は余白にサインする。
- 情報掲示板に張っていた「落とし物のお知らせ」をはがす。

(3) 探し物の申し出があったら

参 照	落とし物申告リスト	様式集 p27
-----	-----------	---------

- 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ものがあれば(2)と同様に対応する。
- 該当する物がない場合は、**落とし物申告リスト**に記入してもらう。

(4) 保管期間(3ヶ月)が経過したら

- 情報掲示板に貼っていた「落とし物のお知らせ」をはがす。
- 落とし物リストの備考欄に保管期間満了により処分する旨を記入する。
- 運営委員会で処分する旨の報告後、処分方法を協議後、処分する。

総務班の業務 1-7 (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)		

準備するもの

書 類	相談受付メモ	避難所運営日誌
-----	--------	---------

(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、避難者からの苦情・相談・要望等を聞く「相談コーナー」を設置し、場所を表示する。
- 相談窓口の開設を在宅避難者にも掲示板や広報にて案内を行う。
- 相談受付の時間帯を設定する。
午前10:00から午後4:00まで
- 担当者が不在の場合は予約として日時を指定した上で、相手の了解のもと設定する。

<相談対応>

- 専属のチームを作る。
- 相談員は、人生経験が豊富で包容力のある人をお願いする。
- 相談員は民生児童委員の女性にも応援を依頼する。

- 2名以上のチームを5チーム以上作り、ローテーションを組む。
- 女性の相談は担当者が女性だけのチームが担当する。
- 受付時間中は2名以上（できれば、総務班：1名、要支援者支援班：1名）で対応する。
- 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等を利用し、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作る。
- 苦情・相談・要望への対応後の事務処理は、原則、総務班が行う。

<相談内容の振り分け>

相談内容	振り分け先
運営に関すること（苦情・要望）	運営委員会
生活再建	市職員（災害対策本部）
家族・個人の精神的な悩み	市職員に専門家の派遣依頼
身の安全に関すること	警察
女性の性暴力・子どもに関すること	市職員に専門チーム依頼又は、より よいホットライン・いのちの電話等 紹介
愚痴・世間話	相談員

<対応に困る場合>

- 必ず総務班長に相談する。
- 避難所運営全体に係る内容は、運営委員会の場で協議する。

<苦情・相談対応の注意>

- 誠実な対応に心がける。
- 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ことを避難者に認識してもらい、自立を促すような対応を心がける。
- 避難所は宿泊施設ではなく、避難者等の自主運営の施設であることを理解してもらう。
- 相談員が問題を一人で抱え込まないようにするためと、情報を共有するため定期的にミーティングの場を設ける。

(2) 相談対応後の処理

参 照	相談等受付メモ	様式集 p29
	避難所運営日誌	様式集 p31

- ☐ 相談コーナーで聞き取った内容は「相談等受付メモ」に記録する。
- ☐ 対応が必要な場合は、内容に応じて関係者（運営委員会や運営班班長、市職員、学校管理担当者）に申し伝える。
- ☐ 「相談等受付メモ」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等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**の「その他の欄」にも概要を記載する。
- ☐ 運営に関する苦情・要望は総務班班長が運営委員会に報告する。
- ☐ 即対応できる事案は、その日のうちに解決するように努める。
- ☐ 解決に時間がかかる相談は、対応後の結果を相談者に報告する。
- 報告・連絡・相談(ほうれんそう)の実践に努めること。

総務班の業務 1-8		実施 時期	展開期～
総合受付（郵便・宅配）			
準備するもの			
書 類	電話(郵便・宅配)伝言受付簿	市販の伝言メモ	

(1) 受付で避難先情報提供可否確認

(2) 郵便物の差出箱の設置

- ☐ 郵便事業者（以下「事業者」という）と相談し、総合受付に「簡易郵便差出箱」を設置する。

(3) 避難者あてに送られた宅配や郵便物

参 照	電話(郵便・宅配)伝言受付簿	様式集 p36
-----	----------------	---------

- ☐ 宅配や事業者に、該当者に対し呼び掛け、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。
- ☐ 受付日時、郵便・宅配の種別、事業者名や連絡先を聞き取りメモする。
- ☐ **電話(郵便・宅配)伝言受付簿**に必要事項を記載する。
- ☐ 事業者から聞き取ったメモを避難者に直接渡し、**電話(郵便・宅配)伝言受付簿**にサインをもらう。
- 市販の伝言メモ等を準備しておく。

総務班の業務 1-9	実施 時期	展開期～
総合受付（支援の受け入れ）		

準備するもの

書 類	支援受け入れ一覧表
-----	-----------

参 照	支援受け入れ一覧表	様式集 p28
-----	-----------	---------

- ☐ 個人や団体等から直接、避難所に対して寄付や物資等支援の申し出があった場合は、避難所で受取り、市災害対策本部に連絡する。
- ☐ 受け取ったら、食料・物資班に引き渡す。
(食料・物資班が**支援受け入れ一覧表**に記録する。)
- ☐ 直接、避難所での受け取りが、適当であるか判断に迷う場合は、市災害対策本部へ連絡する。
- ☐ 明らかに不要な救援物資が来た場合は受け取りを拒否する。
- ☐ 不要な救援物資かどうか迷った場合は、市災害対策本部へ連絡する。

総務班の業務 1-10	実施 時期	展開期～
総合受付（その他）		

準備するもの

書 類	充電整理券		
備 品	延長コードリール	電源タップ5個口(5個)	マジック

参 照	充電整理券	様式集 p30
-----	-------	---------

- 安否確認や避難者への問合せ → 総務班名簿係
- マスコミや調査団の取材対応 → 連絡・広報班
- 食料・物資の受入 → 食料・物資班
- ☐ 携帯電話の充電対応（停電の場合は対応不可）
- 総合受付の横の通路に配置する。
- 充電受付は午前 9 時 00 分から午後 3 時 00 分までとする。
- **充電整理券**を発行する。
- 1 ソケット口に対し整理券の発行は 5 枚までとする。
- 充電が終わったら整理券を総合受付に返却すること。
- 利用時間は午前 9 時 00 分から午後 5 時 00 分までとする。
- 利用できる時間は 1 人に付き 1 時間以内とする。
- 充電器は自前とする。

- 管理は自己責任でお願いします。

<準備するもの>

- 延長コードリール 1 基又は、電源タップ 5 個口 1 基（電源用）
- 電源タップ 5 個口 5 基（マジックで番号を記入）
- 充電整理券

総務班の業務 2-1	実施 時期	展開期～
避難所内の配置		

準備するもの

書 類	レイアウト集	
	体育館利用者配置図	レイアウト集 p2
	要配慮者利用者配置図	レイアウト集 p3

- ☐ 避難所のレイアウト図を平時から作成しておく。（事前準備）
- ☐ レイアウト図のどこに誰がいるかわかる配置図の作成に努める。
- ☐ 入所や退所、場所の移動等で配置が変わる場合は、随時修正する。

総務班の業務 2-2	実施 時期	展開期～
避難所内の配置見直し		

参 照	避難者の事情に合わせた配慮の方法	資料集 p7～11
-----	------------------	-----------

- ☐ 学校管理担当者や施設管理班と連携し、避難者数に応じて、定期的に（概ね 7 日を目標）に配置を見直し、避難所内の有効活用を図る。
- ☐ 運営委員会に配置見直しを報告する。

<配置見直しをする際の注意点>

- 要配慮者支援班と連携し、避難者の事情に合わせた配慮の方法を参考に、避難者が暮らしやすい配置に努める。
- 避難所生活の長期化で荷物が増えることも踏まえ、1 人当たりの面積を検討する。
- 「グループ」のまとまりを維持できるよう配慮する。
- 本来の業務である「学校教育の再開」が進むよう、避難所として利用する場所を徐々に縮小することを前提に工夫する。

総務班の業務 2-3	実施 時期	展開期～
避難所内の移動		

- ☐ グループ長の協力のもと移動対象となった人々の了解を得て、避難所内の配置移動を行う。
- ☐ 移動の際、グループごとに部屋の掃除やごみの片づけを行う。
- ☐ 配慮が必要な人の状況に配慮して移動を行う。
- ☐ 移動は、昼間の時間帯で行う。
- 移動日の日程等の周知を行う。

総務班の業務 3	実施 時期	展開期～
運営委員会の事務局		

- ☐ 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。
- ☐ 運営委員会の決定事項を情報掲示板に掲示する。また、グループ長の代表者、各グループ長、連絡・広報班、屋外支援班と協力し避難者（在宅避難者も含む）に確実に伝達させるよう努める。

総務班の業務 4	実施 時期	展開期～
避難所運営日誌の作成		

準備するもの

書 類	避難所運営日誌
-----	---------

参 照	避難所運営日誌	様式集 p31
-----	---------	---------

- ☐ 運営委員会での議事内容等を参考に、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、次の日への伝達事項等を記録する。

総務班の業務 5	実施 時期	展開期～
市災害対策本部への連絡		

準備するもの

書 類	避難所状況報告書
-----	----------

参 照	避難所状況報告書	様式集 p39
-----	----------	---------

- ☐ 市災害対策本部への連絡事項について、運営委員会で取りまとめた内容をもとに「避難所状況報告書」を作成し、市職員に提出する。
- ☐ 市職員は「避難所状況報告書」の必要事項を記入し、毎日定時（午前9時を目途）に報告する。
- ☐ 市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。
- ☐ 食料・物資の要請（食料・物資班）、ボランティアの派遣依頼（ボランティア班）等も同様に、市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。

総務班の業務 6	実施 時期	安定期～
ルールの見直し		

参 照	避難者の事情に配慮した広報の例	資料集 p12
-----	-----------------	---------

- ☐ 避難生活の長期化に伴い、避難所での生活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、運営委員会の承諾を受けた上で、「避難者の事情に配慮した広報の例」を参考に、避難者全員に知らせる。

総務班の業務 7	実施 時期	安定期～
各種イベント企画・実施		

- ☐ ボランティア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作りのため、ボランティアやNPO等の団体が主催するイベントの受け入れや、避難者自身が企画・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、「避難者の事情に配慮した広報の例」を参考に、避難者全員に伝える。
できる限り、イベントに参加するよう呼びかける。
- ☐ イベント開催時は、最低一人は主催者の補助を務める。

総務班（名簿係）の業務

- 1 名簿の管理(在宅避難者も含む) 2
- 2 避難者数の把握(在宅避難者も含む) 3
- 3 安否確認への対応 3
- 4 電話の対応 4
- (5 来客者への対応 5

プライバシーの保護

業務で知り得た個人情報、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（在宅避難者も含む）		

準備するもの

書 類	避難所利用者登録票	避難者名簿一覧
備 品	退所届	ファイル

(1) 管理する書類

- ☐ 安否確認調査票・避難所利用者登録票・受付時健康状態チェックリスト・避難者名簿一覧・退所届・避難者名簿公開用・避難者名簿非公開用・電話(郵便・宅配)伝言受付簿・来客者伝言受付簿・体育館利用者配置図・要配慮者利用者配置図

(2) 避難者名簿の記載

参 照	避難所利用者登録票	様式集 p14・15
	避難者名簿一覧	様式集 p33
	退所届	様式集 p17

- ☐ **避難所利用者登録票**の情報を、**避難者名簿一覧**に記載する。(パソコンが利用できる場合は、**避難所利用者登録票**から必要項目をエクセル表の一覧表にまとめデーターを入力する。)
- ☐ 名簿は、受付番号順にファイルに綴じて保管する。

(3) 退所手続き後の登録

- ☐ 退所の場合は、**避難所利用者登録票**裏面下段の退所届欄に受付日と退所届の受付番号を記入する。
- ☐ **避難所利用者登録票**に記載のある世帯全員が退所した場合は、**退所届**と合わせてファイルに綴じる。
<世帯の一部が退所した場合>
 - ☐ 本人に**退所届**を提出してもらい受付番号を記入する。
 - ☐ **避難所利用者登録票**の家族欄から退所者の氏名に二重線を引く。
 - ☐ **避難者名簿一覧**から退所者を探し退所日と**退所届**の番号を記入する。
 - ☐ **退所届**をファイルに綴じる。

(4) 個人情報の管理

- ☐ 個人情報管理のため、**避難所利用者登録票**及び「退所者のファイル」は厳重に管理する。
- ☐ 個人情報が入っているパソコン又はファイルには、パスワードを設定しておく。

総務班（名簿係）の業務 2	実施 時期	展開期～
避難者数の把握（在宅避難者も含む）		

準備するもの

書 類	安否確認調査票	避難所利用者登録票	避難所運営日誌
	要配慮者名簿		

参 照	安否確認調査票	様式集 p1
	避難所利用者登録票	様式集 p14・15
	避難所運営日誌	様式集 p31
	要配慮者名簿	様式集 p51

- （☐ **安否確認調査票**及び**避難所利用者登録票**等から、避難者数（在宅避難者を含む）、配慮が必要な人等の情報を把握し、毎朝定時（午前8時50分まで）に市職員に報告する。（⇒総務班「市災害対策本部への連絡」へ）
- ☐ 班長は、運営委員会の会長、副会長に、避難者数（増・減）等を報告する。
- ☐ **避難所運営日誌**への記入も忘れないこと。

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		

準備するもの

書 類	避難者名簿公開用	避難者名簿非公開用
備 品	ファイル	

（1）公開用名簿の作成

参 照	避難者名簿一覧	様式集 p33
	避難者名簿【公開用】	様式集 p34

- ☐ 安否確認等の問い合わせに迅速に対応するため**避難所利用者登録票**で「氏名」、「住所」の情報を公開してよいとした人を世帯別に抜き出した公開用の名簿、**避難者名簿【公開用】**を作成しておく。

<名簿作成のポイント>

- **避難者名簿【公開用】**は、**避難者名簿一覧**とは別にする。（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) 非公開用名簿の作成

参 照	避難者名簿非公開用	様式集 p35
-----	-----------	---------

安否確認等の問い合わせに迅速に対応するため「避難所利用者登録票」で「氏名」、「住所」の情報を非公開とした人を世帯別に抜き出した「避難者名簿【非公開用】」を作成しておく。

(3) 安否確認への対応

- ☐ 問合せには、「避難者名簿【公開用】」に記載がある避難者のみ回答する。
- ☐ 公開用の名簿以外の情報は、対応できない旨伝える。
- ☐ 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閲覧できるようにし、掲示はしない。

総務班（名簿係）の業務 4	実施 時期	展開期～
電話の対応		

準備するもの

書 類	電話(郵便・宅配)伝言受付簿	伝言メモ
-----	----------------	------

参 照	電話(郵便・宅配)伝言受付簿	様式集 p36
-----	----------------	---------

- ☐ 避難者宛ての電話があった場合、公開用の名簿で避難者の該当者（以下「該当避難者」という。）を確認し、記載のある場合のみ対応する。
- ☐ 電話は取り次がず、「該当避難者に伝言する」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。
- ☐ 「電話(郵便・宅配)伝言受付簿」に必要事項を記載する。
- ☐ メモの内容は、以下を参考に該当避難者に確実に伝わるようにする。

＜該当避難者への伝言のしかた＞

緊急度や、該当避難者の事情（視覚や聴覚に障害のある人、外国人等）に配慮した方法を選ぶ。

- 館内放送で該当避難者を呼び出す。
- 相手方から聞き取ったメモを該当避難者に直接渡し、「電話(郵便・宅配)伝言受付簿」にサインをもらう。

総務班（名簿係）の業務 5	実施 時期	展開期～
来客者への対応		

準備するもの

書 類	来客者伝言受付簿	伝言メモ
-----	----------	------

参 照	来客者伝言受付簿	様式集 p37
-----	----------	---------

- ☐ 避難者に来客があった場合、公開用の名簿で該当避難者であるか確認をし、記載のある場合のみ対応する。
- ☐ 館内放送で該当避難者を呼び出す。
- ☐ 該当避難者がいる場合は、来客と面会してもらう。
- ☐ 該当避難者がいない場合は、来客者に伝言することを伝える。
- ☐ 来客日時、面会目的、相手方氏名や連絡先を聞き取りメモする。
- ☐ **来客者伝言受付簿**に必要事項を記載する。
- ☐ 相手方から聞き取ったメモを該当避難者に直接渡し、**来客者伝言受付簿**にサインをもらう。

<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 公開用の名簿と照合・確認し、該当避難者がいれば③に進む。公開用の名簿に該当避難者がいない場合は、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、それ以上の対応は出来ませんのでご理解ください。」

<避難者及び避難所運営委員会又は、対策本部から許可を得ている方以外の入室はできません。>

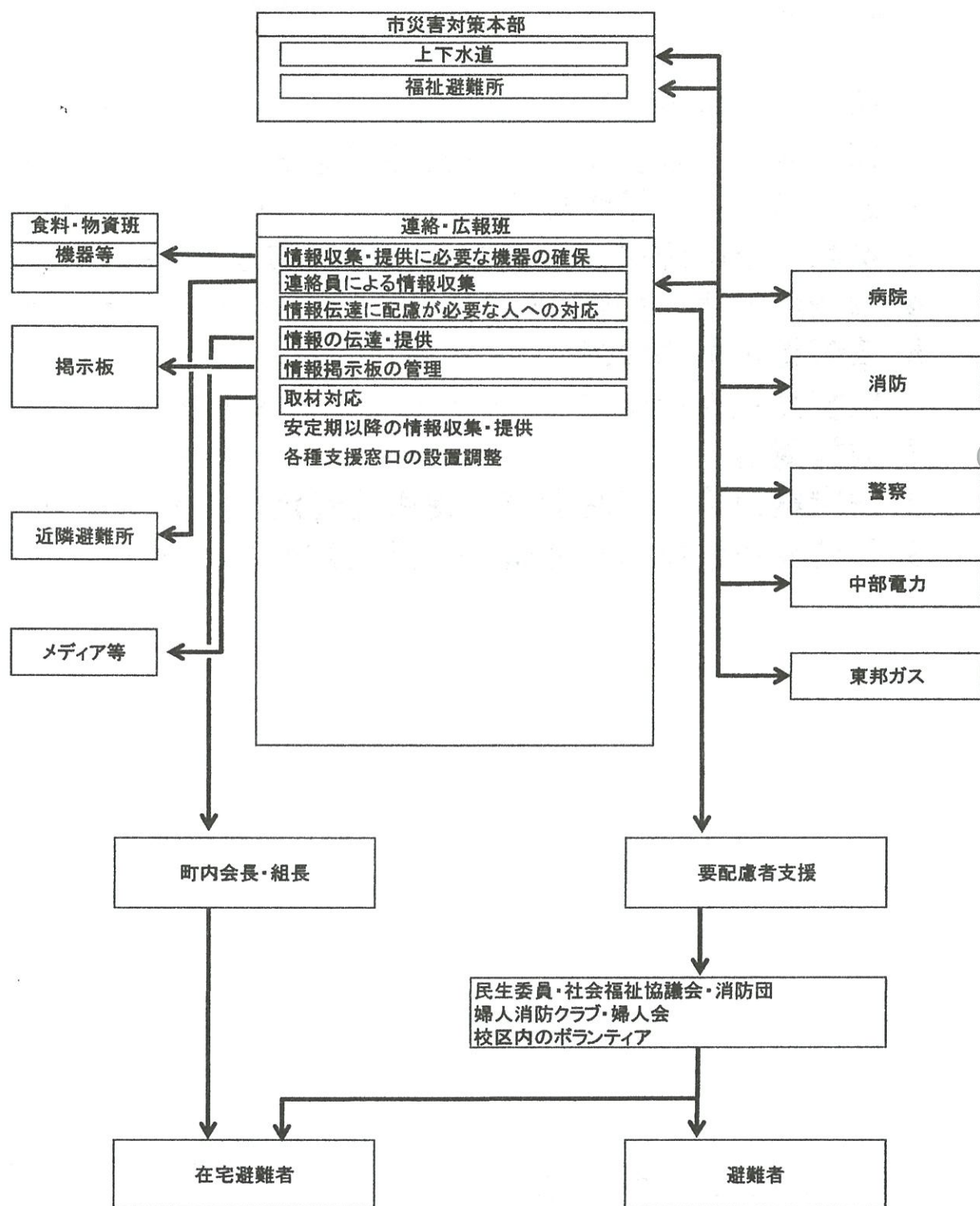
連絡・広報班の業務

連絡・広報班業務の流れ	2
1 情報収集・提供に必要な機器の確保	3
2 連絡員による情報収集	4
3 情報伝達に配慮が必要な人への対応検討	5
4 情報の伝達・提供	5
5 情報掲示板の管理	6
6 災害発生時の対応	8
7 取材対応	9
8 安定期以降の情報収集・提供【安定期～】	10
9 各種支援窓口の設置調整【安定期～】	10

プライバシーの保護

業務で知り得た個人情報、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・広報班業務の流れ



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努める。
- ☐ 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等
☐ 掲示板 ☐ ラジオ・テレビ ☐ パソコン（インターネット） ☐ SNS（ライン・フェイスブック・ツイッター） ☐ 拡声器 ☐ 非常用電源（発電機） ☐ 燃料（ガソリン） ☐ 各種電池（予備）等 ☐ 防災無線

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		

準備するもの

書 類	避難所開設・運営のための緊急連絡先
備 品	ラジオ・テレビ・パソコン

参 照	避難所開設・運営のための緊急連絡先	様式集 p2
-----	-------------------	--------

- ☐ 連絡・広報班の班員等が連絡員となり、**避難所開設・運営のための緊急連絡先**等の各種機関と連絡を取り、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）等、あらゆるメディアの情報をできる限り収集する。
- ☐ うその情報やデマ等に注意し、情報源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等
☐ 安否情報 ☐ 被害情報（人的被害、物的被害） ☐ 救護所の設置状況や医療対応できる避難所の状況 ☐ 近くの病院等医療機関の開業状況 ☐ 学校、保育園、幼稚園の再会状況 ☐ 福祉避難所の受け入れ状況 ☐ 障がい者団体からの支援状況 ☐ 災害派遣医療チーム（DMAT）や保健師等医療や福祉の専門家の巡回状況 ☐ ライフライン等の復旧情報 ☐ 水・食料等生活物資供給情報 ☐ 鉄道、道路等交通機関の復旧状況 ☐ 生活関連情報 （大型店舗、コンビニを含む商業施設の開店状況等） ☐ 埋葬等に関する情報

<情報を集める時の注意>

- 情報を受けた日時、情報源（情報元）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		

準備するもの

避難所利用者登録票

参 照	避難者の事情に合わせた配慮の方法	資料集 p7～
	避難者の事情に配慮した広報の例	資料集 p12～
	避難所利用者登録票裏面	様式集 p15

- ☐ 要配慮者支援班と連携し、避難者のうち、情報伝達に配慮が必要な人を把握し、本人を確認する。
(どのような支援が必要な人なのか確認。また、家族や近隣の人等情報伝達を支援する人がいるかの確認。)
- ☐ 在宅避難者は過去の災害に於いて情報が伝わらず情報難民になった反省から特に配慮が必要である。また、在宅避難の要配慮者には専任の担当者が情報伝達をする対応が必要である。
＜専任の担当者＞
 - 民生委員・社会福祉協議会・消防団・婦人消防クラブ・婦人会・校区内在宅のボランティア等
 - 在宅避難者の「避難所利用者登録票」裏面「情報の受け取り手段」アンケートから個々の伝達手段を分析しデータを作る。
 - 作成したデータは食料・物資班、要配慮者支援班、屋外支援班と共有する。
- ☐ 要配慮者支援班と連携し、「避難者の事情に合わせた配慮の方法」や「避難者の事情に配慮した広報の例」を参考に、情報を伝える為の方法や必要な資機材について検討する。
- ☐ 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。
- ☐ 手話通訳及び外国語通訳ボランティアが必要な場合は、ボランティア班に依頼する。

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貼る等して伝達する。
- 避難所は館内放送も活用する。

- 情報伝達の際は**避難者の事情に配慮した広報の例**を参考に、避難者全員（在宅避難者も含む）に確実に伝わるようにする。
- 電気や電話等のインフラの復旧は早いので、インターネットやLINE等のSNSを活用する。
- 在宅避難者への伝達手段として町内会長、組長、回覧板、自治会掲示板、防災無線の活用、消防団の車両等による伝達がある

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

- 避難所運営マニュアル本編「情報収集・伝達手段の確保」（p 34）を参考に、避難所の出入り口付近に、情報掲示板を設置する。
- 屋外支援班と協力し、在宅避難者のために物資や情報を届けるための情報掲示板も設置する。（設置場所を検討する。）
- 連合自治会の掲示板を活用する。
- 掲示物を張り付ける担当は、町内会長に依頼する。ただし、不在の場合は連絡・広報班が行う。

< 掲示例 >（在宅避難者用）

〇〇避難所 情報掲示板			
尾張旭市からのお知らせ ● 安否情報 ● 医療情報 ● 救護情報	ライフライン ● 交通機関等の復旧情報	被害情報	食料飲料水等の供給情報
運営委員会・各運営班の組織図	避難所のルール 運営委員会からの連絡	葬儀情報	伝言板 (避難者が自由に利用)

2 情報掲示板の管理

(1) 避難所内の掲示板

- ☐ 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種類ごとに分類して、日付を確認して保管しておく。

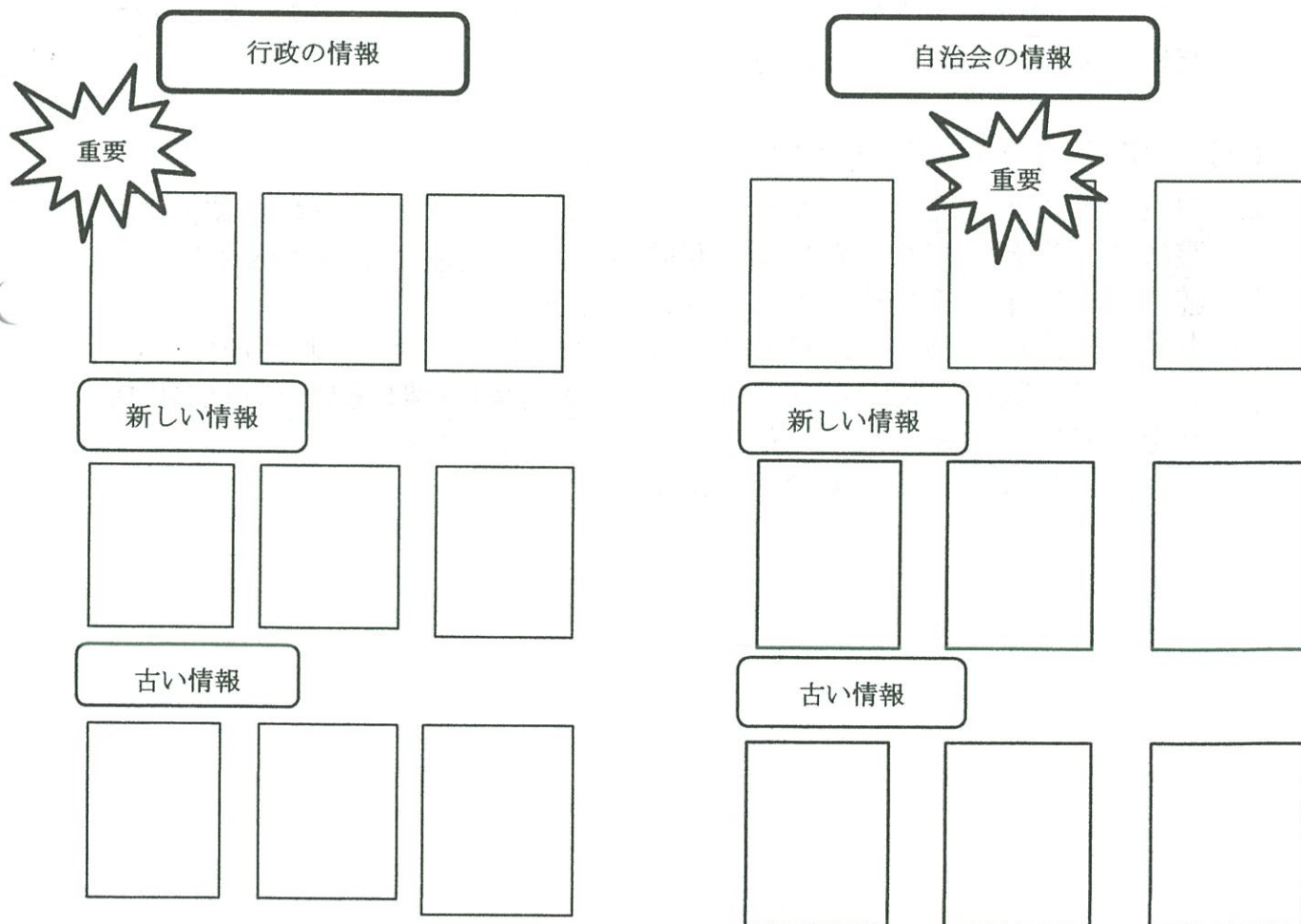
(2) 避難所内掲示物の掲示方法

- 目線より下に掲示する。
- タイトルごとに区分けして掲示する。

例（行政の情報・避難所の情報・自治会の情報・ボランティア情報・伝言板）

- 緊急性の高い情報、重要な情報、それ以外のものとランクをつける。
- 新しい情報か、古い情報か、わかる工夫をする。
- 掲示期限の過ぎたものや古い物は外し、連絡・広報班が廃棄せずに保管する。
- 発信の日付をつける。

<掲示例>（避難所内）



(3) 在宅避難者への掲示板

- ☐ 連絡・広報班が屋外支援班の協力を得て管理する。
- ☐ 在宅避難者に支援物資等の情報を提供する。
- ☐ 古い情報は掲示板から取り除く。(避難所内の掲示と同様に扱う。)

連絡・広報班の業務 6		実施 時期	展開期～
災害発生時の対応			
準備するもの			
備品	テレビ・ラジオ		

(1) 気象や災害に関する情報の入手・提供

参 照	避難者の事情に配慮した広報の例	資料集 p12
-----	-----------------	---------

- ☐ 総務班と連携し、市災害対策本部やテレビ・ラジオ等から、気象や災害に関する情報を収集する。
- ☐ 新たな災害が発生する可能性が高まった場合は、**避難者の事情に配慮した広報の例**を参考に、避難者全員に伝えるとともに、避難者個々に避難の体制の準備を呼びかける。

(2) 災害が発生した場合

- ☐ 地震等の災害が発生した場合は、テレビ・ラジオ等で情報を確認し、**避難者の事情に配慮した広報の例**を参考に、避難者全員に伝える。
- ☐ 避難口を確保するため、正面玄関等を開放する。
- ☐ 市災害対策本部からの避難命令及び災害の状況により、避難所内にいることが危険だと判断される場合は、**避難者の事情に配慮した広報の例**を参考に、避難者全員に伝え、速やかに避難する。
- ☐ 市災害対策本部からの避難先の指示に従う。

連絡・広報班の業務 7	実施 時期	展開期～
取材対応		

準備するもの

書 類	取材・調査受付表
	避難所内で取材・調査される方へ

(1) 方針の決定

- ☐ マスコミ等の取材や調査団の受け入れを可能とする時間や区域等の方針を決め、運営委員会の承諾をとる。

<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禁止する。
- 避難所全体の様子や、利用している部屋の様子の取材については、取材対象となる避難者の同意を得た場合のみ許可するものとし、連絡・広報班の立ち合いのもとで取材可能とする。
- 取材側に対し、避難者個人にインタビューする場合は必ず班員の許可を取るよう伝える。
- 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

参 照	取材・調査受付表	様式集 p23
	避難所内で取材・調査される方へ	様式集 P24

- ☐ マスコミや調査団から、取材や調査の申し出があった場合は、取材の対応方針を説明する。
- ☐ 取材・調査受付表に記入してもらう。
- ☐ 避難所内で取材・調査をされる方への用紙を渡す。
- ☐ 取材中は、バッジや腕章等を身に付けて、身分を明らかにしてもらう。
- ☐ 取材中は、連絡・広報班が必ず立ち会う。

連絡・広報班の業務 8	実施 時期	安定期～
安定期以降の情報収集・提供（在宅避難者も含む）		

参 照	避難者の事情に配慮した広報の例	資料集 p12
-----	-----------------	---------

- ☐ 被災者支援や生活再建、災害復旧に関わる情報等、避難者が求める情報を収集し、**避難者の事情に配慮した広報の例**を参考に、避難者全員に伝える。

<展開期に必要な情報の例>

展開期に必要な情報等
☐ ライフラインの復旧状況 ☐ 近隣の商業施設等の開店状況 （大型店舗、コンビニを含む商業施設、銭湯の開店状況等） ☐ 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（義援金や見舞金、税の減免、融資制度等） ☐ 住宅の応急修理や再建に係る助成制度 ☐ 子どもの教育、保育に関する情報 ☐ 求人情報、労働相談（ハローワーク等） ☐ 防犯情報 ☐ 病院の情報

連絡・広報班の業務 9	実施 時期	安定期～
各種支援窓口の設置調整		

参 照	避難者の事情に配慮した広報の例	資料集 p12
-----	-----------------	---------

- ☐ 避難所で実施する被災者の生活支援の説明会や、相談窓口の設置等の情報を入手した場合は、相手方に確認したうえで、総務班、施設管理班と連携して日程や開催場所等を検討し、受け入れの可否を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、**避難者の事情に配慮した広報の例**を参考に、避難者全員（在宅避難者も含め）に伝える。

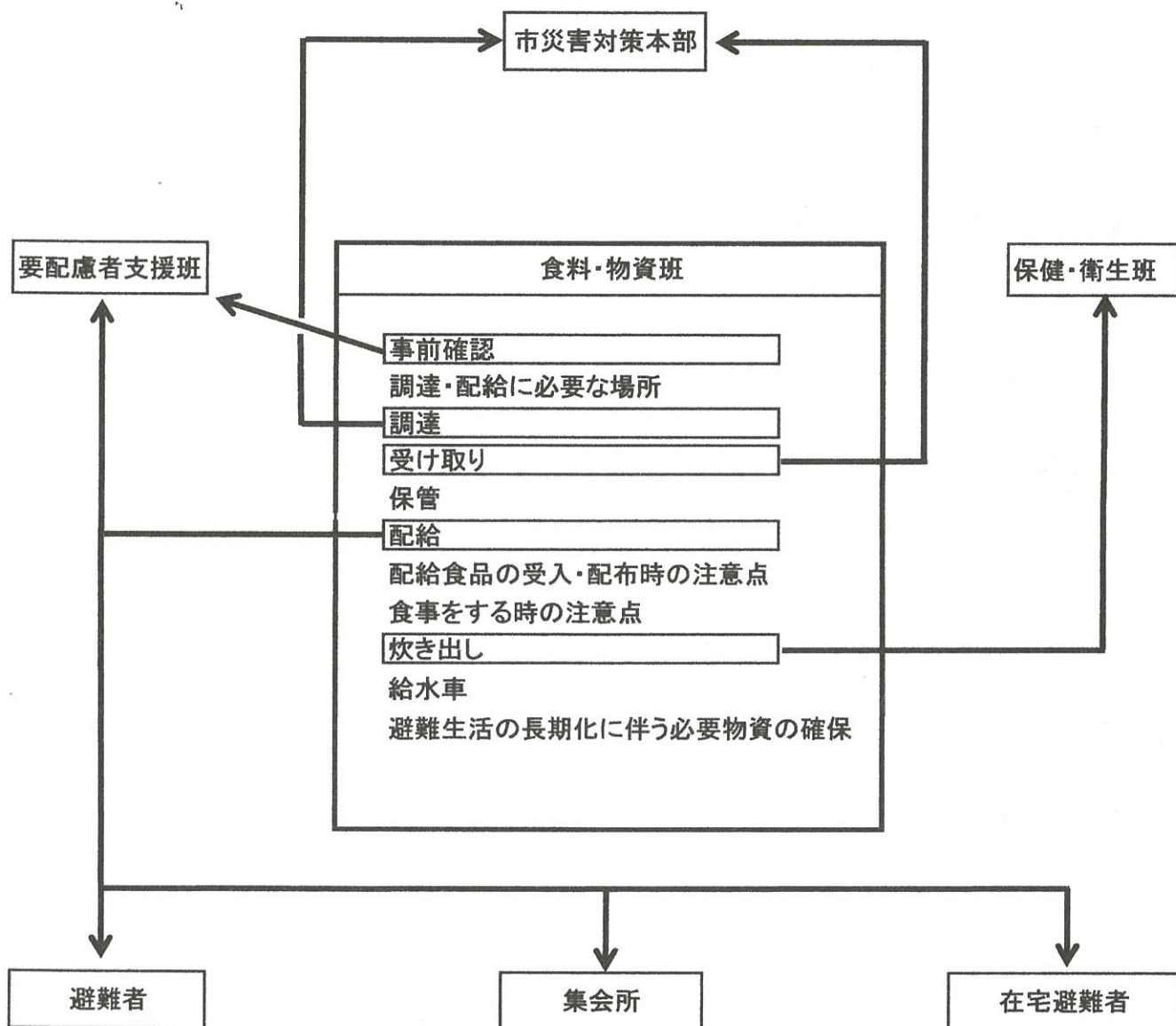
食料・物資班の業務

食料物資班業務の流れ	2
1 事前確認	3
2 調達・配給に必要な場所等の確保	5
3 調達	6
(4 受け取り	7
5 保管	8
6 配給	9
7 配給食品の受入・配布時の注意点	11
8 食事をする時の注意点	11
9 炊き出し	12
(10 給水車	14
11 避難生活の長期化に伴う 必要物資の確保【安定期～】	14

プライバシーの保護

業務で知り得た個人情報、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・物資班業務の流れ



食料・物資班の業務 1	実施 時期	展開期～
事前確認		

準備するもの

備品	用紙または段ボール等	マジックインキ	
書類	避難所利用者登録票	物資ごとの受入・配布等管理簿	
	物資の給与状況(まとめ表)	避難者名簿一覧	
	避難所の設備・備蓄物一覧表		

参 照	避難者の事情に合わせた配慮の方法	資料集 p7～11
	食物アレルギーや文化・宗教上の理由で食べられないもの	資料集 p13
	避難所の設備、備蓄物一覧表	様式集 p53～
	避難所利用者登録票	様式集 p14・15
	避難者名簿一覧	様式集 p33

食料・支援物資は避難所に届けられるが、これらのものは当該避難所のみならず地域全体に向けられたものであることを避難者及び校区住民に徹底する。

(1) 物資必要数の把握

- ☐ 総務班名簿係と連携し、避難者数（在宅避難者を含む）を毎日確認し、飲料や水、物資の必要な数量を的確に把握する。
（余剰が発生しないよう注意する。）
- 避難者数の把握は避難所利用者登録票、避難者名簿一覧から確認する。

(2) 個別対応が必要な人の確認

- ☐ 要配慮者支援班と連携し、避難者の事情に合わせた配慮の方法を参考に、食料や物資の配給で個別に対応が必要な人について、把握する。
- ☐ 食物アレルギーや文化、宗教上の理由から食べることのできない食材等がある方のために食物アレルギーや文化・宗教上の理由で食べられないものを参考に、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。
- 標示は用紙か段ボールにマジックインキで記載して掲示する。
- ☐ 避難者が個人で使う薬（医師から処方された薬等）は、避難者個人の対応が基本であるが、やむを得ない事情により薬の手配が出来ない場合においては、保健・衛生班で対応できるか確認する。

(3) 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、在宅避難者への食料や物資の配給方法を検討する。
 - 基本は避難所に来所してもらう。
 - 配慮を要する人への対応は町内会、社会福祉協議会、その他ボランティアとの連携を行い配達も検討する。
 - 支給場所は本地原小学校中庭の多目的テントとする。
 - 支給場所として、町内の集会所の活用も検討する。
- ☐ 集会所で配給をする場合
 - 配給所看板の設置をする。
 - **避難所利用者登録票**を提出した世帯が対象であることを掲示する。
 - 支給をする時に**避難所利用者登録票**提出の有無を声掛けで確認する。(支援物資等は**避難所利用者登録票**から数量を把握している為)
 - **避難所利用者登録票**未提出の方はその場で書いて提出してもらう。

(4) 備蓄物資の確認

- ☐ **避難所の設備、備蓄物一覧表**、を参考に備蓄してある食料や水、物資の保管場所や状態、数量等を確認し、一覧表にまとめる。
- ☐ 今後調達する物資も含め、在庫は常に把握・管理できるよう整理整頓に心掛ける。
- ☐ 配慮を要する人が利用する部屋の資機材は利用状況を見ながら部屋ごとに分けて確認する。
- ☐ 不足していると思われる資機材があれば、運営委員会に報告する。
(その後、市災害対策本部へ要請することも検討)

食料・物資班の業務 2	実施 時期	展開期～
調達・配給に必要な場所等の確保		
準備するもの		
レイアウト集		

(1) 保管場所等の確保

参 照	体育館レイアウト	レイアウト集 p1
	北館 1 階 A 女性物資保管場所	レイアウト集 p5

- ☐ 食料、水、物資を保管する場所
 - 体育館レイアウト物資保管場所
 - 体育館器具庫
 - 北館 1 階 A レイアウトの女性専用物資保管場所
 - ☐ 避難者に配給する場所
 - 体育館物資保管場所前
 - 北館 1 階 A 女性専用物資保管場所前
 - 北館 1 階 E 介護室
 - 体育館南側多目的テント
 - 集会所
 - ☐ 保管場所の鍵は食料・物資班の班長が、責任を持って管理・保管する。
- ＜保管場所＞
- 保管場所は、避難者の居住スペースとは別とする。
 - 高温・多湿を避け、施設内で鍵がかかる場所が望ましい。
 - 物資の荷下ろしする場所から保管場所への搬入の動線及び避難者に配給する場所等の位置等も考慮する。

(2) 荷下ろしをする場所の確保

- ☐ 車両による物資の搬入路は正門から入り体育館の物資保管場所の前までのルートとする。
- ☐ 晴天時の搬入は、体育館保管場所脇のスライドドアの間口を使用する。
- ☐ 荷下ろし場所は、体育館物資保管場所の南側駐車場とする。
- ☐ 雨天の場合の荷下ろしは、1 階渡り廊下を利用し搬入する。

(3) 配給に必要な資機材の確保

- ☐ 物資の運搬用の台車や、炊き出し食料の配給に必要な備品・設備・道具の有無を確認する。ない場合は運営委員会に報告し、市災害対策本部に要請する。

- 避難者の人数に合わせた炊き出しの道具を検討する。

食料・物資班の業務 3		実施 時期	展開期～
調達			
準備するもの			
書 類	食料依頼伝票	物資依頼伝票	
参 照	食料依頼伝票	様式集 p44	
	物資依頼伝票	様式集 p40	

(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、ペットボトル等の未開封のものを優先し、これらが確保できない時は、市災害対策本部にペットボトル入りの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、洗濯等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**に、また物資が不足する場合は**物資依頼伝票**の避難所記入欄に記入する。
- ☐ 記入後は、市職員（市職員がいない場合は総務班）に渡す。
- ☐ 受け取った者は、それぞれの依頼伝票に発信日時、避難所名、発注依頼者等を記入し、市災害対策本部にFAXで送信する。
- ☐ FAXがない場合は、直接市災害対策本部に届け、一部写し（保管用）を残しておくこと。
- ☐ 伝票依頼の控え（FAX原本又は写し）を、ファイルに綴じて保管する。

食料・物資班の業務 4	実施 時期	展開期～
受け取り		

準備するもの

書 類	食料管理表	物資受入簿	支援受け入れ一覧表
	物資の給与状況(まとめ表)		物資ごとの受入・配布等管理簿
	食料依頼伝票控え		物資依頼伝票控え

参 照	食料依頼伝票	様式集 p44
	物資依頼伝票	様式集 p40
	食料管理表	様式集 p45
	物資受入簿	様式集 p41
	物資ごとの受入・配布等管理簿	様式集 p42
	物資の給与状況(まとめ表)	様式集 p43
	支援受け入れ一覧表	様式集 p28

(1) 市災害対策本部に要請したもの

- ☐ 市災害対策本部への要請後、水、食料、物資が届いたら、市職員（市職員がいない場合は食料・物資班の班長）が、ファイルに保管した、**食料依頼伝票**及び**物資依頼伝票**の控えの品名等と数を確認し、受領の署名をする。
- ☐ 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**に、物資は**物資受入簿**と**物資ごとの受入・配布等管理簿**、**物資の給与状況(まとめ表)**に、届いたものの品名等や数を記入する。
- ☐ 市職員（市職員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。

(2) 寄付や支援物資

- ☐ 個人や団体から直接、避難所に対して寄付や物資等の申し出があった場合は、避難所で受け取り、**支援受け入れ一覧表**に記入し、市災害対策本部に連絡する。（総務班の業務 1～9 参考）
- ☐ 直接、避難所での受け取りが、適当であるか判断に迷う場合は、市災害対策本部で受け取るよう連絡する。
- ☐ 明らかに不要な救援物資が来た場合は受け取りを拒否する。
- ☐ 不要な救援物資かどうか迷った場合は、市災害対策本部で受け取るよう連絡する。
- ☐ 総務班と連携して処理を進める。

食料・物資班の業務 5	実施 時期	展開期～
保管		

準備するもの

書 類	食料管理表	物資ごとの受入・配布等管理簿	
備品	台車	食料品の表示札	物資の表示札

参 照	食料管理表	様式集 p45
	物資ごとの受入・配布等管理簿	様式集 p42

- ☐ 食料・物資は保管場所に運搬し、用途や種類ごとに分けて保管する。
- ☐ 保管場所はブルーシート等を下に敷くこと。また、床より 10cm 以上底上げすることが衛生上好ましい。
- ☐ 水や食料は食料管理表、物資は物資ごとの受入・配布等管理簿により在庫を管理する。

<保管の方法>

【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等衛生管理に注意する。
- 調理済み食料等日持ちしないものは、保存せず、速やかに配布又は処分する。
- 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、ガスボンベ等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）、下着、靴下、靴等の種類ごとに男性用、女性用、子ども用等サイズも分ける
	寝具	毛布、布団、タオルケット等
	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等
	食器	使い捨ての食器や箸等
	要配慮者用で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、妊婦用下着等

運 営 用	炊事道具	なべ、やかん、包丁、湯沸かし用ポット、炊飯器等
	光熱材料	ライター、ローソク、他の固形燃料等
	衛生用品	ごみ袋、消毒液、洗剤等
	その他	文房具、乾電池等

食料・物資班の業務 6	実施 時期	展開期～
配給		

準備するもの

書 類	物資の給与状況(まとめ表)	
備 品	配給所の案内看板	台車
	掲示板用案内チラシ	

参 照	避難所でのルール	様式集 p5～8
	避難者の事情に配慮した広報の例	資料集 p12
	物資の給与状況(まとめ表)	様式集 p43
	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 p13

(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。
- ☐ 避難所でのルールの時間とする。
- ☐ 配給場所は本編「食料・物資班の業務 2」の避難者に配給する場所に準じる。
- ☐ 在宅避難者等の対応
 - 集会所で配給する場合は案内看板を設置する。
 - 情報掲示板、防災無線、連合自治会ホームページ、町内会長・組長、広報車、SNS を活用して案内する。
 - 「情報の受け取り手段」アンケートのデータを連絡・広報班からもらい活用する。
- ☐ 要配慮者への対応は連絡・広報班の業務 3「情報伝達に配慮が必要な人への対応検討」に準じて対応する。
- ☐ 連絡・広報班、要配慮者支援班、屋外支援班と協力し、**避難者の事情に配慮した広報の例**を参考に、情報掲示板への掲示やグループ長の代表者及び各グループ長へ連絡し避難者全員に確実に伝わるようにする。

(2) 配給の方法と注意事項

- 配給は、公平性の確保に最大限配慮し、在宅避難者にも等しく配給し、**物資の給与状況（まとめ表）**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、障がい者等に加え、健康状態や、本人・家族・周囲の状況等、様々な事情を考慮し、個別に対応する。

- 配給には、女性の班員を担当として含めること。
- グループごとに配給し、グループ長を通じてグループ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**も参考に、食物アレルギーや文化・宗教上の理由から食べられない食材がある人、離乳食や柔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等の配給

- 哺乳瓶や乳児用のミルク、生理用品、紙おむつ等、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等を要配慮者支援班、屋外支援班と連携して決める。
- 運営委員会の理解と協力を得たうえで、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、**避難者の事情に配慮した広報の例**を参考に情報掲示板への掲示や、グループ長の代表者及び各グループ長に連絡する等して避難者全員（在宅避難者も含む）に確実に伝わるようにする。
- 配給は、女性の班員を積極的に登用する。
※在宅避難者の女性専用物資の配給担当は原則女性とするよう配慮する。

食料・物資班の業務 7	実施 時期	展開期～
配給食品の受入・配布時の注意点		

準備するもの

備 品	赤色マジックインキ
-----	-----------

- 食品は、生活用品の様な支援物資と違い、不適切な取り扱いによっては食中毒を引き起こす危険性があります。

以下の事項に注意して配布してください。

<受入時のポイント>

- 消費期限(賞味期限)がわからない食品は受け入れない。
- 検品してから、受入日時と消費期限(賞味期限)を外箱の段ボール等に赤色マジックインキで目立つように記入し、古いものから使うよう徹底する。
- 食品は他の支援物資と別に管理し、涼しい場所に保管する。

<配布時のポイント>

- ロットごとに、におい、外観、容器の破損などの異常がないか確認してから配布する。
- 傷みやすい食品は、できるだけ早めに配布する。
- 避難者の方には、日の当たらない涼しい場所に保管して、早めに食べきり、次の食事にまわさないよう周知する。

食料・物資班の業務 8	実施 時期	展開期～
食事をする時の注意点		

- 疲れて体力が落ちてくると、お腹を壊しやすくなったり、体調をくずしやすくなったりします。食事をされる時などには次のことに注意して、体調管理に十分気をつける。

<最も大事なことは手洗い!>

- 食事の前、トイレの後は、必ずしっかりと手を洗いましょう。手を洗った後、アルコールなどで消毒をすると、より効果的です。
- 手洗いのための水が確保できない場合には、ウェットティッシュや手指消毒用アルコールなどの消毒液を活用してください。

<食品には食べられる期限が決まっています!>

- 配布された食品は早めに食べて下さい。

- 念のため、いつまで食べられるか期限表示などで確認してから食べて下さい。
- 「消費期限」が過ぎた食品は、食べないようにしましょう。「賞味期限」を過ぎた食品は、必ずしもすぐに食べられなくなるわけではありませんので、食べられるかどうかは個別に判断する必要があります。
- 期限内であっても、保存状態によっては傷みやすくなります。少しでもおかしいな、と思った食品は食べないようにしましょう。

<食器類は使い捨てのものを使いましょう!>

- 十分に水が使えない時は、使い捨ての容器や、割りばしを使う。
- 食器を使う時は、食事をするたびに食器にラップを敷くと、食器を洗わずに食事をすることができます。

食料・物資班の業務 9		実施 時期	展開期～
炊き出し			
準備するもの			
機 材	炊き出し用機材一式	プロパンボンベ	調理用道具一式
備 品	使い捨て食器	箸	ゴミ箱
	残飯専用ポリ容器	サランラップ	消火器
	アルコール消毒液	使い捨て手袋	石鹼
	材料・食材献立表		
参 照	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 p13

(1) 対応

- ☐ 屋外の炊き出しについては、発災の把握が困難なため学校の設備の変更等もあると思われるので、場所等の具体的な記載はしていません。
- ☐ 施設屋内での調理は、極力控える。(調理する場合は複数で担当する。)
- ☐ 手洗いを励行する等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。
- ☐ 施設の備品や設備を使う際は、事前に学校管理担当者の了解を得て、調理者の責任で調理を行う。
- ☐ 要配慮者支援班と連携し、食物アレルギーや文化・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**を参考に献立をつくり、調理の際も工夫する。また、

避難所で提供する食材の原材料表示や、使用した食材がわかる献立表を掲示する。(加工食品、調味料、出し汁等にも注意)

- 保健・衛生班と連携し、炊き出しの残飯や排水を適切に処分する。

残飯等のごみ：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

(2) 実施するときの衛生管理のポイント

- 感染防止の為にマスクを必ず着用すること。

- 炊き出しを行う場合は、食中毒の発生を防ぐため、以下のポイントに十分注意する。

<調理従事者の健康管理>

- 体調不良の方
- 下痢をしている方
- 手指にキズや化膿がある方

食品や原材料に直接触れる作業に従事しない。

<手洗いの励行>

- 調理前
- トイレの後
- 原材料に触った後
- 盛り付けの前

石鹸で十分に手を洗った後、
アルコールなどで消毒する。

<食品の十分な加熱>

- 食中毒防止の観点から、提供する食品は十分に加熱する。
- 加熱後の食品を汚染しないよう、使い捨て手袋やラップを活用する。

<調理器具の洗浄と消毒>

- 調理器具(包丁、まな板等)は使用後や作業内容が変わるたびに、洗浄と消毒(アルコール殺菌)を行うこと。原材料に使用した器を、そのまま調理済み食品用に使用しない。
- アルコールは器具の水気を除き、乾燥した状態で使用する。
- 十分に水が使えないときは、使い捨ての容器や割りばしを使う。

<食料の配給>

- 提供する食料は早めに食べきり、次の食事にまわさないよう周知する。
- 食物アレルギーのある人には、配食された食事にアレルゲンとなる食品が入っていないか、本人や家族に確認してもらうこと。また、食料の原材料表示を掲示するなどして周知する。

食料・物資班の業務 10	実施 時期	展開期～
給水車		

参 照	避難者の事情に配慮した広報の例	資料集 p12
-----	-----------------	---------

- ☐ 給水車が来る日時は、連絡・広報班と連携し、**避難者の事情に配慮した広報の例**を参考に、避難者全員に（在宅避難者も含む）確実に伝わるようにする。
- ☐ 避難所に給水車が来ると大勢の人が並ぶため、混乱を防ぐため班員が列を整理する。
- ☐ 避難所には、慌てることのないよう整列し、順番を待つよう協力を呼びかける。

食料・物資班の業務 11	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、運営委員会と調整の上で、調達に努める。
- ☐ 近隣の商業施設等が営業を再開し、ほとんどの食料・物品が購入できる状態となった場合は、避難者からの要望にどこまで対応するか、運営委員会で協議する。
- ☐ 市災害対策本部に協議内容を報告する。
- ☐ 市災害対策本部で対応可能であるか、確認する。

<避難生活の長期化に伴って必要となる物資の例>

敷物	畳、マット、カーペット、簡易ベット等
暑さ、寒さ対策	扇風機、ストーブ、カイロ、毛布等
プライバシー確保のための資材	間仕切り（段ボール等）、一人用テント等
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、マスク等
共同使用する電化製品	洗濯機、乾燥機、冷蔵庫、テレビ、インターネットが利用可能な機器、延長コード等
炊き出しに必要なもの	ハンディー式、ミニコンロ、（ボンベ）調理用品、食器類等

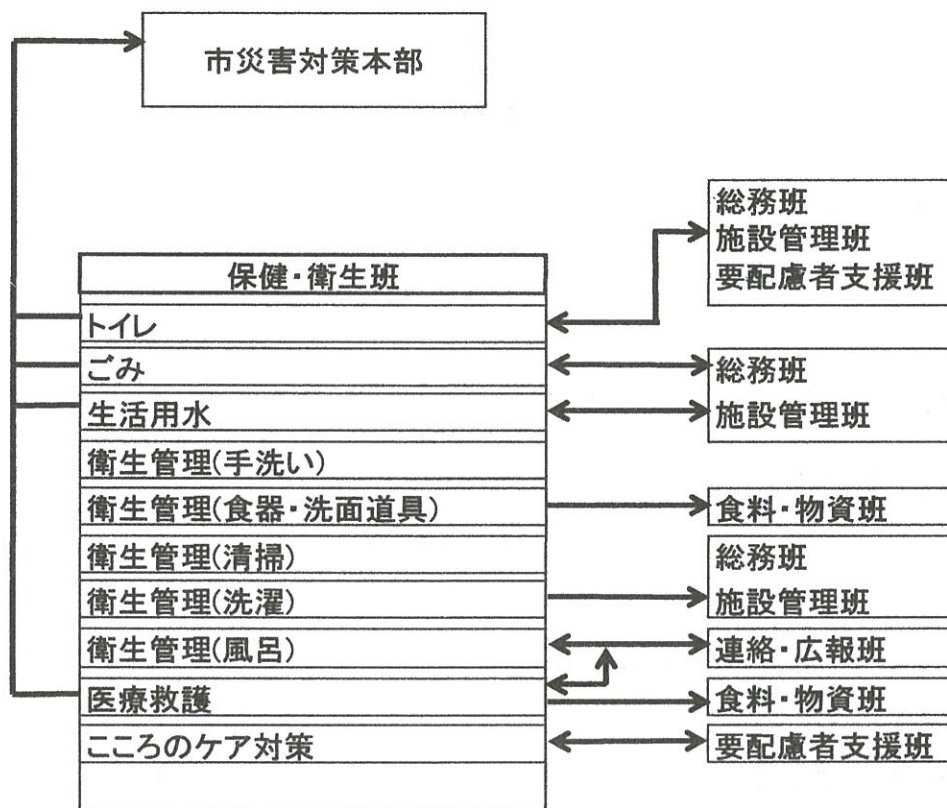
保健・衛生班の業務

保健衛生班の業務の流れ	2
1 トイレ	3
2 ごみ	4
3 生活用水	5
4 衛生管理	7
4-1 手洗い	7
4-2 食器・洗面道具	8
4-3 清掃	8
4-4 洗濯	8
4-5 風呂	9
5 医療救護	10
6 健康管理	13
7 こころのケア対策	14

プライバシーの保護

業務で知り得た個人情報、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。

保健衛生班業務の流れ



保健・衛生班の業務 1	実施 時期	展開期～
トイレ		

準備するもの

機 材	マンホールトイレ組み立てキット	可搬ポンプ一式
備 品	初動期「避難所運営に必要な資機材」参照	本編 p18～21
書 類	災害時のトイレ対策・トイレを使う時の注意・トイレの清掃当番がやること	資料集 p14～20

1 トイレの確保、設置

参 照	災害時のトイレ対策	資料集 p14～20
	避難所運営に必要な部屋・場所	資料集 p2～4

- ☐ **災害時のトイレ対策**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、張り紙等で使用禁止を表示する。
 - 組立式簡易トイレを含めた災害用トイレ等、実際に用が足せる数を確認する。
- ☐ トイレの数が足りない場合は、市災害対策本部へ災害用仮設トイレ等の要請を食料・物資班から依頼するよう伝える。
- ☐ **避難所運営のために必要な部屋・場所**や**災害時のトイレ対策**を参考に、総務班、要配慮者支援班、施設管理班と連携し、災害時のトイレ対策の数や設置場所を決める。
- ☐ 設置場所は、居住空間から離れた、軒下等風雨を防ぐことができる場所を選定する。(一人用テント等も活用する。)
- ☐ 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

参 照	トイレを使う時の注意	資料集 p18、19
-----	------------	------------

- ☐ **災害時のトイレ対策**を参考に、トイレトペーパーや消毒液等、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。
- ☐ **トイレを使う時の注意**を、施設内すべてのトイレに掲示する等して、避難者に知らせる。
- ☐ 避難者によるトイレの清掃が定着するまで、一日に数回見回りを行い、必要に応じて清掃を行う。
- ☐ 避難者に清潔な使用を呼びかける。

3 トイレの清掃

参 照	トイレの清掃当番がやること	資料集 p20
	避難所でのルール	様式集 p5～8
	避難所における感染症対策ガイドライン	

- ☐ 避難者のグループごとに当番を決め、毎日交替で行う。
グループ長の代表者及び各グループ長が避難者に理解を求め、当番を決める。
- ☐ トイレの清掃時間は、運営委員会に於いて協議し決める。
- ☐ **避難所でのルール**にも清掃時間を記載し、掲示坂等に掲示する。
- ☐ 清掃の時間になったら放送等で伝える。
- ☐ 清掃当番となったグループに、**トイレの清掃当番がやること**を渡し、毎回清掃の際に一通り実施してもらう。
- ☐ 早めに、市災害対策本部に汲み取り及びごみ収集を要請する。
- ☐ 感染症流行時は、**避難所における感染症対策ガイドライン**も活用する。

保健・衛生班の業務 2		実施 時期	展開期～
ごみ			
準備するもの			
指定ゴミ袋			

(1) ごみ集積所の設置

参 照	避難者の事情に配慮した広報の例	資料集 p12
	本地原小学校 校地・校舎平面図	レイアウト集 p14

- ☐ 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、**避難者の事情に配慮した広報の例**を参考に、情報掲示板に掲示する等、避難者全員（在宅避難者も含む）に確実に伝わるようにする。

<ごみ集積所の選定>

- 避難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

<他のごみと分別し、取り扱いに注意するもの>

- 危険物（カセットボンベ等）

● トイレから出たごみ(衛生面に注意)

□ 可燃ごみの集積場所は、学校指定の北通用門とする。

□ 不燃ゴミは、**本地原小学校 校地・校舎平面図**に記載の不燃物置き場とする。

(2) ごみの収集・分別

参 照	避難所でのルール	様式集 p5～8
	避難所における感染症対策ガイドライン	

- 避難者のグループごとにゴミ袋を配布し、市のごみ分別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、市のごみ分別ルールに合わせ、世帯ごとにビニール袋（買い物袋等）に入れ、グループごとに市指定ゴミ袋にまとめ、ごみ集積場に運び、分別して所定の場所に置く。
- 風等でゴミ袋が飛ばされないようネットやシートで被う処置をする。
- ビニール袋や市指定ゴミ袋等が不足したら、食料・物資班に依頼する。
- 分別のルールを守らないゴミ出しが懸念されるので配慮する。
- 感染症流行時は、**避難所における感染症対策ガイドライン**も活用する。

(3) ごみの処理

- ごみの収集は、定期的に収集するよう市災害対策本部に要請する。
- 収集日、時間帯の情報が入ったら避難者に知らせる。
- **避難所でのルール**に収集日、時間等を記載し、掲示板等に掲示する。

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

- 災害協定を結んでいるエコペーパーの、井戸水の利用が可能か市対策本部に確認する。
- プールに水がある場合は、学校管理担当者と協議して活用する。
- 避難所で使う水は、飲料水も含め用途に応じて明確に区分する。
(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、洗濯等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等を要請する。

- ☐ (井戸水のある避難所) 井戸水が用途に応じて使用が可能か確認する。

<水の用途別区分>

用途	飲料水	給水車の水	井戸水	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	×	○	○	×
トイレ	×	×	○	○

(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等、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には「飲用」と「給水日時」を表示し、当日又は翌日中に使用する。
- 保管は人の目が届く場所に置き、盗難や遺物の混入等を防止する。
- ☐ 飲用できない水を入れたポリ容器には「飲用不可」と表示する。



(3) 排水の処理

- ☐ 炊き出し、洗濯、風呂、シャワー等で水を使用する設備は、総務班や施設管理班と連携し、下水道等の汚水排水処理設備に流せる場所に設置できるよう検討する。
- (使用した水は、垂れ流しにすると悪臭や害虫の発生等、生活環境の悪化につながる。)
- ☐ 影響ない場所への散水に使用する等の工夫も検討する。

保健・衛生班の業務 4-1	実施 時期	展開期～
衛生管理（手洗い）		

準備するもの

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

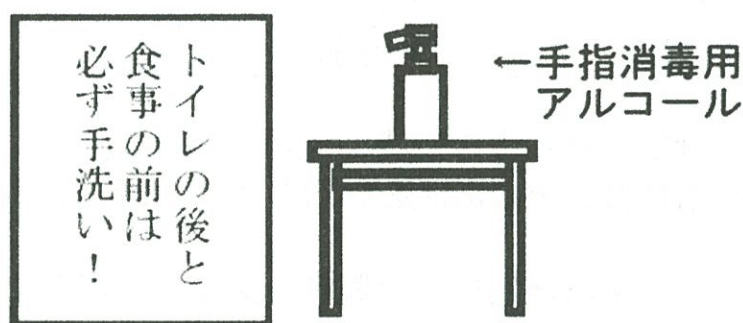
参照	トイレの後や食事の前は手洗いや手指の消毒をしましょう！	リーフレット集 p8
----	-----------------------------	------------

(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！**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を徹底する。

(2) 手洗いのための水が確保できない場合

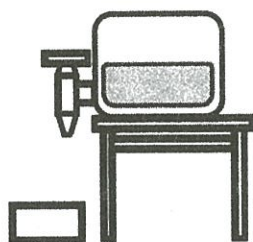
- ☐ 生活用水を確保し手洗い場を設置するまでの間は、手指消毒用アルコール等の消毒液を活用する。
- ☐ 手洗い場やトイレ、各部屋の出入り口等に手指消毒用アルコール等の消毒液を設置する。
- ☐ 消毒液は定期的に取り替え、不足したら、食料・物資班に依頼する。



(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。
- ☐ 手洗い水を受けるためのバケツ等を備える。
- ☐ 浄化槽や下水管が使用できる場合は、手洗い水を浄化槽や下水に流す。
- ☐ 感染予防のため、タオルの共用は禁止する。
- ☐ ハンカチを取り替えることができない場合は、自然乾燥が有用である。
- ☐ 水道が使用可能な時は、北館 1 階や南館屋外の手あらい場を活用する。

トイ
シ
の
レ
の
後
と
食
事
の
前
は
！
必
ず
手
洗
い
！



←蛇口つきタンクを
机の上に設置

↑使用後の水を受けるバケツ等

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

- ☐ 食器にラップ等を使用し、食器を繰り返し使用できるよう工夫する。
- ☐ 食器は共有しない。
- ☐ 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、タオル等）は共有しない。
- ☐ 不足する物があれば、食料・物資班に依頼する。

保健・衛生班の業務 4-3	実施 時期	展開期～
衛生管理（清掃）		

参 照	避難所でのルール(清掃)	様式集 p8
-----	--------------	--------

- ☐ 避難者世帯ごとに生活空間の清掃に努める。
- ☐ 部屋の清掃は、その部屋を利用している避難者が当番を決め、週 1 回以上行う。
- ☐ 共有スペースの清掃は、避難者のグループごとに当番を決め、定期的に行ってもらう。
- ☐ 当番や時間は運営委員会に於いて協議し決める。
- ☐ 避難所でのルールに曜日、時間を記載し、掲示坂等に掲示する。

保健・衛生班の業務 4-4	実施 時期	展開期～
衛生管理（洗濯）		

参 照	避難者の事情に配慮した広報の例	資料集 p12
-----	-----------------	---------

- ☐ 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、男女別に分ける等配慮する。

- ☐ 特に女性用の洗濯場、物干し場の場所については、慎重に検討する。
- ☐ 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、**避難者の事情に配慮した広報の例**を参考に情報掲示板に掲示する等、避難者全員（在宅避難者も含む）に確実に伝わるようにする。
- ☐ 洗濯場、物干し場のルールについては、利用者の意見も聞きながら運営委員会で協議して決定する。

保健・衛生班の業務 4－5		実施 時期	展開期～
衛生管理（風呂）			
準備するもの			
仮設パイプ	ジョイント	ブルーシート	
スノコ	脱衣ケース		

(1) 周辺施設の情報収集・提供

参 照	避難者の事情に配慮した広報の例	資料集 p12
-----	-----------------	---------

- ☐ 連絡・広報班と連携して、近隣の公衆浴場や宿泊施設の開店情報等入手し、**避難者の事情に配慮した広報の例**を参考に、情報掲示板に掲示する等、避難者全員（在宅避難者も含む）に伝わるようにする。

(2) 仮設風呂・仮設シャワー

- ☐ 自衛隊等による仮設風呂が利用できることになった場合は、浴槽水の交換や消毒方法について保健所と協議する。
- ☐ 夏場の仮設シャワーの設置は可能であると思われるため、排水先も含め、設置場所を検討する。
- ☐ 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。
- ☐ プールのシャワーを利用する場合はパイプ等で仮設を組みブルーシート等で外から見えないようにする。
- ☐ 脱衣所の場所を作る。
- ☐ **小学校プールシャワーの情報**

- 使用期間は7月～9月までとする。
- 子ども達が使用する期間は、プロパンガスで給湯し、ぬるま湯にして使用している。（7月中旬頃まで）

- プールの期間が終わるとプロパンガスは業者が引き上げる。
- 排水の放流先が側溝となっているため石鹸やシャンプーの使用は不可とする。
- シャワーの水源は上水道を使用している。

☐ 小学校北館 1 階の女子トイレには、1 箇所シャワーが付いているが入浴専用には使用しない。

<風呂・シャワーの利用計画>

- 利用時間は男女別に、各グループ長が相談し避難者のグループ単位で決める。
- 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来たら 30 分程度に延長する等対応する。
- アトピー性皮膚炎等、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（利用時間や回数等）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「**避難者の事情に配慮した広報の例**」を参考に、情報掲示板に掲示する等、避難者全員（在宅避難者も含む）に確実に伝わるようにする。
- ☐ 清掃は、各グループ長が相談の上、避難者のグループごとに当番を決めて毎日交替で行う。

保健・衛生班の業務 5		実施 時期	展開期～
医療救護			
準備するもの			
初動期「避難所運営に必要な資機材」(11)・(12)			
嘔吐物の処理方法		資料集 p24～28	
血液の処理方法		資料集 p29～30	
体調チェック表		傷病者及び体調不良者名簿	

(1) 情報収集・提供

参 照	避難者の事情に配慮した広報の例	資料集 p12
-----	-----------------	---------

- ☐ 連絡・広報班と連携し以下の「主な情報」を市災害対策本部から入手する。
- ☐ 入手した情報は「**避難者の事情に配慮した広報の例**」を参考に、情報掲示

板に掲示する等して避難者全員（在宅避難者も含む）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
- 災害派遣医療チーム（DMA T）や保健師等医療や福祉の専門家の巡回（DCA T）状況
- 近くの病院等医療機関の開業状況等

(2) 救護室の管理・運用

参 照	北館見取り図	レイアウト集 p4
	救護室(一時救護所)	レイアウト集 p7

- ☐ レイアウト集北館1階Cを救護室(一次救護所)として活用する。
ただし、学校再開にむけ、他の部屋の利用も検討しておく。
- ☐ 専任の担当者1名を常時配置する。
- ☐ 医薬品や衛生用品の種類や数量を把握する。不足する場合は、食料・物資班に補充を依頼し、市災害対策本部へ要請する。
- ☐ 避難者が個人で使う薬（医師から処方された薬等）は、災害派遣医療チーム（DMA T）や近隣の病院等で医師・薬剤師に処方してもらう。

(3) けが人、体調不良の人の把握・対応

参 照	避難所利用者登録票	様式集 p14・15
	受付時健康状態チェックリスト	様式集 p18
	避難者の事情に配慮した広報の例	資料集 p12
	嘔吐物の処理方法	資料集 p24～28
	血液の処理方法	資料集 p29～30
	体調チェック表	様式集 p19
	傷病者及び体調不良者名簿	様式集 p20

- ☐ 総務班名簿係が管理している避難所利用者登録票、受付時健康状態チェックリストから、けが人、体調不良の人を把握する。
- ☐ けがをしたり、熱や咳、嘔吐や下痢等で体調を崩したりしたら、速やかに救護室を利用するよう避難者の事情に配慮した広報の例を参考に、避難者全員に伝える。
- ☐ 熱や咳、嘔吐や下痢等で体調を崩した避難者に体調チェック表を記入してもらい健康観察を行う。
- ☐ けが人や、体調チェック表により体調不良者を把握し、管理するため

傷病者及び体調不良者名簿を作成し活用する。

- ☐ 体育館内で嘔吐した人への対応は**嘔吐物の処理方法**を参照して対応する。
- ☐ けがをして出血している人への対応は**血液の処理方法**を参照して対応する。
- ☐ インフルエンザや感染性胃腸炎等感染症が疑われる場合は、感染拡大防止のため発症者を北館2階感染症隔離室に移動させ、ベッドや冷暖房等の設備を整えて安静にさせる。また、速やかに市災害対策本部に連絡し医師等の派遣を要請する。
- ☐ 救護室で対応できない場合は、医療対応のできる近隣の病院等へ移送する。
- ☐ 校区内の開業医との協定を検討する。

(4) 感染症の感染者が出た場合の対策

参 照	避難所における感染症対策ガイドライン	ガイドライン
	退所される方へご協力をお願い	ガイドライン資料5

- ☐ 感染者が出たら別冊「**避難所における感染症対策ガイドライン**」にて対応する。
- ☐ 隔離室を作る。
- ☐ 隔離室は避難者が接触しないよう動線を考慮する。
- ☐ 感染者専用のトイレを確保する。
- ☐ 部屋は間仕切りを行い、他の感染者と接触しないようにする。
- ☐ 食事や生活用具等はドアの前に置き取りに来てもらう。
- ☐ 感染者と接する場合はマスク・使い捨て手袋・ガウン・フェイスシールドを装着する。
- ☐ 感染者が接触したドアノブ等の消毒をする。
- ☐ 使った防護服等の処理は嘔吐物の処理方法を参照して対応する。
- ☐ **体調チェック表**に記入してもらい健康観察を行う。
- ☐ 病院等へ搬送する場合は**体調チェック表**の写しを持たせる。
- ☐ 瀬戸保健所へ連絡の上、指示を仰ぐ。
- ☐ **傷病者及び体調不良者名簿**を用い市災害対策本部へ連絡する。
- ☐ **体調チェック表**を用い、避難者及び避難所運営スタッフ等のセルフチェックを行う。
- ☐ 退所者には**退所される方へのご協力をお願い**を渡す。

(5) 隔離室の対応

- ☐ 担当者は防護服を着用し、自身の感染防止に努める。
- ☐ 担当者自身も体調チェック表を毎日つける。
- ☐ 担当者が定期的に見回りを行う。
- ☐ 毎朝入所者に体調の変化を確認する。
- ☐ 容体が急変した場合は救急車の手配をし、班長に報告する。
- ☐ 報告を受けた班長は、**傷病者及び体調不良者名簿**を市の担当者に渡す。
- ☐ 班長は避難所運営委員会にも報告する。

保健・衛生班の業務 6		実施 時期	展開期～
健康管理			
準備するもの			
体調チェック表		リーフレット集	
避難所における感染症対策ガイドライン資料 p2～4			

(1) 感染症の予防

参 照	リーフレット集
	避難所における感染症対策ガイドライン「資料」p2～4

- ☐ 食中毒や感染症が流行しないよう**リーフレット集**を活用し、掲示する等して注意を呼びかける。
- ☐ 避難所における感染症対策ガイドライン「資料」p2～p4 も活用する。

→使おう！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～（p1）

避難所生活での健康管理について（p2）

かぜに注意しましょう！～早めの予防と対策が重要です～（p7）

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！（p8）

効果的なうがいをしましょう！（p9）

下痢や腹痛がおこったら（p10）

感染症・新型コロナウイルスに注意しましょう～早めの予防と対策が必要です～（p11）

ノロウイルスによる食中毒、感染に注意しましょう！（p12）

食中毒を予防しましょう！（p13）

(2) エコノミークラス症候群の予防

- 車中泊や建物の外でテント生活している人がいたら、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、リーフレット集を活用してエコノミークラス症候群への注意を呼びかける。

→使おう！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（p3）

(3) 健康維持のための活動（食生活改善や口腔ケア、体操等）

- 避難者の健康維持のため、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。

→使おう！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（p4）

腰痛の予防をしましょう！（p5）

熱中症に注意しましょう！～適切な予防と対策が必要です～(p17)

(4) 避難所を運営する側の健康管理

参 照	体調チェック表	様式集 p19
-----	---------	---------

- 市職員や自主防災組織等の避難所の運営側も、交代制等無理のない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等、健康管理にも気を配ること。
- 常勤役員や担当者の勤務スケジュール表を作成し管理すること。
- **体調チェック表**を記入してもらい項目に「はい」がある人は班長等上司に申告する。

保健・衛生班の業務 7	実施 時期	展開期～
こころのケア対策		

参 照	こころの健康対策	資料集 p21・22
	リーフレット集	P6・15・16

(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、**こころの健康対策**を参考に不眠症やPTSD等(心的外傷後ストレス障害)、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、避難者に注意を呼びかける。

→**使おう！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？(p6)

災害のあとの気持ちの変化(p15)

災害のあとの気持ちの変化～子どもの変化～(p16)

(2) 保健師やこころのケアの専門家派遣要請

- 必要に応じて市災害対策本部に保健師等専門家の派遣を要請する。

(3) 避難所を運営する側のこころのケア

- 市職員や自主防災組織等の避難所の運営側も、こころの健康対策（資料集 p 22）を参考に、必要に応じて業務を交替してもらう等、過度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、犯罪による被害等、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、時間が経過しても、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の可能性があるので、専門医療機関等に相談が必要。

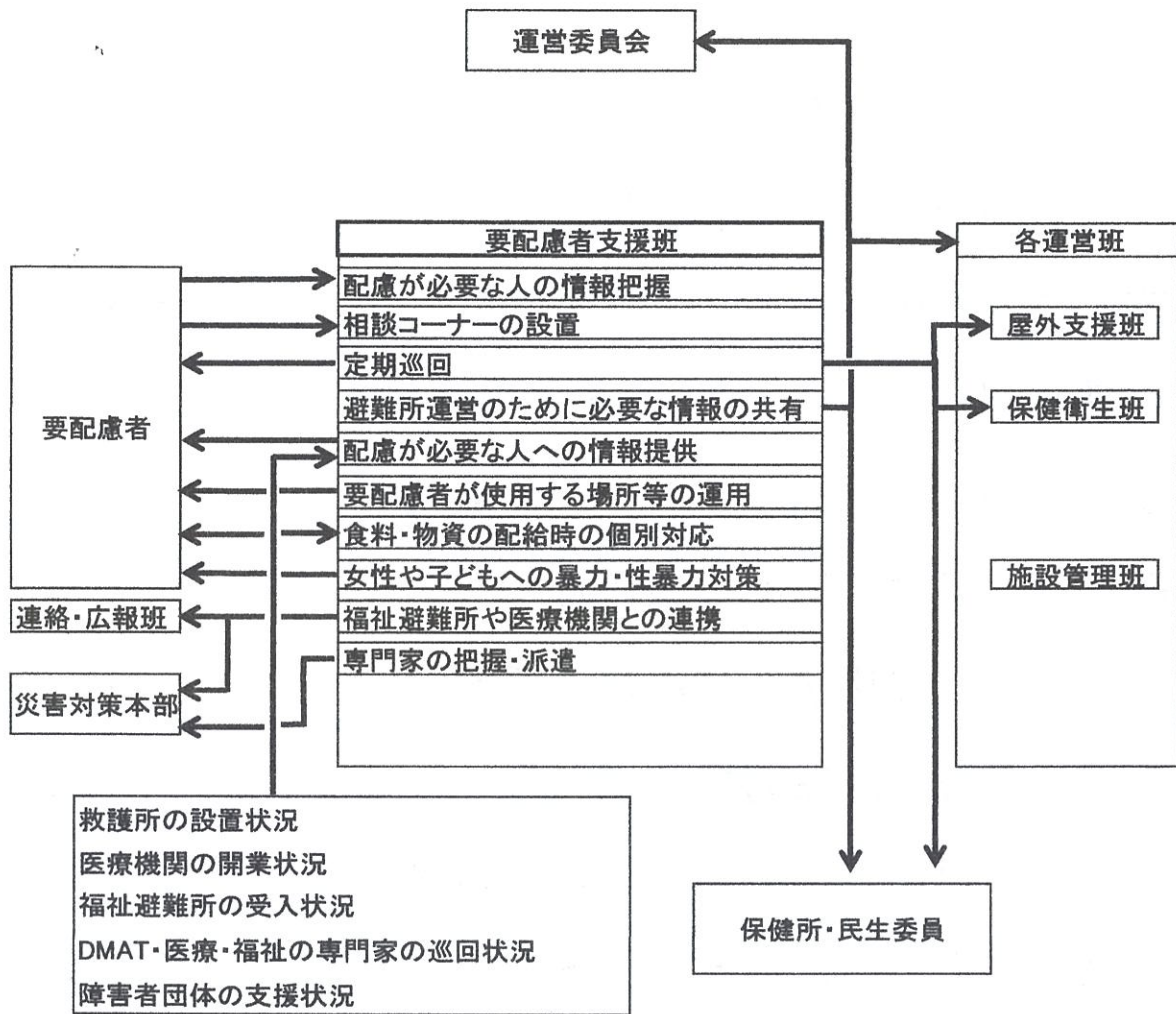
要配慮者支援班の業務

要配慮支援班業務の流れ	2
1 配慮が必要な人の情報把握	3
2 相談コーナーの設置	4
3 定期巡回	4
4 避難所運営のために必要な情報の共有	5
5 配慮が必要な人等への情報提供	6
6 要配慮者が使用する場所等の運用	7
7 食料・物資の配給時の個別対応	8
8 女性や子どもへの暴力・性暴力対策	9
9 福祉避難所や医療機関との連携	10
10 専門家の把握、派遣	10

プライバシーの保護

業務で知り得た個人情報、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。

要配慮者支援班業務の流れ



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		

準備するもの

マニュアル	聞き取りのルール	
書 類	避難所利用者登録票	要配慮者ニーズ調査票
	要配慮者名簿	要配慮者食料調査票

(1) 情報把握

- 総務班名簿係と連携し、避難者（在宅避難者も含む）のうち、配慮が必要な人を、グループ(町内会の組)ごとに把握する。

- 在宅避難者へ町内会を通して「**避難所利用者登録票**」の提出を促す。

(2) 聞き取り

参 照	避難所利用者登録票	様式集 p14・15
	聞き取りのルール	資料集 p31
	要配慮者ニーズ調査票	様式集 p50
	要配慮者食料調査票	様式集 p52
	要配慮者名簿	様式集 p51

- 「**聞き取りのルール**」を事前に熟読、携行し、必要に応じて本人や家族にも提示して理解してもらう。
- 「**避難所利用者登録票**」の内容を本人や家族等から確認しながら、支援に必要な情報を収集するため本人または、家族に「**要配慮者ニーズ調査票**」と「**要配慮者食料調査票**」記入をしてもらう。
- 記載された「**要配慮者ニーズ調査票**」をもとに「**要配慮者名簿**」を作成しファイルしておく。
- 「**要配慮者名簿**」は「避難所・在宅・その他」を選択して○で囲み分類してファイルする。
- 個人情報に十分配慮し管理すること。
＜聞き取り内容（個人情報等）の取り扱い＞
- 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、運営委員会や各運営班、グループ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、民生委員等外部の支援者と個人情報とを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）	実施 時期	展開期～
相談コーナーの設置 （総務班の業務 1-4）		

□ 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・要望等を聞く「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。）
- 個別相談が必要な時は、プライバシーに配慮した相談室を利用し、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。
- 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（屋外支援班と連携）	実施 時期	展開期～
定期巡回		

参 照	こころの健康対策	資料集 p21
	災害のあとの気持ちの変化	リーフレット集 p15・16

□ 避難所生活が長期化する状況が分かった段階で、屋外支援班や保健・衛生班と連携し、保健所や民生委員等の協力を得て、配慮が必要な人（在宅避難者も含む）を定期的に巡回し、状況や意見、要望、必要な物資等を聞き取る。

□ 巡回の際、**こころの健康対策**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等を紹介する。

□ 大人も子供も心身共に疲れてきます。**災害のあとの気持ちの変化**等のリーフレットを渡し、専門家の相談等を紹介する。

※被災者、支援者にとって時間の経過とともに生活への不安、睡眠不足、緊張や疲労感、不眠不休の活動で心身ともに疲弊してしまう。こころのケアについて平常時から講習会等を開催して情報を共有することが重要である。

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する内容は絶対に口外しない。
- 情報を共有する場合は、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。
- 個人名を出さない。AさんとかBさんとする。

(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) 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・要望等、避難所運営のために必要な情報を運営委員会の場で共有し、支援の方針を検討する。

(3) 保健師、民生委員等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、保健師、民生委員等外部の支援者と共有する。場合によっては医師にも情報を伝える。

要配慮者支援班の業務 5	実施 時期	展開期～
配慮が必要な人等への情報提供		

(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、以下の情報等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
- 近くの病院等医療機関の開業状況
- 福祉避難所の受け入れ状況
- 災害派遣医療チーム（DMAT）や保健師等医療や福祉の専門家の巡回状況
- 障がい者団体からの支援状況

(2) 配慮が必要な人への情報提供

参 照	避難者の事情に合わせた配慮の方法	資料集 p7～11
	避難者の事情に配慮した広報の例	資料集 p12

□ 入手した情報は、**避難者の事情に合わせた配慮の方法**や**避難者の事情に配慮した広報の例**を参考に、配慮が必要な人やその家族等に知らせる。

□ 各障がい者団体等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、本人の同意に基づいて、できる限り協力する。

(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、障がい等があるため、食事や物資、衛生環境（トイレや風呂、シャワー等）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等で協力を呼びかける。

- 館内放送を通して情報を共有する。但し、事前に本人や家族の了解を得ること。

要配慮者支援班の業務 6	実施 時期	展開期～
要配慮者が使用する場所等の運用		

準備するもの

マニュアル	レイアウト集
書 類	要配慮者ニーズ調査票

(1) 要配慮者の適正な配置、福祉避難スペースの検討

参 照	避難所運営のために必要な部屋・場所	資料集 p2～4
	避難者の事情に合わせた配慮の方法	資料集 p7～11
	要配慮者ニーズ調査票	様式集 p50

- ☐ 総務班や施設管理班と連携し、**避難所運営のために必要な部屋・場所**や**避難者の事情に合わせた配慮の方法**、配慮が必要な人から聞き取った**要配慮者ニーズ調査票**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福祉避難スペースの設置等を検討し、総務班が作成する避難所内の配置に反映させる。
- ☐ 早急に移動させる必要がある場合は、他の避難者の協力を得て、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、**避難者の事情に合わせた配慮の方法**を参考に避難所運営のために使う場所のうち、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・場所のうち、要配慮者用トイレ、授乳室、おむつ交換場所、妊産婦室、子ども部屋、女性専用物資保管場所、女性談話室、相談室、福祉避難室、一時救護室、男性更衣室、女性更衣室、介護室等

(3) 必要な資機材の確保

参 照	レイアウト集	レイアウト集
	本編初動期避難所運営に必要な資機材	本編 p18～21

- ☐ 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、**レイアウト集**及び本編「**避難所運営に必要な資機材本編 p18～21**」を参考に、内容や数、設置場所等を決めた上で、食料・物資班に依頼し、市災害対策本部に要請する。

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		

準備するもの

書 類	要配慮者食料調査票
-----	-----------

(1) 物資の配給

参 照	避難者の事情に合わせた配慮の方法	資料集 p7～11
	要配慮者食料調査票	様式集 p52

- ☐ 要配慮者が個別に必要な食料や物資について、**避難者の事情に合わせた配慮の方法**や、**要配慮者食料調査票**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等について検討する。
- ☐ 女性用の衣類や下着、生理用品等女性用の物資はレイアウト集北館 1 階 A の部屋に置き、女性が受け取りやすいよう配慮する
- ☐ 女性の班員を活用する。

＜要配慮者用物資の受け渡し＞

- 子ども用紙おむつ、粉ミルク、乳児用のおしりふき、生理用品等や女性専用の物資はレイアウト集北館 1 階 A の女性専用物資保管場所にて受け渡す。
- 紙おむつ（大人用）等介護用品はレイアウト集北館 1 階 E の介護室にて受け渡す。
- 酸素ボンベや**ストーマ**装具等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。

(2) 食料の配給

参 照	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 p13
-----	-------------------------	---------

- ☐ 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**や**避難者の事情に合わせた配慮の方法**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等のより良い方法を検討する。

＜食事に配慮が必要な方＞

- 食物アレルギーの人ある人
- 文化・宗教上の理由で食べられないものがある人
- 離乳食や柔らかい食事、ペースト食等が必要な人
- その他、感覚過敏で特定のものしか食べられない人等

要配慮者支援班の業務 8	実施 時期	展開期～
女性や子どもへの暴力・性暴力対策		

(1) 女性が使用する場所への配慮

- ☐ 女性用トイレ、更衣室、授乳室等女性が使用する場所は、慎重に検討し、異性の目が気にならない場所に設置する等工夫する。
- ☐ 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。(下記の利用方法)
 - 生理用品や下着等女性用物資の配布場所として利用(北館 1 階 A)
 - 着替えや仮眠場所としての利用(北館 1 階 A)
 - 夜泣きする子どもを抱かえた人の利用等(北館 1 階 A)

(2) 女性や子どもへの暴力・性暴力対策の検討

避難所での女性に対する性暴力の被害の実態がいろいろな形で明らかになってきている。

(例)

生活必需品などの物資や避難場所を提供する見返りに、女性たちに暴力を振るうという「対価型」「地位利用型」の暴力の例もある。相手は、裁量権のある避難所のリーダー格の男性。「避難所の倉庫で」、「強姦致傷」、「ナイフで脅して乱暴」、「停電に乗じ乱暴」等。

避難所などは被災者全員が不自由や苦労を共有することで、苦情や、抗議、権利主張をするのをはばかりの空気があり「声」をあげられない構図ができてしまう。また、被害に遭った当事者の「自己責任」や「本人にも非が」などと被害者を責める風潮は今も根強い。周囲の目も非常時という事で見て見ぬふりをする。

- ☐ 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。
- ☐ 女性向けの支援物資の中に相談窓口の連絡先を記したカードを忍ばせ、女性だけの手に渡るように工夫する。
- ☐ 学校管理担当者、総務班、施設管理班と連携し、女性や子どもへの暴力防犯対策を検討する。
- ☐ 「あいさつ運動」を避難所で展開する。
- ☐ 必要に応じて、警察官に巡回や女性警察官の派遣を依頼する。

(3) 女性や子どもへの注意喚起

- ☐ 女性や子ども等への暴力や性的暴力の被害を防ぐため、呼び笛（ホイッス

ル)等を配給し、携帯するよう呼びかける。

□ 女性や子どもに対し、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＞

- 人目のないところやトイレには1人で行かない。
- 必ず二人以上で行動する。
- 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る。
- 犯罪防止の意味で、「女性に呼子笛が配布されている」ことを避難者全員に伝える。
- 万一の場合は大声を出すよう避難者全員に伝える。特に「助けて」ではなく「火事だ」と叫ぶと集まりやすい。等

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

- 連絡・広報班と連携し、市災害対策本部に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うえで、適切な施設に移動できるよう連絡・調整する。
- 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	実施 時期	展開期～
専門家の把握、派遣		

- 避難所利用者登録票等から避難者の中に、要配慮者の支援が可能な人(保健師、介護福祉士等の専門職や、手話や外国語ができる人等)がいらないか確認し、協力を依頼する。
- 保健師、介護福祉士等専門職員の派遣が必要な場合は、市職員(市職員がいらない場合は総務班)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、外国語の通訳ボランティアの派遣が必要な場合は、市職員(市職員がいらない場合は総務班)を通じて、市災害対策本部に要請する。(市災害対策本部から市災害ボランティアセンターにボランティア派遣を要請することになる。)

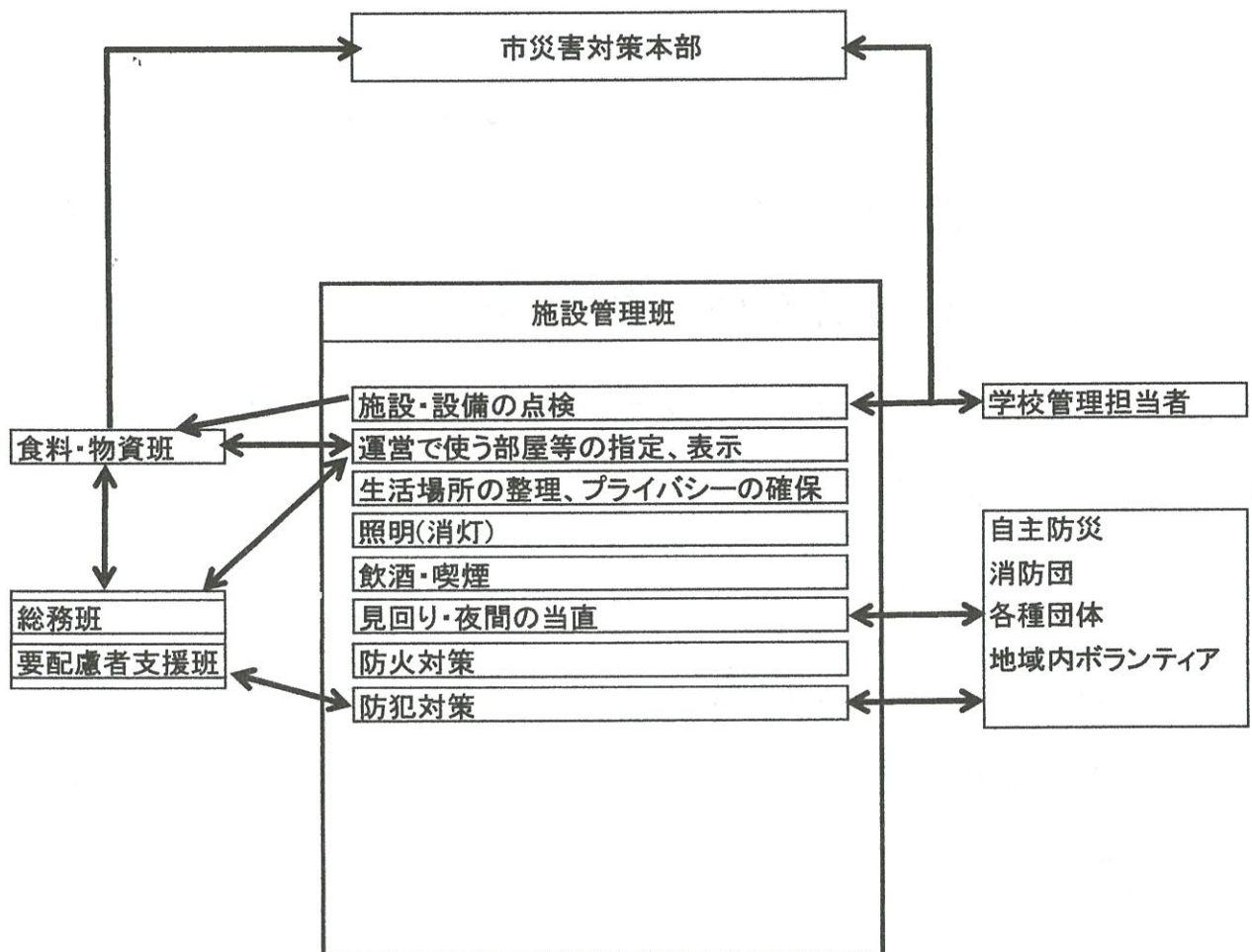
施設管理班の業務

施設管理班業務の流れ	2
1 施設・設備の点検、対応	3
2 運営で使う部屋等の指定、表示	3
3 生活場所の整理、プライバシー確保	4
4 照明（消灯）	4
5 飲酒・喫煙	5
6 見回り・夜間の当直	6
7 防火対策	7
8 防犯対策	8

プライバシーの保護

業務で知り得た個人情報、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。

施設管理班業務の流れ



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		

準備するもの

ロープ	立入禁止貼紙	
-----	--------	--

参 照	設備の確認	様式集 p4
	災害時のトイレ対策	資料集 p14

(1) 施設の安全点検

- ☐ 避難所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、速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、危険と判断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」の張り紙等に表示して侵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 P 15 の (3) **設備の確認**、**災害時のトイレ対策**を参考にガスや電気、水道、電話、放送、トイレ等の設備の状況について点検する。
- ☐ 修繕が必要な場合は、学校管理担当者と相談した上で、市職員が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、通信手段等の資機材の調達が必要な場合は、食料・物資班に依頼し、市災害対策本部に要請する。

施設管理班の業務 2	実施 時期	展開期～
運営で使う部屋等の指定・表示		

参 照	避難所運営のために必要な部屋・場所	資料集 p2～4
-----	-------------------	----------

- ☐ 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 P 16～17**や**避難所運営のために必要な部屋・場所**を参考に、学校管理担当者と協議の上、立入禁止及び立ち入りを制限すべき場所、避難所運営で使う場所等をしっかり区別し、指定する。
- ☐ 立入禁止及び立ち入りを制限すべき場所や避難所運営のために使用する場所は、出入口に張り紙等して明確に表示する。

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		

準備するもの

間仕切り(パーテーション)	段ボール
---------------	------

(1) 通路の確保

□ 避難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最低幅 100 c m (当避難所 120cm) 以上確保する。
- できる限り、各世帯の区画が 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

□ 避難者が生活する場所には、原則、避難者以外立ち入らないようにする。

□ 避難者からプライバシーの確保等の要望があった場合は、敷物や段ボール等のパネルで仕切り、各世帯の境界を明確にできるようにする。

施設管理班の業務 4	実施 時期	展開期～
照明（消灯）		

準備するもの

避難所でのルール	夜間照明器具	ポータブル発電機
----------	--------	----------

参 照	避難所でのルール「電灯」	様式集 p7
-----	--------------	--------

□ 避難者の生活場所等消灯時間を決め、**避難所でのルール**に記載し、情報掲示板に掲示し、避難者に伝える。

□ 消灯時間になったら、避難者が生活する場所は照明を切る。

□ 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等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等、夜間照明が必要な場所に非常用電源等による照明を設置する。

＜照明設置場所＞

- マンホールトイレ周辺
- 避難所玄関前
- 避難所周囲の人目の付かない暗い場所

施設管理班の業務 5		実施 時期	展開期～
飲酒・喫煙			
準備するもの			
避難所でのルール	灰皿	消火用バケツ	
参 照	避難所でのルール「たばこ・酒」		様式集 p6

- ☐ 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」に記載し、情報掲示板に掲示する。
- ☐ ルールに基づいた喫煙・飲酒を徹底するよう避難者に伝える。

(1) 喫煙

- ☐ 学校管理担当者と協議の上、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)
- ☐ 受動喫煙を防ぐため、喫煙場所は、東門北側のスペースとする。
- ☐ 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ふ。

(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		実施 時期	展開期～
見回り・夜間の当直			
準備するもの			
腕章	ビブス	懐中電灯	

(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等を確認しておく。
- ☐ 女性や子供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。特に、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）等を着用する。
- ☐ 避難者の配置の変更等に合わせて、見回り場所の見直しを行う。
- ☐ 自主防犯組織や消防団、各種団体、校区内のボランティアとの連携も願います。

(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、避難所運営本部の設置される部屋等で仮眠をとる。
- ☐ 運用は運営委員会で協議する。

〈例〉

- 総務班⇒連絡・広報班⇒食料・物資班⇒保健・衛生班⇒要配慮者支援班⇒施設管理班⇒屋外支援班⇒ボランティア班の順番でローテーションを組む。

施設管理班の業務 7

防火対策

実施
時期

展開期～

準備するもの

避難所でのルール	火元責任者掲示物	火災予防のための自主検査表
消火器	ストーブ(冬季)	

参 照	避難者の事情に配慮した広報の例	資料集 p 12
	避難所でのルール「防火」	様式集 p6
	火災予防のための自主検査表	様式集 p46

- ☐ 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。
- ☐ 部屋ごとに施設管理班の中から火元責任者を決め掲示する。

部屋名	使用用途	火元責任者
体育館	避難所	
体育館器具庫	運営用支援物資保管場所・食料冷暗所	
体育館管理室	総合受付事務所	
北館 1 階 F	運営本部・談話室	
北館 1 階 A	授乳室・おむつ交換場所・妊産婦室・子ども部屋・女性専用物資保管場所・女性談話室	
北館 1 階 D	女性更衣室	
北館 1 階 E	介護室	
北館 1 階 B	相談室	
北館 1 階 C	福祉避難室・一時救護所（保健室）・男性更衣室	
北館 2 階音楽室	感染症隔離室	
北館 1 階トイレ	利用者用トイレ	
福祉トイレ	要配慮者トイレ	
マンホールトイレ	利用者用トイレ・要配慮者トイレ	
外部トイレ	支援物資受け取り者用トイレ	

- ☐ 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等に、建物内で石油ストーブ等の暖房器具を使用する場合は、火災防止のため十分注意を払うよう「避難者の事情に配慮した広報の例」を参考に「避難所でのルール」等を用いて、避難者全員に伝える。
- ☐ 当番を決めて、「火災予防のための自主検査表」に基づき、毎日検査をする。
- ☐ 使用している部屋ごとに「火災予防のための自主検査表」を設置する。

- ☐ **火災予防のための自主検査表**に基づいた検査は施設管理班が担当する。

施設管理班の業務 8	実施 時期	展開期～
防犯対策		

参 照	避難者の事情に配慮した広報の例	資料集 p12
	要配慮者支援班の業務 8	

- ☐ 多くの人が入り出る避難所の出入口付近に総合受付を設け、総務班等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、避難所運営本部に近い扉を1箇所だけ開けておき、当直者が、夜間に入り出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時は、グループ長等の周囲から信頼の置かれている人物の協力を仰ぎながら、速やかに対応する。

<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、女性や子ども等への暴力、性的暴力等の犯罪防止のため**避難者の事情に配慮した広報の例**を参考に、避難者全員に注意喚起を行う。
- ☐ 特に、女性や子どもへの暴力・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。また、**要配慮者支援班の業務 8「女性や子どもへの性暴力対策」**を参照すること。

<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。
- 緊急時には呼子笛を鳴らす。
- 移動する際は、まわりの人に声を掛ける等。
- ☐ 必要に応じて、警察官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**避難者の事情に配慮した広報の例**を参考に、避難者全員（在宅避難者を含む）に知らせる。

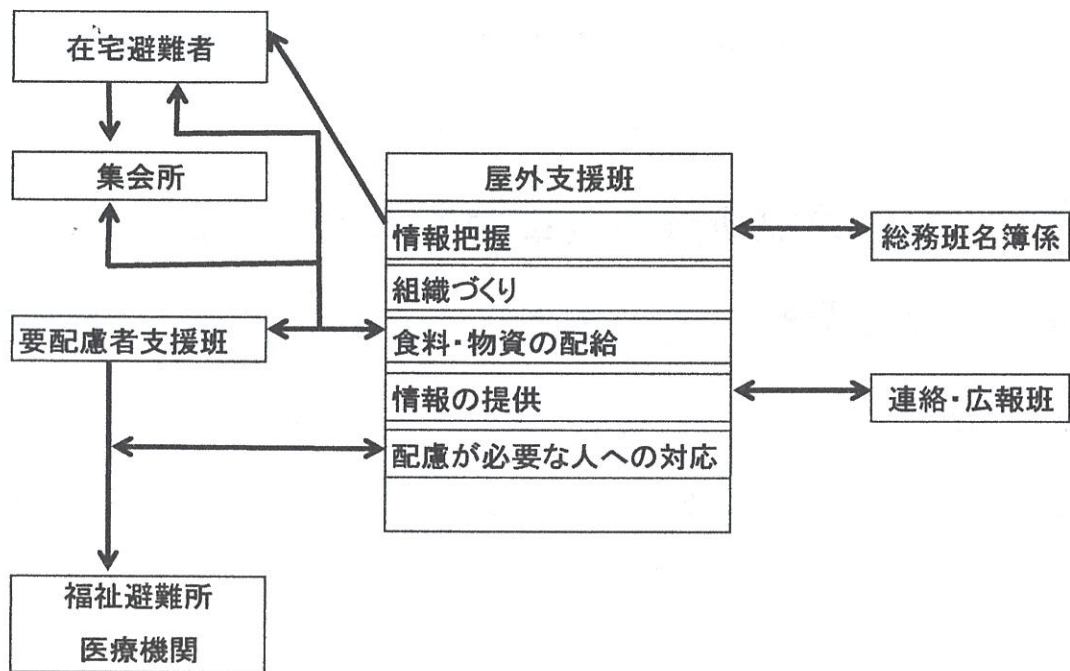
屋外支援班の業務

屋外支援班業務の流れ	2
1 情報把握	3
2 組織づくり（避難所敷地内車中泊等の生活者）	4
3 食料・物資の配給	5
4 情報の提供	6
5 配慮が必要な人への対応	7

プライバシーの保護

業務で知り得た個人情報、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。

屋外支援班業務の流れ



屋外支援班の業務 1	実施 時期	展開期～
情報把握		

準備するもの

安否確認調査票	避難所利用者登録票	要配慮者ニーズ調査票
要配慮者食料調査票	聞き取りのルール	町内会加入者名簿
住宅地図		
在宅避難者への情報伝達手段および在宅避難手続きについて		

在宅避難者は過去の災害に於いて情報が伝わらず情報難民になった反省から特に配慮が必要である。また、在宅避難の要配慮者には専任の担当者が情報伝達をする対応が必要である。

(1) 避難所利用者登録票から把握

参 照	安否確認調査票	様式集 p1
	避難所利用者登録票	様式集 p14・15

□総務班名簿係と連携し、**安否確認調査票**及び**避難所利用者登録票**から、避難所敷地内の車中泊・テント泊者や在宅避難者の情報を把握する。

(2) 在宅避難者への戸別訪問等による把握

参 照	要配慮者ニーズ調査票	様式集 p50
	要配慮者食料調査票	様式集 p52
	聞き取りのルール	資料集 p31
	在宅避難者への情報伝達手段及び在宅避難手続きについて	リーフレット集 p18

□自治会加入者は町内会長、組長、自主防災組織等の役員の協力を得て、在宅避難者がいる地域ごとに担当を分け、戸別訪問する。

□自治会未加入者は、民生委員、社会福祉協議会、消防団、婦人消防クラブ、婦人会、その他各種団体、校区内のボランティア等の協力を得て在宅避難者がいる地域ごとに担当を分け、戸別訪問する。

□発災直後で人手が足りない場合は、自宅の様子を見に行く人等にも協力してもらい、近隣の住宅の人等に声をかけてもらう。

□戸別訪問の際は**避難所利用者登録票**と「**在宅避難者への情報伝達手段および在宅避難手続きについて**」リーフレットを持参し、食料や物資の配給、情報の提供等支援を行うために必要なので、未登録の場合は登録してもらうようお願いする。

- 戸別訪問で要配慮者がいる場合は、本人か家族に「要配慮者ニーズ調査票」と「要配慮者食料調査票」を記入してもらう。

＜聞き取り内容（個人情報）の取り扱い＞

- 担当者に「避難所利用者登録票」記載時の「聞き取りのルール」を渡す。
- 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、運営委員会や各運営班、町内会の組長と共有することを伝える。
- 個人のプライバシーに関わる内容は、口外しないことを伝える。
- 必要に応じて、医師や保健師、民生委員等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	実施 時期	展開期～
組織づくり（避難所敷地内車中泊等の生活者）		

- 把握した情報をもとに、避難所敷地内の車中泊、テント泊の取りまとめを行なうため、「マニュアル本編（P 33）」を参考に町内会及び自治会ごとに「グループ長」づくり及び「グループ長の代表者」を選出してもらう。
- 「グループ長の代表者」は運営委員会の構成員となる。

屋外支援班の業務 3	実施 時期	展開期～
食料・物資の配給		

(1)在宅避難者（避難所敷地内の車中泊等の生活者を含む）

準備するもの

避難所利用者登録票	配給所看板	対象者掲示物
参 照	避難者の事情に配慮した広報の例	資料集 p12

□**避難者の事情に配慮した広報の例**を参考に、配給の時間、場所、方法等を、在宅避難者及び避難所敷地内の車中泊・テント泊者全員に伝え、避難所内の配布場所まで取りに来てもらう。

□避難所まで取りに来られない人には、要配慮者用支援班と連携し、ボランティアを活用して配送する等対策を検討する。

- 配慮を要する人への対応は町内会、社会福祉協議会、各種団体、その他校区内のボランティアとの連携を行い配達も検討する。

- 支給場所は本地原小学校中庭の多目的テントとする。

- 支給場所として町内の集会所の活用も検討する。

□集会所で配給をする場合

- 配給所看板の設置をする。

- **避難所利用者登録票**を提出した世帯が対象であることを掲示する。

- 支給をする時に**避難所利用者登録票**提出の有無を声掛けで確認する。
(支援物資等は避難所利用者登録票から数量を把握している為)

- **避難所利用者登録票**を提出した人を優先する。

- **避難所利用者登録票**未提出の方はその場で書いて提出してもらう。

- 町内会の役員以外に女性やシルバー等の校区内のボランティアに応援を依頼する。

屋外支援班の業務 4		実施 時期	展開期～
情報の提供			
準備するもの			
掲示板			

(1) 在宅避難者（避難所敷地内の車中泊等の生活者含む）

参 照	避難者の事情に配慮した広報の例	資料集 p12
-----	-----------------	---------

- 連絡・広報班と連携し、車中泊・テント泊者が見やすい場所に1か所、避難所の敷地の入り口付近に1か所、情報掲示板を設置し、避難所と同様に情報を提供する。
 - 重要な情報は、町内会長・組長及びグループ長への伝達により**避難者の事情に配慮した広報の例**を参考に、全員に伝える。
 - 在宅避難者で避難所まで来られない人には、要配慮者支援班と連携し、ボランティアを活用して食料・物資の配給に合わせて情報提供する等の対策を検討する。
 - 集会所に掲示板を設け情報の提供を行う。（情報を知人、友人等に発信をしてもらう）
 - 防災無線を活用する。
 - 市ホームページ
 - 固定電話
 - インターネット（連合自治会のホームページの活用）
URL <https://honji.jp>
 - 携帯電話、SNSの活用（LINE）
 - ^{くち}コミ
- （熊本地震に於いては、電気及び通信網は4日から遅くとも2週間以内に復旧している。）

屋外支援班の業務 5	実施 時期	展開期～
配慮が必要な人への対応		

準備するもの

要配慮者ニーズ調査票	要配慮者食料調査票	リーフレット集
------------	-----------	---------

参 照	要配慮者ニーズ調査票	様式集 p50
	要配慮者食料調査票	様式集 p52

□要配慮者支援班と連携し、在宅避難者及び避難所敷地内の車中泊・テント泊者のうち、配慮が必要な人の情報を共有する。(要配慮者ニーズ調査票・要配慮者食料調査票の活用)

(1) 在宅避難者

□要配慮者支援班、連絡・広報班、食料・物資班と連携し、家族等の支援者がおらず、避難所へ自力で行くことができない人等、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。

- 全世帯を対象にローラー作戦で訪問、面接を行う。
ボランティア等の応援を市災害対策本部へ要請する。
- 市及び地域包括支援センターに要請する。

□要配慮者支援班と連携し、自宅等での生活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うえで、福祉避難所及び医療機関等への移送を検討する。

(2) 避難所敷地内の車中泊等の生活者への支援

□ 避難所敷地内の車中泊は、学校の授業に影響を与えるため原則認めない。

□保健・衛生班と連携し、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の対策を行う。

- リーフレットを配布する。

□定期的にラジオ体操や軽い運動時間を見つける。

□総務班と連携し、車中やテントでの生活が長期にならないよう、本人の希望を聞いて、避難所内への移動を勧める。

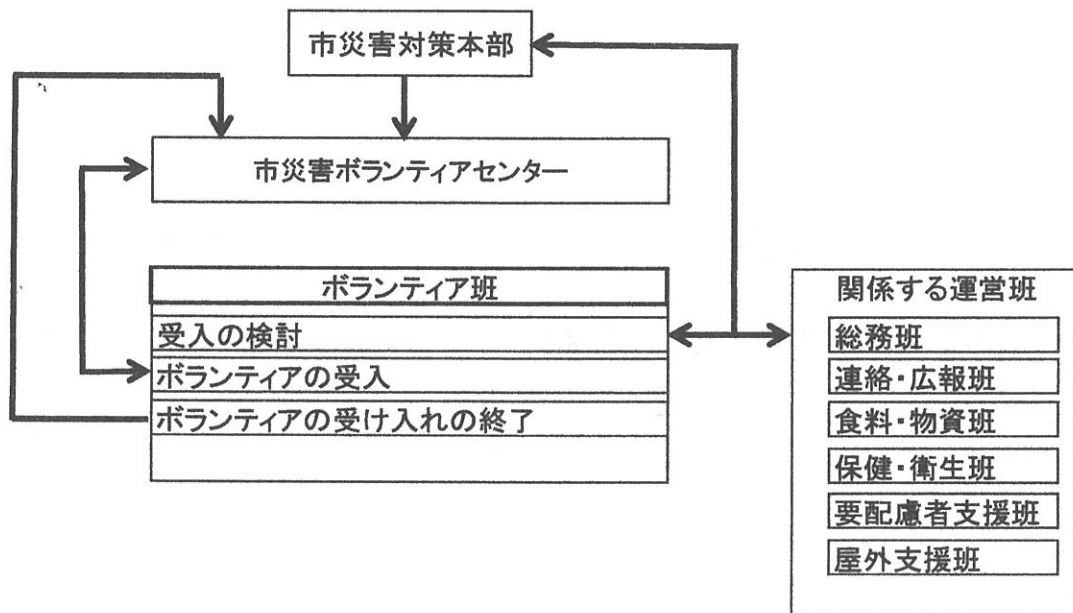
ボランティア班の業務

ボランティア班業務の流れ	2
1 受け入れの検討	3
2 ボランティアの受け入れ	5
3 ボランティア受け入れの終了	6

プライバシーの保護

業務で知り得た個人情報、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。

ボランティア班業務の流れ



ボランティア班の業務 1		実施 時期	展開期～
受け入れの検討			
準備するもの			
派遣職員依頼書			

(1) ボランティアに分担する仕事の検討

- ☐ 避難所の運営状況に応じて、各運営班の班長等に意見を聞いた上で、ボランティアに依頼したい内容や必要な人数を決める。

＜ボランティア等に分担する仕事（例）＞

主な仕事の例	関係する運営班
● 避難所のいこいの場づくり ● 各種イベントの企画・実施	総務班
● 各種情報の収集 ● 手話・筆話・外国語等の情報伝達での支援	連絡・広報班
● 水や食料、物資等の仕分け、運搬、配給	食料・物資班
● 介護や看護の補助 ● 清掃や防疫活動	保健・衛生班
● 子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
● 在宅避難者への支援 ● 車中泊・テント泊者への支援	屋外支援班
● その他、危険を伴わない軽作業への協力	総務班

(2) 避難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者から希望者を募る。その際は、年齢や性別に関わりなく、子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) ボランティアの受け入れ検討

参 照	派遣職員依頼書	様式集 p47
-----	---------	---------

避難所生活が長期化してくると、不安や疲労によって避難者、運営担当者ともに心身に支障をきたしてくるので、医療や娯楽等によるこころのケアが重要になってくる。

- ☐ 避難所内で対応できない分について派遣職員依頼書を作成し、市職員（市職員がいない場合は総務班）に渡す。
- ☐ 市職員（市職員が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、発注依頼者等を記入し、市災害対策本部に F A X

で送信する。(その後、市災害対策本部から市災害ボランティアセンターへFAXで送信される)

☐ FAXが使えない場合は、写しをとり、伝令等で直接届ける。

ボランティア班の業務 2		実施 時期	展開期～
ボランティアの受け入れ			
準備するもの			
ボランティア受付票	ボランティアの皆様へ	腕章・ビブス	

(1) ボランティア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の設置場所は、市総合体育館内（1 階）及び体育館北駐車場の予定である。

(2) 受け入れ事務

参 照	ボランティア受付票	様式集 p48
	ボランティアの皆様へ	様式集 p49

- ☐ 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**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**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布された腕章や名札等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）等を渡し、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

- ☐ 避難所での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。

ボランティア班の業務 3	実施 時期	展開期～
ボランティア受け入れの終了		

- ☐ 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その旨を報告し、ボランティアを市災害ボランティアセンターに帰所させる。
- ☐ 避難所での作業内容について、市災害ボランティアセンターに報告するよう伝える。
- ☐ ボランティアには、市災害ボランティアセンターから新たな活動があるのかどうかを確認するよう伝える。