

河内長野市避難所運営 マニュアル

平成29年1月

目 次

第 1 基本的事項

1	避難所に関する基本的な考え方	1
2	避難所の目的	1
3	避難所の機能	2
4	災害時の支援対象者	3
5	関係機関の役割	4

第 2 避難所運営における事前対策

1	避難所の管理・運営体制の整備	6
2	避難所としての施設利用	7
3	避難所運営組織の育成	9

第 3 避難所の開設

1	避難所の開設	11
2	避難所の開設期間	11
3	避難所担当職員の配置と役割	11
4	施設の解錠・開門	13
5	避難者・避難所の情報管理	14
6	避難所の開設準備	15
7	避難所開設の広報	16
8	避難者の受入れ	17
9	災害対策本部への報告	18

第 4 避難所運営委員会の役割

1	避難所運営会議の開催	19
2	避難所運営委員会の役割	19
	避難所運営の基本方針	22
3	災害関連死等につながるリスクの軽減	24
	参考	24
4	関係者・機関の役割	30

第 5 居住区域、各班の役割

1	居住組の役割	31
2	各班の役割	31
3	総務班の役割	31
4	被災者管理班の役割	32
5	情報広報班の役割	33
6	施設管理班の役割	34
7	食糧・物資班の役割	34
8	救護班の役割	35
9	衛生班の役割	36
10	ボランティア班の役割	38
11	府又は他市町村等からの応援職員の派遣	39

第1 基本的事項

1 避難所に関する基本的な考え方

「避難所」は、原則的に、行政、施設管理者、避難者（住民）の三者が協力して開設するものとする。ただし、大規模な災害に際しては、避難者同士がお互いの助け合いや協働の精神に基づく自主的な避難所運営をめざすものとし、行政や施設の担当者は後方支援的に協力するものとする。

2 避難所の目的

「避難所」とは、市があらかじめ指定している避難施設で、災害による家屋の損壊、滅失により避難を必要とする住民を臨時に収容することを目的とする。

河内長野市では、市立の小・中学校及び各公民館等を含め、現在41箇所の避難所を指定している。

災害対策基本法では、目的に応じて指定する「指定緊急避難場所」と「指定避難所」がある。

① 指定緊急避難場所

災害の危険が切迫した場合に住民等が緊急的に避難する場所又は施設

② 指定避難所

被災者が一定期間滞在する場であり、円滑な救援活動を実施し、また一定の生活環境を確保できる施設（学校、公民館、集会所、体育館等）

③ 指定緊急避難場所と指定避難所は相互に兼ねることができる。

※本マニュアルでは、主として指定避難所の運営について述べることとし、以下「避難所」と表記するものとする。

【避難勧告・避難指示】

災害が発生し又は発生のおそれがある場合、災害対策基本法に基づき市長が住民に対し避難を呼びかけるもの。

① 避難勧告

避難のための立ち退きを勧め又は促すもの。

② 避難指示

避難勧告よりも拘束力が強く、安全の確保のため立ち退かせるもの。

※避難準備（要配慮者避難）情報

避難行動に時間を要する者が、避難行動を開始しなければならない段階において、避難勧告よりも先に発令する情報（避難支援者は支援行動を開始）

【警戒区域】

災害が差し迫っていて、住民をどうしても避難させる必要がある場合、災害対策基本法に基づき市長は危険な地域を「警戒区域」に指定し、住民の立ち入りを禁止するもの。

3 避難所の機能

避難所は、災害時等において、住民の生命の安全を確保する避難施設として、さらには一時的に生活する施設として重要な役割を果たす。特に、障がい者や高齢者、乳幼児、妊産婦、外国人等（以下「要配慮者」という。）にとっては、急激な生活変化となることから、支援にあたっては十分に配慮する。

また、避難者一人ひとりの人権を尊重し、プライバシーの確保を図るとともに、被災時の男女のニーズの違い等、男女双方の視点に十分に配慮されるよう努める。

避難所で提供する生活支援の主な内容は次のとおりである。

(1) 安全・生活等

① 安全の確保

余震や風水害による住家の倒壊、河川の決壊のおそれがある場合など、災害時等において、安全な施設に、迅速・確実に避難者を受入れ、生命・身体の安全を確保する。

② 食糧・水・生活必需品等の提供

避難者に非常食や食材、飲料水、毛布、生活必需品等の提供等を行う。

在宅避難者にも、必要に応じて公平にサービスが受けられるようにすることが必要である。

なお、ライフラインの復旧、流通経路の回復等に伴い必要性が減少する。

③ 生活場所の提供

住家の倒壊やライフラインの途絶等により、自宅での生活が困難になった避難者に対し、一定期間にわたって、生活の場を提供する。

季節や期間に応じて、暑さ・寒さ対策や炊事、洗濯等のための設備のほか、プライバシーへの配慮等生活環境の改善が必要となる。

(2) 保健、医療、衛生

① 健康の確保

避難者の傷病の治療や健康相談等の保健医療サービスの提供を行う。初期は緊急医療、巡回健康相談等が中心であるが、やむを得ず避難所生活が長期化した場合は、心のケア等が重要となる。

在宅避難者にも、必要に応じて公平にサービスが受けられるようにすることが必要である。

② 衛生的環境の提供

避難者が生活する上で必要となるトイレ、風呂・シャワー、ゴミ処理、防疫対策など、衛生的な生活環境を維持する。これらは避難生活が続く限り継続して必要となる。

在宅避難者にも、必要に応じて公平なサービスが受けられるようにすることが必要である。

(3) 情報、コミュニティ

① 情報の提供・交換・収集

避難者に対し、災害情報や安否情報、支援情報等を提供するとともに、避難者同士が安否の確認や情報交換を行えるようにする。

また、避難者の安否や被災状況、要望等に関する情報を収集し、行政機関等外部へ発信

する。

なお、時間の経過とともに、必要とされる情報の内容は変化することに留意する必要がある。

在宅避難者にも、必要に応じて公平にサービスが受けられるようにすることが必要である。

わかりやすい表現に努めるとともに、日本語の理解が十分でない外国人に対しては「避難所会話シート」並びに「外国人避難者用質問票」の活用や多言語による情報提供を行うことが必要である。

②コミュニティの維持・形成

避難している近隣の住民同士が、互いに励まし合い、助け合いながら生活することができるよう従前のコミュニティを維持する必要がある。

なお、避難が長期化した場合は、コミュニティ形成の重要性が高まる。

・これらの支援のうち、「食糧・水・生活必需品等の提供」、「健康の確保」、「衛生的環境の提供」、「情報の提供・交換・収集」については、避難所に入っている避難者だけでなく、在宅の被災者にも、必要に応じて公平にサービスが受けられるようにすることが必要である。

「情報提供」については、わかりやすい平易な表現に努めるとともに、日本語の理解が十分でない外国人等に対しては多言語による情報提供を行うことが必要である。

・災害発生直後の混乱時においては管理・運営体制が整わず、避難所の機能を完全に発揮することが困難な場合が生じる。このため、時間の経過に応じて優先されるべき機能について重点化を図ることも重要である。

初 期……「安全の確保」及び人工呼吸器装着者のための「電気の確保」を第一に、「緊急医療等による健康の確保」、「食糧・水等の提供」及び「初動期の情報の提供・交換等」を最優先に行うべきである。

・避難所が長期にわたり開設されるときは、避難所での各サービスが仮住まいの場を提供するという機能だけではなく、生活再建・復興への支援として機能するよう留意する必要がある。

・大規模災害時の避難所運営において重要なことは、避難者がサービスの受け手だけではなく、要配慮者を支えながら、お互いに助け合い、避難所運営に参加することによって、避難所機能が十分に発揮できることを住民に理解してもらうことである。

4 災害時の支援対象者

(1) 災害救助法による避難所の受入れの対象者は次のとおり。

①災害によって現に被害を受けた者

- ・住家が被害を受け、居住の場所を失った者
- ・現に被害を受けた者（宿泊者、来訪者、通行人等を含む。）

②災害によって被害を受けるおそれがある者

- ・避難勧告・指示の対象となる者
- ・避難勧告・指示は発せられていないが、緊急に避難する必要がある者

- ・大規模災害発生直後は、上記の要件を満たしているか否かの客観的判断は難しく、厳密に区分することは現実的ではないことから、避難が必要な状況であって受入れを求める者がいれば、対応することを基本とする。
- ・ただし、約1週間を目処に避難者名簿等を作成し、避難者の被災状況等を確認のうえ、個別に対応する。住宅内部の被災、ライフラインの停止、精神的ダメージなど、避難者が自宅で生活できない原因がある場合は、市災害対策本部等がそれぞれの対策を進めながら、避難者の生活環境が整った時点で避難所からの退出を促す必要がある。

(2) 要配慮者

災害発生直後は避難者が極度のストレス状態にあり、健常な者であっても体調を崩しやすい状態にある。要配慮者の避難があった場合、特別の配慮（室内への優先的避難、要配慮者の要望に対応した食糧・物資の調達、保健医療サービスの提供、通訳の派遣等）が必要である。

また、要配慮者については、きめ細かい対応を行うことが重要であり、必要に応じて適切な支援が提供できる二次的な受入れ施設（福祉避難所等）への移送に備える必要がある。なお、医療的措置が必要と判断される場合は、安全が確認された医療機関へ速やかに搬送することが必要である。

(3) 避難所における救援対策の対象には、避難所に入れない人々や、自宅の被害はまぬがれたもののライフラインの停止等により生活できない人々（在宅避難者）、余震・二次災害のおそれや情報不足により不安を覚える住民等を含む。

- ・食糧の提供等の救援対策は、避難所内外にかかわらず、必要とする被災者に同様の対応をする。
- ・「避難所にいなければ損をする」状況とならないよう、自宅にいても必要な支援が受けられる体制を整え、そのことを住民に周知する必要がある。

(4) 被災地外（市域又は府域の外）に避難している被災者に対しては、府及び受入れ先の自治体と連携して情報提供等必要な支援を行う。

- ・被災地外に避難している被災者に対しては、市災害対策本部のほか、地域の避難所等を窓口として、連絡先を届け出ることができるようにする。

(5) 台風接近時等においては、避難勧告等が発令される前に、住民が自主的に避難することも考えられる。このような自主避難者の受入れの運営（処遇）方針についてもあらかじめ考慮しておく必要がある。

5 関係機関の役割

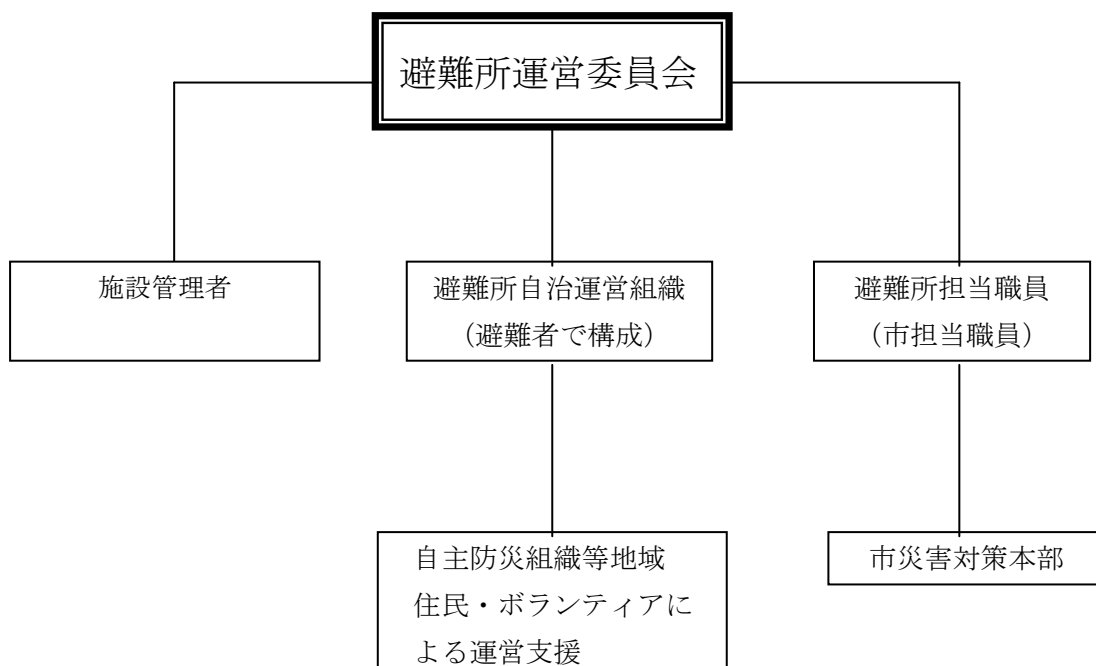
避難所の管理・運営において、関係機関の役割は概ね次のとおり。

○ 河内長野市災害対策本部

避難所を開設・管理・運営し、避難者を支援するほか、避難所を拠点とする被災者支援対策を行う。

- 大阪府
被災者支援対策を実施する市を総合的・広域的観点から支援する。
- 国
地方公共団体等が処理する事務又は業務の実施推進とその総合調整及び経費の負担とその適正化を図る。
- 施設管理者
原則として、避難所の所管課長をいい、避難所担当職員を避難所へ派遣する。
施設が被害を受けた場合の早期復旧と、市が行う避難所の開設・管理・運営、避難者が行う避難所の自主的運営への協力を行う。
- 避難者
避難所の自主的運営が円滑に行われるよう、ルールを守り、お互いに助け合いながら避難所の運営に協力・参加する。
- 避難所運営委員会
平常時及び災害時において避難所運営に関する様々な活動を行うもので、市職員（避難所担当職員）、自主防災組織等地域住民の代表者により構成する。
- 自主防災組織等地域住民
避難所の運営を支援するとともに、避難所を拠点とする支援対策に主体的に参画する。
- ボランティア
避難所の運営を支援する。
- その他関係機関
その他関係機関は、市・避難所運営委員会等と連携して対策を実施、又は支援する。

【避難所運営における役割】



※ 学校施設の場合、必要に応じて学校教職員（学校長等）の協力を得て運営を行う。

第2 避難所運営における事前対策

1 避難所の管理・運営体制の整備

災害発生直後の混乱状態の中で避難所を円滑に開設・管理・運営するために、次の体制の整備を事前に行っておく。

(1) 市は、避難所ごとに、避難所の運営及び開設等に関する業務に従事させるため避難所担当職員を置く。

- ・災害時に市は、原則として、開設する各避難所にあらかじめ指定する避難所担当職員を派遣する。
- ・地域サポーター（防災担当）は、閉庁時等に震度6弱以上の地震が発生した際に、各避難所を開錠し、避難・福祉部担当職員が配置されるまでの間、避難所開設等を行う。
- ・被災者の男女のニーズの違いに対応するため、避難所担当職員は、可能な限り男女とも配置する。
- ・派遣された避難所担当職員は、施設管理者等の協力を得ながら、混乱した避難所の運営をリードすることが要求される場合もある。そのため、避難所担当職員は、その役割の意義を十分に認識し、日頃から関係者と連絡を取り合い、施設の設備等を確認するといった備えをしておくことが求められる。

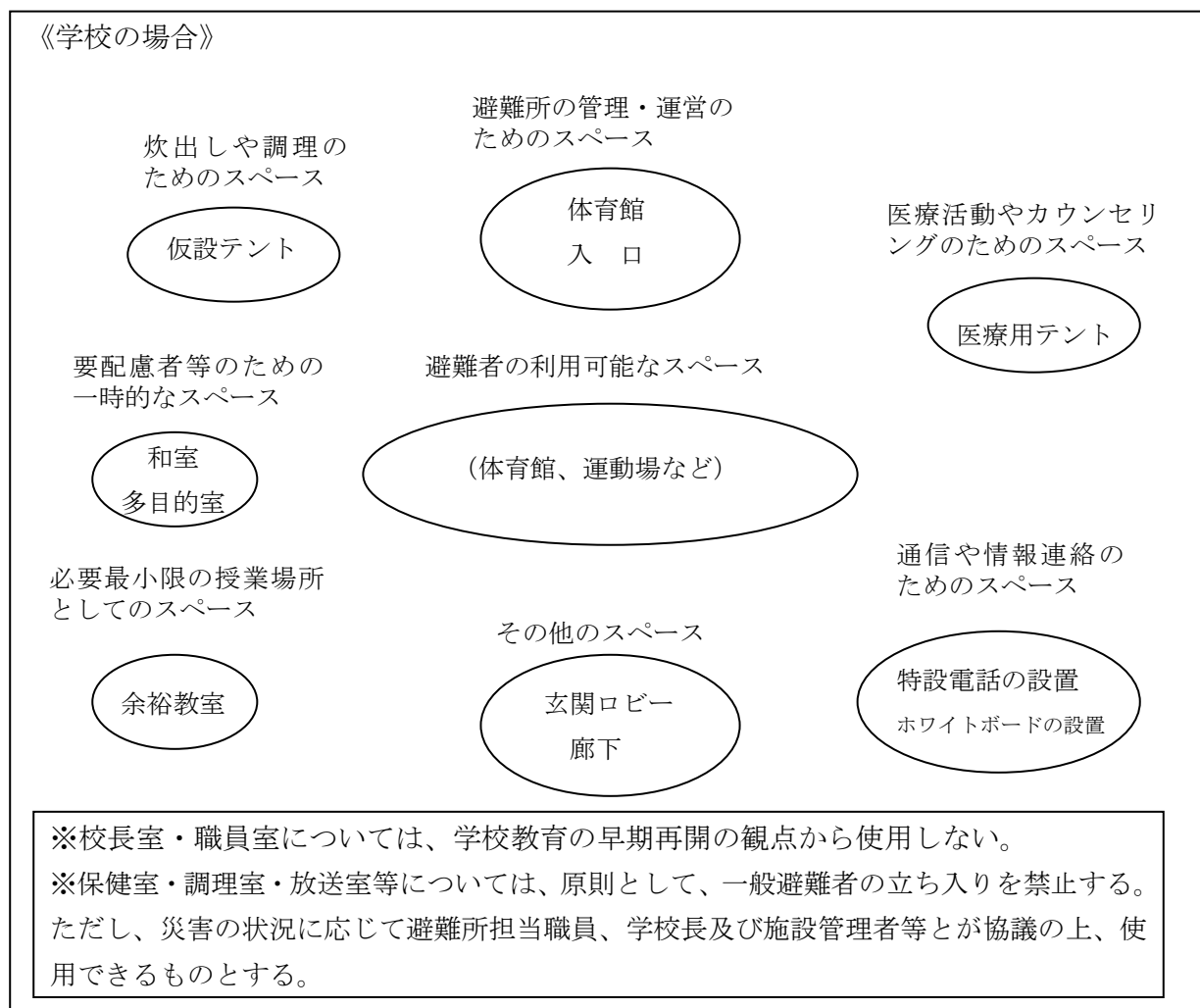
- ・災害時に必ずしも予定した避難所担当職員を派遣できるとは限らないため、最低2名を定めておくほか、施設の規模によってはさらに人数を割り当てる必要がある。
- ・災害発生後は、応援、交代要員をさらに確保する必要があり、そのための応援体制、他市町村や府への応援要請が迅速に行えるよう、あらかじめ計画を定めておく。
- ・避難所担当職員が派遣された避難所であっても、避難所の開設当初から地域の自主防災組織等が避難所を主体的に運営することが、避難者の自立のためにも大切であると考えられる。そこで、リーダーの養成と自主防災組織等の育成が必要となる。
- ・また、ボランティアの支援やその活動との連携を考える必要がある。

(2) 大規模災害にあっては、避難所の開設期間が7日以上に及ぶことも想定して避難所の管理・運営、連絡調整に携わる体制を整備する。

- ・避難所運営の支援に当たるボランティアを確保するため、訓練等を通じてボランティア団体等と連携しておくことも有効である。
- ・しかし、最も重要なことは、避難者や地域の自主防災組織等による主体的な運営体制をいち早く整えることであり、事前に住民による避難所運営組織の育成を図る必要がある。その際、女性も参加するよう配慮する。

2 避難所としての施設利用

【避難所の利用スペース分類（例）】



(1) 避難所として利用する範囲を、避難所担当職員、学校長及び施設管理者等とあらかじめ協議し、災害時における施設利用計画を策定する。

- ・利用範囲については、早期に学校再開が求められることから、小中学校の教室を避難所に充てることは好ましいことではないが、大規模災害時には、利用せざるを得ないことも考えられる。その場合に、秩序を持って避難誘導と避難所の活用ができるよう、第二次、第三次の利用範囲・用途をあらかじめ定めておく。
- ・また、災害時要配慮者に対しては、学校の多目的教室などの既に冷暖房設備が整った部屋や小部屋（和室、多目的室）、仕切られた小規模スペースを避難場所に充てることが望ましい。

(2) 避難所を運営するために、就寝場所のほか、避難所運営・救援活動・避難生活等のために必要なスペースを避難所内外で順次確保する。

- ・避難所を運営するために、次表のようなスペースを確保する必要があるが、小規模施設にあっては、必ずしもすべてのスペースを確保する必要はなく、最寄りの避難所との間で補完することも考えられる。

《例：就寝場所のほか、避難所に設けるべきスペース》

各項内のスペースは、おおむね優先順位に従って記載している。下記「○」は当初から設けること、「室」は独立させることが望ましいものである。

区 分		設 置 場 所 等
① 避 難 所 運 営 用	○避難者の受付所	・避難スペースの玄関近くに設ける。
	○事務室	・避難スペースの玄関近くに、受付とともに設ける。 ・部屋を確保できない場合は、長机等で囲って事務スペースを設け、重要物品や個人情報等は別室（施錠できるロッカー等）で保管する。
	○広報場所	・避難スペースの玄関近くに、受付とともに設ける。 ・避難者や在宅被災者に市災害対策本部等からの情報を伝えるための「広報掲示板」と避難所運営用の「伝言板」を区別して設置する。
	○会議場所	・事務室や休憩所等において、避難所運営組織等のミーティングが行える場所を確保する。（専用スペースとする必要はない。）
	○仮眠所 （避難所運営者）	・事務室や仮設テント等において、スタッフ用の仮眠所を確保する。
② 救 護 活 動 用	○救護所	・すべての避難所に行政機関等の救護所が設置されるとは限らないが、救護テントの設置や施設の医務室（保健室）を利用するなどして、応急の医療活動ができる空間を作る。
	○育児室	・就寝場所から離れた場所をできるだけ早く確保する。 （乳幼児の泣き声など、両親や家族の心理的なプレッシャーを和らげるとともに周辺の避難者の安眠を確保する）
	○物資等の保管場所	・救援物資などを収納・管理する場所。 ・食糧は、常温で保存できるものを除き、冷蔵庫が整備されるまで保存はしない。
	○物資等の配布場所	・物資や食糧を配布する場所を設ける。天候に左右されないよう、屋根のある広い場所を確保するか、又は屋外にテントを張ることが考えられる。
③ 避 難 生 活 用	○特設公衆電話の設置場所	・当初は、屋根のある屋外など、在宅被災者も利用できる場所に設置する。 ・日が経過するにつれ、避難所内の就寝場所に声が聞こえないところに設ける。
	○更衣室 （兼授乳場所）	・女性用更衣室は、授乳場所も兼ねることがあるため、速やかに個室を確保する。（又は仕切りを設ける。） ※必ず男女別にする。
	○相談室	・できるだけ早く、個人のプライバシーが守られて相談できる場所（個室）を確保する。
	○休憩所	・共用の多目的スペースとして設ける。当初は部屋でなくても、いすなどを置いたコーナーをすることもよい。会議場所、娯楽場所などとしても活用する。
	○調理場 （電気調理器具）	・電気が復旧してから、電気湯沸しポット、オーブントースター等を設置するコーナーを設ける。（電気容量に注意が必要。）
	○遊戯場 勉強場所	・昼間は子どもたちの遊び場として、夜間は勉強の場として使用する。就寝場所からは少し離れた場所に設置する。

④ 屋 外	○仮設トイレ	・原則として、屋外で就寝場所に臭いが届かない所、し尿収集車の進入しやすい所、就寝場所から壁伝いで行ける（高齢者や障がい者が行きやすい）場所とする。
	○ゴミ集積場	・原則として、屋外で就寝場所に臭いが届かない所、ゴミ収集車が侵入しやすい所に、分別収集に対応できるスペースを確保する。
	○喫煙場所	・原則として、屋外に設ける。ただし、学校など敷地内禁煙の施設については、喫煙スペースを設けない。
	○物資等の荷下ろし場	・トラックが進入しやすい所に確保する。 ・屋内に広い物資等の保管・配布場所が確保できないときは、屋外に仮設テント等を設ける。
	○炊事・炊き出し場	・衛生状態が安定してから、避難者が自ら炊事、炊き出しができる仮設設備等を屋外に設置する。
	○仮設入浴場 洗濯・物干場	・原則として、屋外でトラックが進入しやすく、ボイラー等の使用や排水の確保ができる場所とする。
	○駐輪場・駐車場	・原則として、自動車・自転車の乗り入れは認めないが、住まいを失い、置き場を失った場合は、他の用途に支障がない場合に限定して一時的に許可する。
	○ペット飼育場所	・原則として、屋外に設ける

【留意事項】

避難所における備蓄等

災害発生直後の混乱を考慮した場合、最低限の食糧、水、生活必需品等を、各避難所に分散備蓄することが望ましい。

3 避難所運営組織の育成

(1) 日頃から、自主防災組織等地域住民、学校教職員及び施設管理者等の協力を得て、定期的に避難所運営会議等を開催し、避難所ごとに避難所運営のための個別マニュアルを作成するなどして、災害時の円滑な避難所運営を目指した取り組みを進める。

・災害時に避難所運営の業務全般を行政や避難所担当職員が担うことには限界があり、また、避難者の自立の面からも望ましいことではない。そのため、自主防災組織等地域住民と避難所担当職員が共に、連携を密にした取り組みを図ることが大切である。

《事前対策》

⇒自主防災組織等地域住民への避難所運営組織の編成指導

(2) ボランティア団体等と、災害時の避難所運営体制について協議し、避難所運営の個別マニュアル等に反映させる。

・日頃から地域のボランティア団体等と避難所運営への関わり方について協議し、避難所運営マニュアル等に反映させる。

【留意事項】

避難所開設・運営の訓練

避難所担当職員は、日頃から施設管理者と避難所開設時の対応方法について協議し、開設訓練を行う必要がある。また、学校施設の場合は、学校教職員の協力が必要である。

【留意事項】

避難所の周知

地図、パンフレット、看板等を活用するとともに訓練等を通じて、避難方法、避難経路、避難所の所在地等を地域住民に周知することが必要である。

【留意事項】

ボランティアの受入れ体制の整備

市は、市社会福祉協議会等と連携して、災害時に全国から集まるボランティアの受入れ体制の確立を図る必要がある。

第3 避難所の開設

1 避難所の開設

原則として、市長が避難所開設の要否を判断する。ただし、状況に応じて迅速に対応するため、勤務時間内外等に応じ、最も早く対応できる者（自主防災組織代表者等）が応急的に避難所開設の協力ができるよう体制を整えておく。

項目	内容
災害発生のおそれがあるとき	（風水害等で避難勧告・指示があるとき） <input type="checkbox"/> 災害が発生したときに安全が確保できる避難所を選定し、避難誘導するとともに、避難所担当職員を避難所に派遣して開設する。
勤務時間内に突発的な災害が発生したとき	<input type="checkbox"/> 施設管理者等に応急的な開設の協力要請をするとともに、直ちに避難所担当職員を派遣する。
勤務時間外に突発的な災害が発生したとき	<input type="checkbox"/> 避難所担当職員を避難所に参集させ、学校長、施設管理者等との事前の協議に基づき避難所を開設する。 <input type="checkbox"/> 自主防災組織代表者等が、事前の協議に基づき応急的に避難所を開設することができるようにしておく。
自主避難	<input type="checkbox"/> 台風等が接近し、災害発生のおそれがある場合は、住民が避難勧告等の発令前に自主的に避難する可能性もあるため、早めに避難所担当職員を避難所に派遣して開設する。 <input type="checkbox"/> この場合、避難所を開設したことを住民に周知するとともに、自主避難を促す。 <input type="checkbox"/> 避難所開設前に自主避難があった場合は、施設管理者等に応急的な開設の協力要請をするとともに、直ちに避難所担当職員を派遣する。

2 避難所の開設期間

一般的には災害救助法に定める日数（7日間）を基本とし、できるだけ短期間とすることが前提である。

大規模災害にあつては、被害の状況や住宅の修理状況及び仮設住宅の建設状況等も勘案しなければならないことから、開設期間の延長にも柔軟に対応できるようにしておくことが必要である。

3 避難所担当職員の配置と役割

(1)原則として、避難所を開設するときは直ちに施設管理者に連絡の上、避難所担当職員を派遣し、開設、運営管理するよう指示する。

※ 学校の場合、施設管理者から学校長に連絡する。

- ・当初は避難者を組織化していくことは困難であるが、避難者から有志の協力者を募り、業務を分担してもらうことで、組織化のきっかけとしていくことが効果的である。
- ・その後は、被災者で組織された避難所運営組織による自主的運営が行われるよう働きかける。
- ・当面は24時間対応が必要な場合も考えられることから、あらかじめ定められた従事時間（勤務区分）に基づいて交代する。

(2) 避難所担当職員は、関係者の協力を得ながら、主に次のとおり対応を行う。

《避難所担当職員の主な役割》

	開設時	～3日～1週間	～2週間～3ヶ月
①避難者の安全・安心の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所の開設事務 ・避難所及び避難所周辺の被害状況把握 ・呼びかけ（安心して指示に従って欲しい旨） 	<ul style="list-style-type: none"> ・市災害対策本部からの情報提供（被害状況、対策方針、実施状況、ライフライン復旧等の見込み等） ・衛生環境の維持（関係機関と連携して） ・健康対策（関係機関と連携して） 	
②要配慮者を優先しつつ、公平な対応	<ul style="list-style-type: none"> ・要配慮者をはじめ、全ての人への適正な情報提供 ・要配慮者へ優先的に避難場所割当て 	<ul style="list-style-type: none"> ・要配慮者への優先的な物資等の提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所内外へ公平な物資等の提供
③避難者の情報管理・連絡調整・避難所運営	<ul style="list-style-type: none"> ・避難者の個人情報管理⇒避難者名簿の作成 ・在宅被災者の個人情報管理 ・避難者ニーズの把握と伝達 ・市災害対策本部、施設管理者、他機関等との調整 ・マスコミ対応（以上、以降も継続） 	<ul style="list-style-type: none"> ・周辺避難所との物資等の過不足調整 ・ボランティア受入れ等に関する調整 ・避難者に組織化の働きかけ ・要配慮者の安否情報等の集約 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難スペース統廃合に関する調整 ・ボランティア受入れ等に関する調整 ・避難者間トラブル等への対応

4 施設の解錠・開門

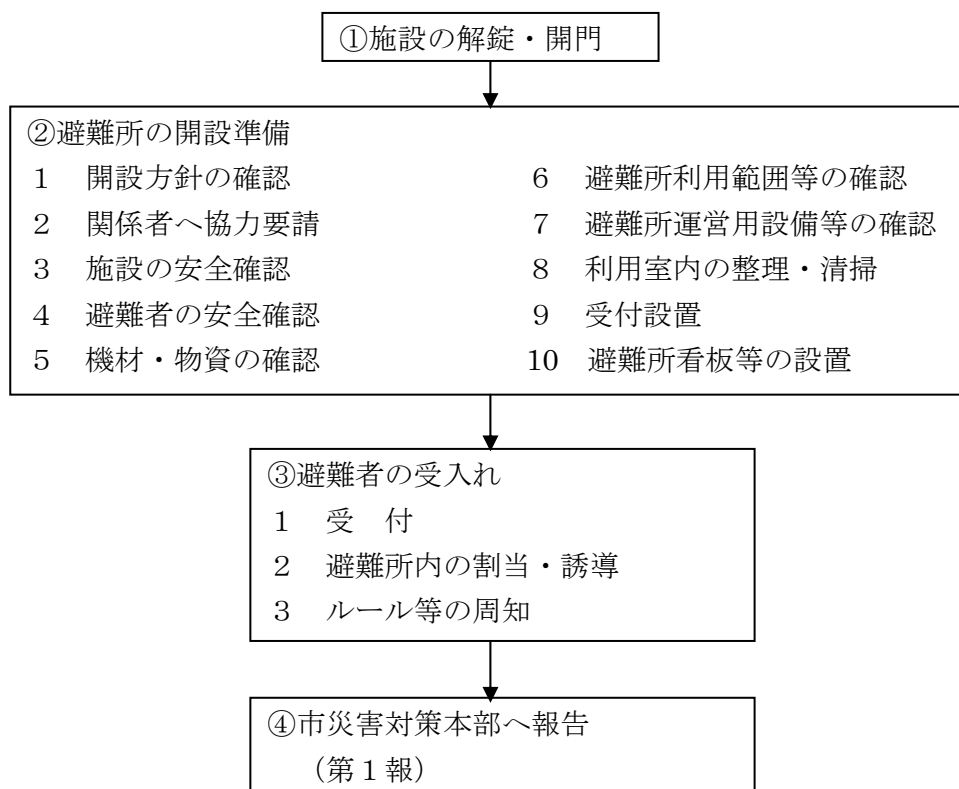
【避難所開設の基本事項】

避難所名	() 避難所
避難スペース (第一次開放範囲)	1 体育館 (収容可能人員 名) 2 ○○室 (収容可能人員 名) 合計 収容可能人員 名 ※注意事項 建物の安全を確認するまでは、中に避難しない。上記以外の場所には、 [施設管理者等]の指示があるまでは入らない。できるだけ1ヵ所に 集まる。
避難所担当職員	() 課 () () 課 () ※本人がいないとき、その他不明な点があれば、市災害対策本部に連絡。
施設の担当者	() ()
地域サポーター (防災担当)	() 課 () () 課 ()
自主防災組織の 担当者	代表者 () さん 代表者代理 () さん 担当 () さん 担当 () さん 担当 () さん 担当 () さん 担当 () さん
その他の主な 事前確認事項	

※上記の基本事項を踏まえて、次のとおり開設準備を行う。

(1) 避難所の開設手順

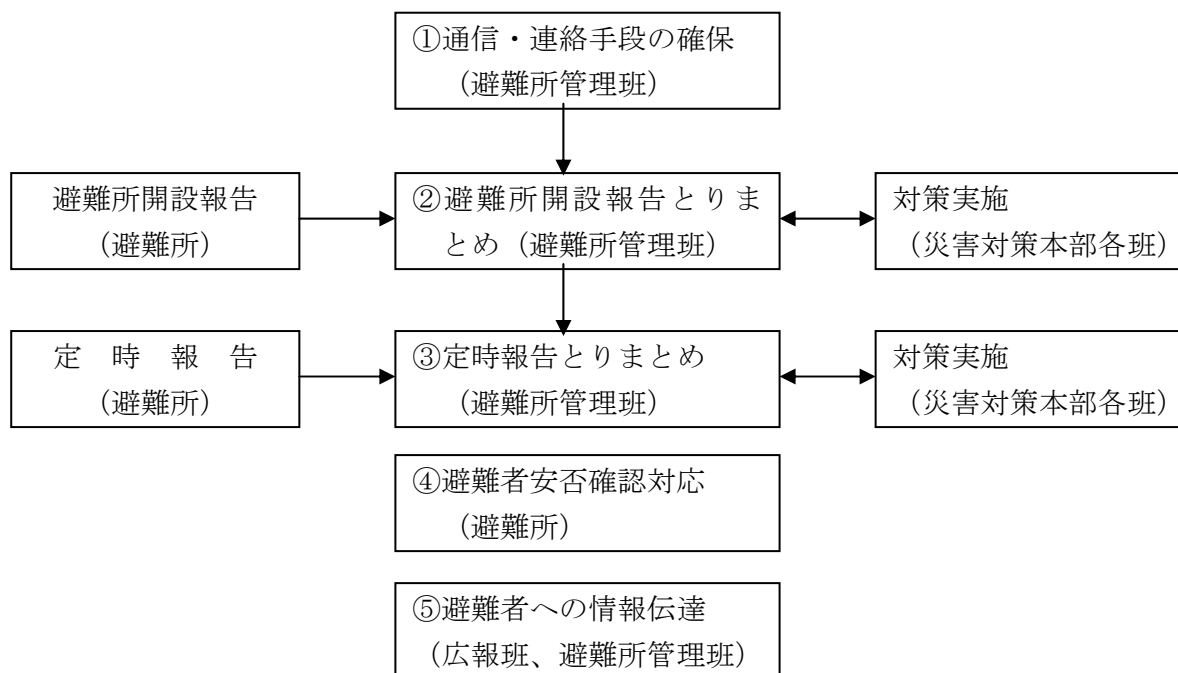
原則として、避難所担当職員が、次の手順に従って避難所を開設する。



(2) 鍵の管理

避難所を開設するときは、原則として、避難所担当職員が解錠・開門する。

5 避難者・避難所の情報管理



6 避難所の開設準備

開設準備にあたっては、集まった者が協力しあって確認を行う。

【開設準備チェックリスト】

チェック項目	チェック内容
□ 1 開設方針の確認	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対策本部から開設指示が出たか。 ・避難勧告・指示が出ているか。 ・被災者が開設を求めているか。
□ 2 関係者への協力要請	<ul style="list-style-type: none"> ・自主防災組織・自治会等の代表者 ・施設管理者、その他協力者等
□ 3 施設の安全確認	<ul style="list-style-type: none"> ・建物が危険でないか点検する。 ・火災等の二次災害の防止措置を実施する。 ・ライフラインの使用可否を点検する。 ・危険箇所にはロープ・張り紙等を張る。 ・周囲の状況（火災や土砂災害等のおそれはないか）を確認する。 ・安全性に不安があるときは、災害対策本部に連絡する。
□ 4 避難者の安全確認 ※人員が足りないときは避難者の中から協力者を募る。	<ul style="list-style-type: none"> ・開設準備中は、グラウンド等での待機を呼びかける。 雨天時・厳寒時は、改めて場所割りすることを前提に施設内へ誘導する。 (但し、安全確認後) ・自家用車は、原則として乗り入れ禁止とする。やむを得ないときは、ロープで明示し、駐車場所を限定する。
□ 5 機材・物資の確認	<ul style="list-style-type: none"> ・運営用備品（場所： ）
□ 6 避難所利用範囲等の確認 ※関係者が協力して、利用の可否を確認し、避難所として利用しがたい場合は、直ちに災害対策本部に連絡する。	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所利用範囲を確認し、室名・注意事項等を張り紙する。 ・管理運営、救援活動、避難生活を送る上で必要なスペースを屋内外で順次確保する。 ・使用禁止範囲には「進入禁止」の張り紙をする。
□ 7 避難所運営用設備等の確認	<ul style="list-style-type: none"> ・設備等の使用可否を確認する。 例：電話、FAX、無線機、パソコン、放送設備、掲示板等
□ 8 利用室内の整理・清掃	<ul style="list-style-type: none"> ・破損物等の片付け ・机・いす等の片付け ・清掃

□ 9 受付設置	<ul style="list-style-type: none"> ・受付設置場所（ ） 長机、いす、筆記用具等の準備 ・避難者台帳等の準備（コピー等） ・受付付近に避難所利用範囲、施設利用ルール等の明示
----------	---

7 避難所開設の広報

市災害対策本部は、避難勧告・指示を発表したときは、速やかに次のとおり地域住民に対し避難所を開設したことを周知する。

(1) 時期

- ① 避難準備情報を発表したとき
- ② 避難勧告・指示をしたとき
- ③ その他必要に応じて避難所を開設したとき

(2) 方法

- ① エリアメール・緊急速報メール
- ② 防災行政無線
- ③ 防災情報メール（おおさか防災ネット）
- ④ 広報車
- ⑤ インターネット
- ⑥ 市災害対策本部から自主防災組織代表者等へ電話 など

【留意事項】

□避難所を開設するときは、自主防災組織等と連携して、迅速確実に必要な情報を住民に伝達する。また、必要に応じて、報道機関の協力を求めることも考える。

□なお、コミュニケーションにハンディキャップのある要配慮者に対しても、確実に情報を伝達できるよう、障がい等の状況に応じた適切な広報手段を確保することが必要である。

□避難所開設時に広報する内容は、概ね次のとおり。

- ① 避難勧告・指示の内容
- ② 開設した避難所名・所在地、避難経路
- ③ 避難時の注意
- ④ ペット同伴の可否等
- ⑤ 在宅避難者に対し、被災状況の把握のため、避難所への申出を促す呼びかけ

8 避難者の受入れ

【受付時チェックリスト】

チェック項目	チェック内容
<input type="checkbox"/> 1 受付 ※多人数が集中した場合は、名簿記入は事後となることもやむを得ないが、できるだけ早い段階で氏名・住所等の基礎的な内容だけでも記入してもらう。	・世帯単位で避難者カードに記入してもらう。（高齢者・障がい者等の要配慮者の場合、必要に応じて記入を手伝う。） ・受付に併せてグループ化（地区別・班別など）を呼びかける。
<input type="checkbox"/> 2 避難所内の割当て・誘導	・早い者勝ちではないことを周知する。 ・できるだけ地域ごとにまとまるように誘導する。
<input type="checkbox"/> 3 ルール等の周知	・当初は最低限の施設利用上のルールを定めておき、以降、順次見直す。

(1) 受付名簿

施設の安全が確認され、避難所の開設準備が整い次第、避難者を施設内へ誘導する。その際、受付で避難者名簿に氏名・住所等を記入してもらう。

その後、避難所としての収容人数を集計しておく。

(2) 避難所内の割当、誘導

① 広い避難スペースの区割り

ア 基本的には、大勢の避難者と安心して一緒にいられる広いスペースに誘導する。

イ 可能であれば、ビニールテープ等で通路、境界等を表示する。

ウ 各避難者の就寝スペースが、可能な限り幅員1m以上の通路に接するようにする。

エ 誘導時に、地区別等の20～30人程度のグループ化を促す。

② 小部屋の確保（要配慮者を優先して誘導）

要配慮者には、できる限り小部屋（多目的室、和室など）を確保する。確保できない場合は、避難スペース出入り口近くで囲いをして、落ち着いた場所を確保する。また、可能な限り、より環境のよい専門施設等に移送する。

③ その他

ア 多数の人員が必要となるので、運営体制の立ち上げ段階として、当面の運営協力者を避難者の中から募集する。

イ 受付時の状況と備蓄物資の数量によって、可能であれば受付時に毛布等を配布しておく。

多数の避難者で混雑している場合は、後で配布する。なお、物資の配布は高齢者、障がい者等の要配慮者を優先する。

ウ 避難者を受け入れるときは、自主防災組織等の協力を得て、避難所が開設されていること、食糧等がない人は申し出ることを、在宅の被災者に周知するよう努めること。

エ 避難者が多く、収容しきれない場合は、別の避難所に移動してもらう場合があるので、市災害対策本部に連絡して、指示を受ける。

(3) ルール等の周知

避難所での生活を少しでも過ごしやすいものとするため、避難所運営会議等において、避難所の共通ルールを検討、作成し、避難者に周知する。

9 災害対策本部への報告

(1) 開設通知

避難所を開設したら、速やかに市災害対策本部に開設の報告を行う。

<p>・ F A X (0721-55-1818)、メール (bousaitaisaku@city.kawachinagano.lg.jp) が使えない場合は、伝令を走らせる。</p>
--

(2) 避難者、避難所の状況

避難者、避難所の情報管理を行い、適宜、市災害対策本部に報告を行う。

第4 避難所運営委員会の役割

1 避難所運営会議の開催

(1) 目的

避難所運営を円滑に進めるため、避難所運営会議を開催する。

(2) 開催頻度

毎日1回以上、時間を定めて開催する。

(3) 開催場所

事務室や休憩所等を、会議の開催場所として決める。

(4) 参加者

各自治会責任者、各居住区域・各班の代表者、施設管理者等、避難所担当職員、地域ボランティア団体等

※ 学校施設の場合、必要に応じて学校教職員の協力を求める。

2 避難所運営委員会の役割

平 常 時

災害時に避難所の円滑な開設・運営を可能とするために準備する期間。

(1) 避難所運営マニュアルの作成

各地域の実情に応じた避難所運営マニュアルを作成する。

(2) マニュアルに従った訓練の計画的実施

運営委員会の組織運営が円滑に行えるよう、また、地域住民の防災意識を高めるため、必要に応じて訓練を行う。

(3) 避難所の鍵の管理

緊急的な避難を要する場合に備えて、運営委員会の判断により避難所を開設できるようあらかじめ鍵の管理方法を確認しておく。

(4) 施設の点検方法の確認

避難者の安全性の判断は応急危険度判定士が行うが、避難所担当職員や施設管理者がいない場合で、迅速に施設内への避難が必要な場合には、運営委員会による目視による施設の点検を行う必要がある。そのため、点検方法を事前に確認しておく。

(5) 避難所でのルール作成

避難所での生活を少しでも過ごしやすいものとするため、避難所の共通ルールを検討、作成し、住民に周知する。

(6) 防災に関する意識啓発、啓蒙活動の実施

各自治会等の自主防災活動が円滑に行えるよう必要に応じて支援・協力を行う

展 開 期

展開期とは、災害発生後2日目から約3週間程度までの期間をいう。避難者にとっては避難所での仕組みや規則に従った日常性を確立する時期である。

(1) 居住区域の代表選出

災害発生直後の混乱状態が落ち着いてきたら、本格的な避難所運営体制づくりに取り組む。

各居住区域の中で代表者を決める。代表者はできるだけ交替制とするなど個人の負担が偏らないように注意する。

(2) 各班の設置

避難所内で発生する様々な作業を行うため、各居住区域に選出された代表者により次のような班を作る。

例) 総務班、被災者管理班、情報広報班、施設管理班、食糧・物資班、救護班、衛生班、ボランティア班

(3) 避難所運営会議の開催

市災害対策本部との連絡調整事項についての協議や避難所内でのルールの決定・変更、避難所での課題・問題への対処など避難所運営を円滑に進めるため、避難所運営会議を開催する。

(4) 避難所内での場所の移動

避難者の増減など、状況の変化に伴い、避難場所の移動が必要な場合は、避難者の了解を得て、部屋の統廃合などにより避難場所の移動を行う。

また、避難所開設直後から、避難所内で場所の移動があり得ることを周知しておくことも必要である。

安 定 期

安定期とは、災害発生後3週間目以降をいう。

毎日の生活に落ち着きが戻るが、長期化に伴って被災者の心身の抵抗力が低下する時期でもある。また、被災者の多様化するニーズに対して、柔軟な対応が必要とされる時期である。

(1) 避難所運営会議の開催

避難所内の状況の把握を共有、出席者相互の意見交換、必要事項の協議・決定など、引き続き運営会議を開催し、円滑な避難所運営に努める。

(2) 各班の再編成

避難者の減少により、避難所の規模が縮小するなど、状況の変化があった場合は、適宜、班員の交代や班の再編成を行う。

(3) 避難所内での場所の移動

避難者の減少や学校の再開など、状況の変化があった場合には、避難者の了解を得て部屋の統廃合などに伴う避難場所の移動を行う。

撤 収 期

撤収期とは、周辺のライフライン機能が回復し、被災者にとっての本来の生活が再開可能となるため、避難所生活の必要性がなくなる時期である。避難者の生活再建、避難所の本来業務の再開に向けての対応が必要な時期である。

(1) 避難所運営会議の開催

避難所閉鎖についての避難者の合意形成を行い、適切な残務整理を進める。

(2) 避難所の撤収

避難所運営業務の残務整理を終えたら、避難所の運営に関する記録、使用した台帳等の整理をし、市災害対策本部に引き継ぐ。また、使用した施設は元に戻し、清掃をした上で、避難所を撤収する。

(3) 避難所の統廃合・撤収時の対応

- ① 学校の授業再開や避難者の減少に伴い、使用する避難スペースを縮小していく。
- ② 災害対策本部長の指示により、災害対策本部は避難所担当職員に統廃合の内容、スケジュール等を伝える。
- ③ これに基づき、避難所担当職員が避難者全員に説明し、協力を依頼する。
- ④ 避難スペースを移動する場合は、避難所運営委員会、ボランティア等が荷物運び等を支援する。持ち主の分からない荷物があるときは、仮置き場を確保して、しばらく保管し、持ち主が現れないときは、市災害対策本部が処分する。
- ⑤ 撤収した避難スペースは、清掃・片付け後、市災害対策本部又は施設管理者に引き渡す。

避難所運営の基本方針

□ 避難所運営の基本方針

避難所の運営は、避難者・地域の自主防災組織等が自主的に運営に当たることとし、避難所担当職員、施設管理者及びボランティア等は必要に応じ、運営を支援する。

※ 学校施設の場合、必要に応じて学校教職員の協力を求める。

□ 地域住民による避難所運営

(1) 避難所運営組織の事前設置

本来、避難所の運営は市が行うこととなるが、これまでの災害事例から、行政のみの避難所運営は難しいことが想定され、地域住民が避難所運営に関わることが避難所の円滑な運営のために必要である。

そこで、大規模災害発生時には、地域住民（避難者）が、避難所を一定期間、臨時の生活拠点として利用することを前提にして、避難所が避難者にとって秩序のとれた生活拠点として機能するよう、事前に避難所を運営する組織として「避難所運営委員会」を設置し、避難所の自主運営体制の確立を図ることが必要である。また、避難所運営委員会の委員に男女が共に参加することが望ましい。

避難所運営委員会は、地域住民と要配慮者が相互に理解し、要配慮者に配慮した避難所運営が行われるよう、日頃から情報交換しておくことが必要である。

また、避難者一人ひとりの人権を尊重し、プライバシーの確保を図るとともに、女性の積極的な参画を促進し、広く男女双方のニーズが反映されるように留意し、円滑な避難所運営を行う必要がある。

(2) 避難所の開設

避難所の開設は河内長野市長がその要否を判断し、原則として、避難所担当職員が施設管理者等の協力を得て行う。施設の解錠・開門については、避難所担当職員がこれを行う。

(3) 避難所の開設準備

避難所に集まった運営委員会のメンバーを中心に、避難所開設準備チェックリストにしたがい、早急に避難所開設準備の作業にとりかかる。

その際、避難住民が自主的に避難するのは、原則として、施設敷地内(例：校庭)にとどめ、建物内への立ち入りについては、施設管理者等の指示を待つ。

□ 避難所の運営体制

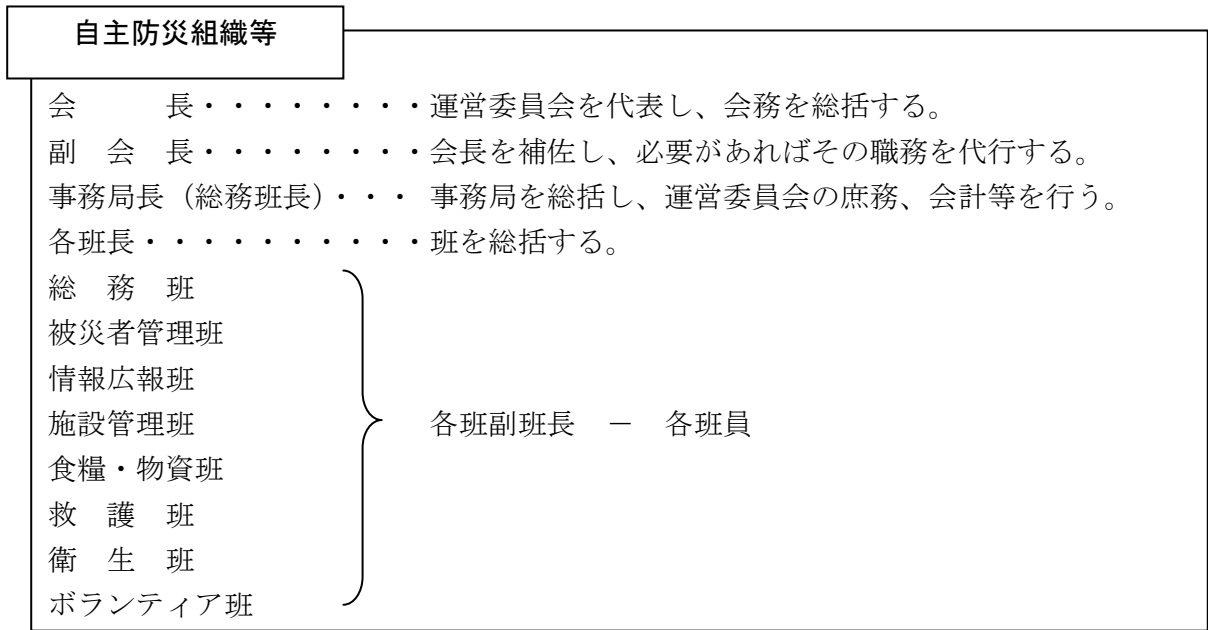
○ 避難所運営委員会の組織構成

- ・自治会・町内会・自主防災組織（以下「自主防災組織等」という。）の代表者等
- ・避難所担当職員
- ・施設管理者等
- ・地域ボランティア団体、地元企業等

※ 災害時には、避難者の「居住区域代表者」、「各班長」が加わる。

※ 学校施設の場合、必要に応じて学校教職員の協力を求める。

【避難所運営委員会の例示】



避難所担当職員・施設管理者・・・日頃から自主防災組織等との信頼関係を築き、避難所の運営体制を確立する。

ボランティア団体・・・・・・・・訓練等を含め、日頃から連携した活動を行う。

【留意事項】

- 女性専用の物干し場、更衣室、授乳室の設置や生理用品、女性用下着の女性による配布、避難所における安全性の確保など、女性や子育て家庭のニーズに配慮した避難所の運営に努める。
- 特定の業務が女性に偏りがちにならないよう避難所での作業を、全員で共同する等の配慮が必要である。
- 女性が日頃から培ってきた地域の人的ネットワークやご近所づきあいなどの、地域コミュニティを活用した被災者の安否確認や避難所での声かけをしていただくよう、協力を依頼することが望ましい。

3 災害関連死等につながるリスクの軽減

阪神・淡路大震災では高齢化を反映し、災害関連死の存在が明らかになった。また、新潟中越地震では、車中死がクローズアップされ、東日本大震災でも災害関連死が避難所での生活に密接に関わりがあることが報告されている。こうした災害関連死は過酷な避難生活で特にストレスを受けることによる免疫力の低下やADLの低下を惹起しやすい高齢者や障がい者など要配慮者に多い。このため、避難所においては、特に要配慮者に対するフォローが必要となる。

【留意事項1】

- 車中で寝泊まりすることの背景には、「満員で入れない」、「他人と一緒にいたくない」「人といると眠れない」といった理由に加え、被災者の孤立感情による場合もあることから、被災者同士等による声かけを奨励するなど、被災者の孤立感を取り除くことに努める。
- 車で生活することや、避難所で長時間同じ体勢で過ごすことは、エコノミークラス症候群等につながる恐れがあることから、水分の補給や適宜、体を動かすよう促す必要がある。
- 健常健康な高齢者等の場合、避難所で何も活動しないことが、その後の能力の低下や寝たきり等につながる可能性もあることから、要配慮者も状態に応じて、避難所の運営に参加してもらい、適宜役割を与えることも必要である。

参 考

□ 避難所における状況想定

○ 大規模災害時の避難所の状況想定

災害時の避難所の状況は、時間経過に伴って大きく変化する。したがって、そのことを踏まえて時系列に沿った対応方針を検討する必要がある。

ここでは、大規模地震発生時の避難所の状況を阪神・淡路大震災時の事例を踏まえて想定することとし、災害発生時間帯・季節や災害の種別による留意点を次のとおり示す。

・時系列（大規模地震発生時を基本として）

一般的には災害救助法に定める日数（7日間）が基本となるが、ここでは、大規模地震発生時における避難所の状況として、次のとおり3ヶ月までの想定を記載した。

【留意事項】

□災害発生直後の避難所は、生命身体の保護への対応が最優先されるが、3日ないし1週間を経過する頃からは、避難所は生活場所としての性格が強くなる。そのため、暑さ・寒さ対策や炊事、洗濯等の設備のほか、プライバシーへの配慮といった生活環境の改善への対策が必要となる。こうした避難生活の長期化にあってもそのADLを低下させずQOLを確保すべく、居住環境を整備・維持する必要がある。

□「長期化」対応とは言え、災害発生直後から取り組みを開始しなければ、適切な時期に対応できない。

□ただし、被災者の自立に配慮した生活環境の整備に留意する必要がある。

時 期	避難所の状況想定
災害発生直後 ～3日程度	<ul style="list-style-type: none">・避難者が避難所に殺到し、精神的にも不安定な状況。・市は、指定避難所以外への避難状況も含め、避難所全体の把握が困難な段階。・避難所によっては、避難所担当職員や施設管理者等及び地域サポーター（防災担当）が到着する以前に、避難者が施設内に入ることも予想される。・翌日以降も余震による二次災害のおそれ、大規模火災、危険物漏洩等により避難者が移動・拡大し、混乱することも考えられる。・市災害対策本部から食糧・物資等を十分に、また安定的に供給することは困難な状況が予想される。その場合、全避難者に食糧等を等しく提供することが困難となり、トラブルも発生しやすい。・各種の情報が不足し、被災者の不安が拡大しやすい。・市及び避難所に安否確認の問い合わせが集中する。・要配慮者については、情報伝達が十分に行われず状況の把握が困難となりがちである。・障がい者の実数把握、避難連絡や誘導方法等の未確立による混乱が生じる。・車いす常用の障がい者は、自力では避難所に移動できない。・重度の視覚障がい者も移動に手引等の介助が必要である。・重度の心臓、腎臓、呼吸器等の内部障がい者も移動が困難。・聴覚障がい者は情報伝達（発信・受信）が困難。FAX、携帯電話のメール等での情報保障が必要である。・避難所で障がい特性についての理解が充分なされず、トラブルや困難が発生する事態が予想される。・人工透析が必要な障がい者の医療の確保が急務。・医療的なケアを必要とする障がい者への対応が必要（人工呼吸器、胃

	<p>婁、痰吸入、とろみ食等への対応)。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ストマ等を必要とする障がい者への用具（ストマ用装具、オムツ等）の不足が予想される。 ・補聴器を利用する聴覚障がい者については、電池の補充が必要となる。
<p>3日 ～1週間程度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・食糧等はおおむね供給されるようになるが、加熱した食事の要望などニーズが多様化する。 ・避難者数は流動的な段階である。 ・3日目頃からは、避難者が落ち着きを見せ始める一方で、健康状態や衛生環境の悪化が予想される。 ・ライフラインの回復が遅れる場合、食糧や生活水の確保、入浴の機会といったニーズが、避難者のみならず、地域の在宅避難者も含めて、より拡大することが予想される。 ・ボランティアや物資等については、避難所間で格差が生じる場合がある。 ・体調悪化により避難所での生活が困難な避難者の病院等への搬送が必要になる。 ・環境の激変に対する精神的ストレスによる不眠等への対応。 ・常備薬の確保。健康管理（高血圧、糖尿等） ・障がい特性に配慮し、障がい者から個別に必要な支援を聴取し、支援を行うことが求められる。 ・視覚・聴覚障がい者への情報確保
<p>1週間 ～2週間程度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・被災地外からの支援活動が本格化し、人材を要する対策が期待できる段階である。 ・避難者の退出が増え、避難者だけでは避難所の自主運営体制を維持することが困難となる。 ・臨時指定施設、民間施設等の避難所については、避難所の統廃合を始めることになる。 ・避難生活の長期化に伴い、衛生環境が悪化してくる。 ・避難者の通勤・通学等が再開され、避難所は生活の場としての性格が強まってくる。 ・学校避難所では、協力教職員が本来業務へシフトする段階となる。 ・避難所の中にいる人と外にいる人との公平性、応援・支援への依存の問題が生じ始める。 ・障がい者への移動手段の確保。（ボランティア等） ・視覚・聴覚障がい者への情報確保 ・手話ができる者、ホームヘルパー・ガイドヘルパー等の人材による支援が必要になる。

<p>2週間 ～3ヶ月程度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所の状況はおおむね落ち着いた状態となる。 ・ライフラインの復旧に伴い、避難所に残るのは住まいを失って行き場のない被災者に絞られてくる。 ・避難者の減少に伴い、避難所の統廃合が一層進み、避難者の不安が強まる段階である。 ・避難者が自宅に戻るなどにより、在宅避難者数が避難所生活者数を上回ることが予想される。 ・住宅の応急修理や応急仮設住宅の供与等による住まいの確保が最重要課題となる。 ・避難者の減少とともにボランティアも減少し、運営体制の維持が難しくなる。 ・季節の変化に伴い、それまでとは異なった対策が求められる。 <p>〈季節を考慮した対策〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 冷暖房設備の整備 避難所内の空気調整に配慮した対応ができるよう空調設備や冷暖房機器の整備を検討する。 ○ 生鮮食糧品等の備蓄に向けた設備の整備 夏期高温期の食品衛生を確保するため、冷蔵設備機器の整備を検討する。 ○ 簡易入浴施設の確保 避難者の衛生・健康保持のため、簡易入浴施設の整備を検討する。 <ul style="list-style-type: none"> ・仮設住宅の提供や相談により、避難所の撤収に向けて自治体が本格的に動かなければならない段階。 ・避難生活が長期化することに伴い、避難者の身体機能の低下や心の問題が懸念されるため、保健・医療サービスの提供が必要である。(特に要配慮者に留意) ・以前の生活に戻ることを前提に、帰宅して生活できるように障がい者に配慮した家の補修、被災前の支援(ヘルパー等)の確保が必要。 ・帰宅後の安否確認、必要な支援の確認等は継続。 ・視覚・聴覚障がい者への情報確保 ・住居の確保ができない、被災前の介護サービスが確保できない障がい者に対して、仮設住宅でのバリアフリー化対応、介護サービスの確保が必要。
-----------------------	--

・発生時間帯・季節が異なる地震災害における留意事項

災害発生の時間帯によって、以下のような事象・課題等が考えられるため、これらに留意する必要がある。

条 件	留 意 事 項
日 中	<ul style="list-style-type: none"> ・学校では、教職員は教育活動の再編に向け、児童生徒の安全確認、保護者などとの連絡に追われ、避難者が使用できる避難スペースも不足する。 ・家族が離散した状態で、安否や避難先の確認に支障が生じる。(電話需要が増大する。) ・観光地等では、帰宅困難者の滞留が発生する。 ・大規模火災が多発し、使用できない避難所が増えたり、他地域に避難するために地域コミュニティが分散する。 ・市庁舎から遠い避難所へは、交通渋滞等のため、避難所担当職員がなかなか到達できない。 ・住宅地等では、要配慮者である障がい者や高齢者、子どもが多く、成人男性は少ない。 ・事業所・商店・交通機関等において、大規模な事故・火災等が多発し、混乱・パニックが生じるおそれがある。 ・居場所を特定できないため、救出救助、行方不明者の搜索、安否・身元の確認などに時間を要する。
夕方・夜	<ul style="list-style-type: none"> ・停電・暗闇の中で避難や対策を開始しなければならないため、実施に困難が伴い、被害が拡大しやすい。 ・火気の使用率が高く、火災が多発しやすい。 ・避難途中や避難所内の事故も多発しやすい。 ・その他、深夜までの発災では、日中と同様に、家族離散、事故等に伴う混乱が生じやすい。 ・勤務時間外に発生した場合は、施設管理者等や避難所担当職員が避難所に到着するのに時間を要する。
冬 季	<ul style="list-style-type: none"> ・寒さとの戦いとなり、被災者が健康を害しやすい。 ・火気の使用率が高く、火災が多発しやすい。強風時には大規模な延焼となりやすい。
夏 季	<ul style="list-style-type: none"> ・暑さとの戦いとなり、避難所内の衛生対策、保健対策が早期に必要な。(食品、飲料水、生ゴミ、入浴、洗濯等) ・家庭や商店内の在庫食材や、救援食糧が傷みやすく、食糧の確保が困難となる。 ・雨が降りやすい時期では、屋外の利用(テント、グラウンド利用等)が困難になる。 ・降雨による二次災害の危険性が大きくなる。

・他の災害の場合における留意事項

地震以外の災害・事故等においては、以下の点に留意する必要がある。風水害の場合は、災害の発生がおおむね事前に予測できるため、避難勧告、避難誘導等の対策を万全に行う必要がある。

災害の種類	留意事項
風水害	<input type="checkbox"/> 広範囲にわたって浸水被害等が発生し、地域全体の避難所が使用できなくなるおそれがある。 <input type="checkbox"/> 浸水等により、避難所及び周辺の衛生状態が著しく悪化するおそれがある。 <input type="checkbox"/> 土石竹木、大量のゴミ等が堆積するおそれがある。 <input type="checkbox"/> 浸水等により、地階や低層階に保管されている備蓄物資等が使用できなくなるおそれがある。
危険物事故等	<input type="checkbox"/> 広範囲に避難勧告・指示が発令され、多数の避難者が他の地域への避難を余儀なくされるおそれがある。

【参考：移り変わる避難者ニーズへの対応について】

阪神・淡路大震災においては、時期ごとに次のような品目が要望された。

時期	需 要 品 目
1月 (17日～31日)	水、食糧、生理用品、毛布、木炭、カセットコンロ、ストーブ、カイロ、医薬品
2月	カセットコンロ、防寒着、肌着、おむつ、ブルーシート、マスク、プロパンガス
3月	洗剤、清掃用具、トイレットペーパー、鍋、釜、調理用具、調味料類
4月	調味料類、事務用品、ゴミバケツ、ゴミ袋、トイレットペーパー、ティッシュペーパー
5月	殺虫剤、液体蚊取り器、蚊取り線香、ゴミ袋、ガムテープ
6月	FAX用紙、殺虫剤、液体蚊取り器、くん煙剤、トイレ消臭剤
7月	タオルケット、殺虫剤、蚊取り線香
8月	段ボール(引越し用)、ガムテープ、布テープ

《避難所生活長期化への対応例》

居住スペース(居住地域単位で振り分け、要配慮者等がいる世帯は別の部屋やスペースに振り分け)の確保

パーテーション、間仕切り、簡易ベッドの設置

仮設風呂、シャワーの設置

洗濯施設の設置(洗濯機・乾燥機・物干場の確保)

女性専用の化粧スペースの確保

生活機器等の設置(テレビ、掃除機、冷蔵庫・炊事設備、冷暖房設備等)

リフレッシュ対策(イベントの開催、子どもの遊び場、フリースペース、避難所の外の交流スペース等)

子どもの学習スペースの確保

避難者の数に応じた携帯電話の充電ができるコンセント口数の確保

4 関係者・機関の役割

避難所の管理・運営において、関係機関の役割は概ね次のとおり。

関係機関	役割
市	<input type="checkbox"/> 避難所を開設・管理・運営し、避難者を支援するほか、避難所を拠点とする被災者支援対策を行う。
施設管理者	<input type="checkbox"/> 原則として、避難所の所管課長をいい、避難所担当職員を避難所へ派遣する。 <input type="checkbox"/> 施設が被害を受けた場合の早期復旧を行う。 <input type="checkbox"/> 市が行う避難所の開設・管理・運営、避難者が行う避難所の自主的運営への協力を行う。
避難所運営委員会	<input type="checkbox"/> 平常時及び災害時において避難所運営に関する様々な活動を行うもので、避難所担当職員、自主防災組織等地域住民の代表者により構成する。
自主防災組織等地域住民	<input type="checkbox"/> 避難所の運営を支援するとともに、避難所を拠点とする支援対策に主体的に参画する。
ボランティア	<input type="checkbox"/> 避難所の運営を支援する。
その他関係機関	<input type="checkbox"/> 市、避難所自治運営組織等と連携して対策を実施、又は支援する。
避難者	<input type="checkbox"/> 避難所の自主的運営が円滑に行われるよう、ルールを守り、お互いに助け合いながら避難所の運営に協力・参加する。

関係機関	役割
大阪府	<input type="checkbox"/> 被災者支援対策を実施する市町村を総合的・広域的観点から支援する。
関西広域連合	<input type="checkbox"/> 構成団体(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、和歌山県、鳥取県、徳島県、京都市、大阪市、堺市、神戸市)、連携県(福井県、三重県、奈良県)、市町村、国、全国知事会等の関係機関と連携し、被災市町村が開設する避難所や避難所外に避難する被災者の生活を支援する
国	<input type="checkbox"/> 地方公共団体等が処理する事務又は業務の実施推進とその総合調整及び経費の負担とその適正化を図る。

第5 居住区域、各班の役割

1 居住区域の役割

「居住区域」とは、地域地区（町会等）単位などで避難者をいくつかに分けた区域のことである。

(1) 居住区域代表者の選出

編成された居住区域ごとに代表者を選出する。代表者は、適宜、交代をする。

(2) 居住区域代表者の役割

各代表者は、区域員の人数確認などを行うと同時に、区域員の意見をまとめて運営会議へ提出する役割を担う。

- ① 代表者は、その区域の入退所者・外泊者の把握・管理を行い、被災者管理班へ報告する。
- ② 食糧の配布は、原則居住区域単位であるため、代表者は食糧を受け取り、区域員に配る。

(3) 副代表の選出・役割

編成された居住区域ごとに副代表を選出する。

副代表は、代表者を補佐する。副代表についても、適宜、交代をする。

(4) 当番制の仕事

公共スペースの清掃、炊き出しの実施、生活用水の確保などの作業を当番制で行う。

2 各班の役割

避難所運営委員会の具体的な業務の執行・運営のために、各居住区域から選出した以下の班を設置し、相互に協力しながら業務を行う。

○避難所運営委員会

（総務班、被災者管理班、情報広報班、物資・施設管理班、食糧・物資班、救護班、衛生班、ボランティア班）

3 総務班の役割

(1) 市災害対策本部との連絡調整

災害対策本部との連絡調整に関する窓口となり、連絡調整事項の把握、整理を行う。連絡調整事項については、避難所運営会議での協議を前提とするが、急を要する場合は、会議での協議を経ずに各活動班の班長と協議し、運営会議で事後報告する等の臨機応変な対応を行う。

(2) 避難所レイアウトの設定・変更

大勢の人々が共同生活を円滑に行えるよう、災害発生時間・被害状況・避難状況に見合った避難所レイアウトを早期に設定する。

この場合、例えば、難病患者等については、小部屋や冷暖房設備が整備された部屋を割り当

てるなど配慮が必要である。

なお、医療的措置が必要と判断される場合は、安全が確認された医療機関へ速やかに移送する。

(3) 防災資機材や備蓄品の確保

救出・救護に必要な資機材を確保するとともに、必要な場所に貸し出す。

(4) 避難所の記録

避難所運営会議の内容等を記録する。避難所内の情報を記録することは避難所での出来事を正しく残すだけでなく、後世への教訓としても非常に有用な資料になる。

(5) 苦情相談窓口の設置

避難所内において、避難者の苦情等を円滑に処理するため、苦情相談窓口を設置する。

(6) 避難所運営委員会の事務局

避難所運営委員会の事務局は、総務班が担当する。

災害時は各フェーズに応じた対応を行い、適宜避難所運営会議を開催する。

(7) 地域との連携

大規模災害が発生すると、電気・ガス・水道というライフラインも停止する。このため、自宅が被害をまぬがれた人々でも、食事や物資の調達ができない場合がある。

災害発生直後、災害対策本部からの食糧・物資の提供などは地域における防災拠点である避難所で行うものとする。

そこで、在宅避難者の数や必要とされる支援物資等に関する情報を把握するため、避難所開設に関する広報活動の際などに、在宅避難者の人々に対して、避難所に在宅であることの申出を呼びかけ、地区ごとの組織を作るよう働きかける。

(8) 取材への対応

避難所によっては各種マスコミの取材を受けたり、調査に対応することが予想される。混乱を避けるために、避難所の代表者が対応することが必要である。

- ・取材への基本的な対応方針について、運営会議で決定する。
- ・避難者の寝起きする居住空間での取材は原則として禁止する。
- ・記者（社員）証を確認し、避難所の見学には必ず班員が立ち会う。

4 被災者管理班の役割

(1) 避難者名簿の作成、管理

名簿の作成は、避難所を運営していく上で、最初に行わなければならない重要な作業であり、安否確認に対応したり、物資や食糧を全員へ効率的に安定して供給するために、不可欠なものである。できるだけ迅速かつ正確に作成することが必要である。

- ・避難者名簿を居住区域ごとに整理し管理

- ・各居住区域代表者からの退所者・入所者情報の管理
- ・各居住組代表者からの外泊者情報の管理

(2) 安否確認等問い合わせへの対応

災害発生直後は、安否を確認する電話や来訪者による問い合わせが殺到する。また、避難所には様々な人々が入り出ることが予想される。

そこで、安否確認には避難者名簿に基づいて迅速に対応し、来訪者（部外者）には、避難者のプライバシーと安全を守るため、受付を一本化し、避難所内にむやみに立ち入ることを規制することが必要である。

- ・市災害対策本部や親類等から寄せられる安否確認に対応する。
- ・避難者へ伝言する。（要配慮者については、その障がい等に対応した適切な手段により、確実に伝達する必要がある。）
- ・来訪者へ対応する。

(3) 取材への対応

避難所によっては各種マスコミの取材を受けたり、調査に対応することが予想される。混乱を避けるために、総務班と連携し、避難を代表し対応することが必要である。

- ・取材への基本的な対応方針について、運営会議で決定する。
- ・避難者の寝起きする居住空間での取材は原則として禁止する。
- ・記者（社員）証を確認し、避難所の見学には必ず班員が立ち会う。

(4) 郵便物・宅配便等の取次ぎ

避難者あての郵便物等は、かなりの量にのぼることが予想される。迅速かつ確実に受取人に手渡すためのシステム作りが必要である。

- ・郵便物等については、郵便局員や宅配業者から避難者へ、直接手渡してもらう。
- ・避難者の人数が多い場合などには、郵便物等を受付で保管する。

5 情報広報班の役割

(1) 情報収集

通信手段が絶たれた状態が続くことから、情報が錯綜する。被災者にとって必要な情報を収集するためには、自ら行政機関へ出向いたり、他の避難所と連携をとるなどして、情報収集に努める必要がある。

- ・各種機関へ直接連絡を取り、必要な情報を収集することも必要である。
- ・定期的に市役所、出張所に出向き、公開されている情報を収集する。
- ・他の避難所と情報交換をする。
- ・テレビ・ラジオ、新聞、インターネットなどのあらゆるメディアから、情報を収集する。
- ・集まった情報をわかりやすく整理する。

(2) 情報発信

避難所の状況を正確かつ迅速に外部へ伝達することは、適切な支援を受けるために非常に重要である。また、避難所が地域の被害状況を発信することによって、災害対策本部は被災地

全体の被害状況をより詳しく把握することができる。

- ・情報発信の窓口を一本化し、避難所から発信した情報の整理を行う。
- ・避難所は地域の情報拠点となり、地域への情報発信にあたる。

(3) 情報伝達

正しい情報を避難者全員が共有することは非常に大切なことである。

避難所内にある情報を効率よく、かつ漏れのないように避難者に行き渡らせる必要がある。

- ・避難所内での情報伝達は、原則として文字情報（張り紙など）によるものとするが、例えば、日本語の理解が十分でない外国人に対しては多言語やイラストを併記したり、視覚障がい者に対しては、拡声器等を使用し、大きな声で繰り返し伝えるなど、要配慮者の障がい等に対応できる手段により、確実に伝達することが必要である。
- ・避難者や在宅避難者に災害対策本部等からの情報を伝えるための「広報掲示板」と避難所運営用の「伝言板」を作成、管理する。
- ・特に重要な項目については、避難所運営会議で連絡し、居住区域代表者を通じて避難者へ伝達する。
- ・避難者あての連絡用として居住区域別に伝言板を設け、居住区域代表者が受け取りに来る体制を作る。その際はプライバシーの保護に留意する。

6 施設管理班の役割

(1) 避難所の安全確認と危険箇所への対応

余震などによる二次災害を防ぐためにも、施設の安全確保と危険箇所への対応を早急に行う必要がある。

- ・災害対策本部と連携し、応急危険度判定士による施設の応急危険度判定を受ける。
- ・危険箇所への立ち入りを禁止し、修繕が必要な場合は早急に対応する。

(2) 防火・防犯

災害発生後には、被災地の治安が悪化することも十分に考えられる。また、集団生活においては火災の危険性も増大する。そのため、防火・防犯に留意することを避難所内外へ呼びかけていく必要がある。

- ・火気の取扱場所を制限し、取り扱いに注意を払う。
- ・防火・防犯のために、夜間の巡回を行う。

7 食糧・物資班の役割

(1) 食糧・物資の調達

災害発生直後は食糧の十分な配布を行うことができない。災害対策本部へ避難所の場所、避難人数や必要な食糧・物資を速やかに報告することにより食糧の確保を行う。

- ・災害対策本部からの支援が不足する場合や遅れる場合には、避難所として対応策を考える必要がある。
- ・状況が落ち着いてきたら、避難者のニーズを把握して食糧等の要請を行う。
- ・食糧・物資の要請は、将来的な予測を立てて行う。

ただし、人工透析患者や糖尿病患者の場合は食事や医薬品の制限等があることや、高齢者の場合はやわらかい物が必要であること、また、宗教上の理由により食事制限等があることについて配慮が必要である。

(2) 炊き出し

災害対策本部から食糧等が支給されるまでの間、避難者自らが行う炊き出しは、食糧確保に重要な役割を担う。調理施設等が衛生的に利用でき、かつ防火対策が講じられる場合は、避難者全員で協力して炊き出しを行い、平常時と同様の食生活ができるよう努める。

(3) 食糧・物資の受入れ

災害対策本部などから届く食糧・物資の受入れには、大量の人員を必要とする。当番制によりできるだけ多くの人員を集め、効率よく避難所内に物資を搬入する。

(4) 食糧の管理・配布

災害対策本部から届けられ、避難所内に保管してある食糧の在庫や状態を把握することは、避難所の運営において必須の仕事である。特に災害発生直後の混乱した状況下では、食糧が十分に行き届かないことも予想されるため、食糧の在庫等を常に把握し、計画的に配布することが重要である。

【留意事項】

- 食品の保管、食事の配送、炊き出しを行う場合においては、食品衛生対策に十分に留意する必要がある。
- そのため、消毒液を配布したり、手洗いを励行するといった指導を徹底するほか、特に夏季においては、直ちに冷蔵保管庫等を整備するなどの対応を行う必要がある。

(5) 物資の管理・配布

避難所内にある物資の種類とその在庫数を把握することは、避難所の運営において必須の仕事である。物資の在庫や状態を把握することで、避難者のニーズに迅速に対応することが可能となるとともに、状況を見ながら不足しそうな物資の情報を速やかに災害対策本部に伝えることにより、効率よく物資の確保を図ることが必要である。

8 救護班の役割

(1) 医療・介護活動

災害時にすべての避難所に救護所が設置されるとは限らない。避難者が協力し、できる範囲で病人・けが人の治療に当たるとともに、障がい者や高齢者などの要配慮者の介護を行っていく必要がある。

- ・プライバシーに配慮しながら、避難所内の病人・けが人、要配慮者について把握するとともに、個別の要望を収集し、適宜各活動班に対応を依頼する。
- ・避難所内に、医師や看護師、介護士等の有資格者がいる場合は、協力を依頼するとともに、一時的に保健室などを利用し、緊急の医療救護体制をつくる。

- ・病人・けが人については医療機関への収容、要配慮者については、本人の意向を確認のうえ実情にあわせて設備のある避難所や福祉施設等への移送が必要である。
- ・近隣の救護所、医療機関の開設状況を把握し、病人・けが人への緊急対応に備える。また、近隣の福祉施設の状況について把握する。
- ・医療機関からの往診の実施、健康に関する相談会、支援に関する相談会などを定期的を開催する。

【付近の医療関係機関】

	名 称	所 在 地	電話番号
応急救護所（予定）			
〇〇保健所			
搬送医療機関			
その他の病院・医院			

※事前に記入しておく。また、事前に派遣協力等を依頼しておく。

9 衛生班の役割

(1) ゴミに関すること

避難所では多人数が生活するために、大量のゴミが発生する。

また、特に災害発生直後の混乱した状況下では、ゴミの収集も滞るおそれがあるため、次のことを行う。

- ・避難所敷地内の屋外にゴミ集積場を設置する。
- ・ゴミの分別収集を徹底するとともに、ゴミ集積場を清潔に保つ。
- ・ゴミの収集が滞る等、やむを得ない場合には焼却処分について市町村と検討を行う。

【留意事項】

□災害発生直後の避難所では、断水等の影響により、使い捨ての食器や容器などのゴミが大量に発生する。夏季にこれらを放置すると、極めて不衛生となるため、衛生的に処理する体制を整備する必要がある。

□ゴミの分別収集を呼びかける。その際、危険物（空になったカセットボンベ等）の分別については、特に注意を払うよう呼びかける必要がある。

(2) 風呂に関すること

多人数の避難者が生活する避難所において、避難者が平等にかつ快適に入浴の機会を得られるようにする必要がある。

- ・当初は、入浴可能な親類・知人宅等での入浴を推奨する。
- ・仮設風呂・シャワーが設置されたら、当番を決めて清掃を行う。

(3) トイレに関すること

ライフラインが寸断され、水が自由に使用できない状況下では、トイレの確保は深刻な問題となる。避難者の人数に応じたトイレや要配慮者のための洋式仮設トイレを確保するとともに

に、その衛生状態を保つことは、避難所運営において重要であるため、次のことを行う。

- ・トイレの使用可能状況を調べる。
- ・トイレ用水を確保する。
- ・トイレットペーパーを確保する。
- ・トイレの衛生管理には十分に注意を払う。

【留意事項】

□既設水洗トイレを可能な限り長く使用するため、洗浄水の確保、トイレットペーパー以外の紙を流さないことや清掃の励行といったルールの徹底を図ることが必要である。

□平常時よりも多人数が使用することから、仮設トイレを早期に設置することが必要である。仮設トイレについても使用上の注意を徹底し、清掃・消毒活動等の指導を行いながら、有効に利用する必要がある。

□仮設トイレの設置にあたっては、要配慮者に配慮した、洋式仮設トイレ（車いす対応）や通路を確保することが必要である。

□また、生理用品、消毒液、トイレットペーパー、清掃用具等についても、併せて確保する必要がある。

(4) 掃除に関すること

多くの人共同生活を行う避難所においては、避難者全員が避難所内の清掃を心がける。

- ・共有部分の清掃は、居住組を単位として当番制をつくり、交代で清掃を実施する。
- ・居室部分の清掃は、毎日1回、清掃時間を設けて実施するよう呼びかける。

(5) 衛生管理に関すること

ライフラインが寸断され、物資が不足する中での避難所生活は、決して衛生的なものとはいえない。疾病の発生を予防し、快適な避難所環境を作るために、衛生管理には十分に注意を払う。

- ・「手洗い」を徹底する。
- ・食器の衛生管理を徹底する。
- ・避難所での集団生活においては、インフルエンザや食中毒などの感染症がまん延しやすくなるため、十分な予防策を講じる。

【留意事項】

□避難所は、心身のダメージを受けた者が、長期間にわたり同一施設内での共同生活を余儀なくされることから、個人のみならず集団としての健康レベルの低下を招きやすい状況にある。感染症が発生したり、流行するおそれがあるため、衛生面での管理に特に留意する必要がある。

(6) ペットに関すること

災害が起こると、人間と同様にペットも生活の場を失う。さまざまな人が生活する避難所内で人間とペットが共存していくためには、一定のルールを設け、トラブルにならないよう注

意する。

また、ペット飼育者に届出を促し、飼育者名簿を作成しておくことも必要である。

- ・原則として、避難所の居室部分へのペットの持ち込みは禁止する。
- ・敷地内の屋外（余裕のある場合には、室内も可）にスペースを設け、その場で飼育する。ペットの飼育及び飼育場所の清掃は、飼い主が全責任を負って行う。

※身体障害者救助犬法に基づく「身体障害者補助犬」（盲導犬、聴導犬、介助犬）の同伴・使用については、同法に基づき対応します。

(7) 生活用水の確保

災害時に生活用水を確保することは、非常に重要である。生活用水の確保は、労力を必要とする仕事なので、避難者全員で協力して行う。

- ・避難所内で使用する水は用途に応じて、明確に区別する。
- ・飲料・調理用、手洗い・洗顔・歯磨き・食器洗浄用、風呂・洗濯用、トイレ用の水を確保する。

【用途別の水道水の使い方の例】

（凡例 ◎：最適、○：適している、△：普通、×：不適）

水の種類 \ 用途	飲料用 調理用	手洗い、洗顔 歯磨き、食器 洗浄用	風呂用 洗濯用	トイレ用
飲料水（ペットボトル）	◎	○		
給水車の水	○	◎	○	○
ろ過水	△	◎	○	○
プール・ため池・河川の水	×	×	×	◎

10 ボランティア班の役割

(1) ボランティアの受入れ

災害時、避難所へは、多数のボランティアが駆けつけることが予想される。

頼りすぎにならないように注意しながらボランティアに協力を求め、避難所を効率よく運営していく。

- ・避難所にボランティアの受入れ窓口を設置する。
- ・避難所運営の中で、人材を必要とする部分については、市災害対策本部等にボランティアの派遣を要請し、必要に応じてボランティアの支援を受ける。
- ・男女のニーズの違いに対応するため、ボランティアの男女構成に偏りが生じないように近隣の避難所間で調整する。

(2) ボランティアの活動調整

ボランティアに対してどのような協力を求めるかについて、運営会議で検討する。

避難所においては、物資の運搬要員、炊き出し要員、避難者の話相手となってくれる者

等様々なボランティアが必要となるが、東日本大震災では、ボランティアニーズの把握・発信が難しく、ボランティアの派遣が充実している避難所と全くニーズが把握できない避難所があったことから、ボランティア班を中心とした避難所運営委員会は、避難者の自立を阻害しない範囲で避難者の要望を積極的に把握し、災害ボランティアセンター等に情報発信する必要がある。

《ボランティアに依頼する内容（例）》

※ボランティアにどのような活動をしてもらうかは、避難所運営会議で決めるが、次のようなことが考えられる。

- ① 被災者に対する給食・給水支援
- ② 救助物資の仕分け・配布
- ③ 高齢者・障がい者などの要配慮者への援助
- ④ 外国人に対する支援
- ⑤ その他被災者に対する支援活動

《ボランティアの留意事項（例）》

※ボランティア参加者には、以下のような内容を説明したうえで、協力・支援してもらう。

- ① 宿泊、食事、移動の世話はできないこと。
- ② ボランティアセンター等での説明・注意事項を遵守すること。
- ③ 腕章・名札等を必ず着用すること。
- ④ 自主的に活動してもらうが、活動内容・期間等については、避難所運営組織と事前に調整し、実施後に報告すること。

1.1 府又は他市町村等からの応援職員の派遣

- (1) 大規模災害発災後、職員は、あらかじめ定められた要員が必要人数参集できるかというリスクを持ち、また参集した要員は少人数で休むことなく避難所の運営業務を行うため、心身ともに疲労困ぱいの状況となることが想定される。このため、大災害に伴い開設の長期化が予想される避難所運営については職員の負担を軽減し、円滑な避難所運営を行う観点からも、府又は他市町村等からの職員派遣の要請についての考え方を整理しておくことが、特に大規模災害時には不可欠である。
- (2) 避難所運営に応援職員が加わった場合に備え、市職員と応援職員とで業務のすみ分けをあらかじめ行っておくことが原則である。
なお、災害対策本部からの情報の伝達、収受、統廃合など、避難所運営責任に関わる事項については、市職員の業務とすることが理想である。
また、市職員のみならず、応援職員にもマニュアルの共有が必要であり、その上で応援職員の業務、指揮系統、責任を明確にすることが有効である。
- (3) 市職員は、24時間避難所運営に携わっていることが理想であるが、交代勤務の関係等により困難な場合もある。そのため、必ず朝と夕方にミーティングを行い、業務を確実に引継ぐ必要がある。その際には、留意すべき避難者の様子や避難所の状況を含めた業務内容の引

継ぎを行うことが必要である。

また、避難者の苦情やトラブルに関しては、担当者間での引継ぎに留めるのではなく、スタッフ全員で情報共有を行い、迅速かつ的確に対応することが必要である。

平成29年1月 河内長野市危機管理課作成

河内長野市避難所運営 マニュアル

～様式・資料集～

平成29年1月

目 次

□ 様式集

- ・様式 1 建物被災状況チェックシート
- ・様式 2 避難所の開放スペース等(学校の例)
- ・様式 3-1 避難者カード
- ・様式 3-2 避難所名簿情報フォーマット
- ・様式 4-1 避難所集計票
- ・様式 4-2 避難所の報告用紙
- ・様式 5 避難所状況報告書
- ・様式 6 避難所記録用紙
- ・様式 7 避難者預かり物リスト
- ・様式 8 外泊届用紙
- ・様式 9 取材者用受付用紙
- ・様式 10 郵便物等受取り帳
- ・様式 11 食糧依頼伝票
- ・様式 12 物資依頼伝票
- ・様式 13 物資受払簿

□ 資料集

- ・資料 1 要配慮者支援呼びかけ文例①②
- ・資料 2 避難所の利用スペース分類
- ・資料 3 呼びかけ文例

樣式集

【様式1: 建物被災状況チェックシート】

※応急危険度判定調査の前に、施設の安全性を概略チェックする。

○安全点検の方法

- ア 日常の安全点検表を基準にして行うが、状況によっては新たな点検項目を作り、安全点検表に点検結果を記入する。
- イ 結果の判定はA、B、Cで行う。(Aは良好、Bは施設内の管理活動で措置可能、Cは施設内の管理活動で措置不可能)
- ウ 点検実施にあたっては形式に流されることなく被害状況を考慮し、子供の目線で見たり、薬品が漏れていないかなどを具体的に見る。

指定避難所(学校の例)

当該施設	区分	評価 (A・B・C)	確認事項
校舎内	天井の破損		亀裂があるか。壁が落ちているか。 ゆがみがあるか。
	床の破損		
	腰板の破損		
	窓枠の破損		
	出入口のドア		
教室、廊下	窓ガラスの破損		破損はどこか。飛散したりしていないか。
教室	ロッカー、机、椅子、教卓、黒板、テレビ、戸棚、スピーカ、傘立て、靴箱		転倒したり、移動したりしていないか。
階段	防火シャッター		通れるか。閉まっていないか。
	非常階段		
手洗場、便所	水道		水道管が破損していないか。水漏れがないか。
校庭	体育固定施設、遊具施設		転倒したり、移動したりしていないか。ぐらつきがあるか。亀裂があるか。ゆがみがあるか。曲がっていないか。
プール	シャワー、浄化消毒装置、排水口		亀裂があるか。水漏れがあるか。水道管が破損していないか。
その他	備品類他		転倒したり、移動したりしていないか。

注: 校長室、職員室のほか理科準備室、保健室などは、施設管理者が立会いのもと行うものとする。

【様式2：避難所の開放スペース等(学校の例)】

分 類		部 屋 名
◎第一次避難スペース		・(記入例) 体育館
・福祉避難所		・(記入例) 多目的室
・第二次避難スペース		・(記入例) ____校舎____階____教室
避難所運営用	◎受付所	・(記入例) 体育館入口付近
	◎事務室	・(記入例) 受付所近く (重要物品、個人情報等は施錠できるロッカー等で保管)
	・運営本部室	
	◎広報場所	・(記入例) 受付所付近
	・会議場所	
救護活動用	・仮眠所(避難所運営者用)	
	◎救護所	・(記入例) できるだけ早期に救護テント等を開設
	・物資等の保管場所(夜間管理等)	
	・物資等の配布場所	
	・特設公衆電話の設置場所	
避難生活用	・相談所	
	◎更衣室(兼授乳場所)	
	・育児室	
	・休憩所	
	・調理場(電気調理器具用)	
屋外	・遊戯場、勉強場所	
	・仮設トイレ	
	・ゴミ集積場	
	・喫煙場所	
	・物資等の荷下場・配布場所	
	・炊事・炊出場	
	・仮設入浴場	
	・洗濯・物干場	
・駐輪・駐車場 (原則として自家用車の乗り入れは認めない。)		
《利用しない部屋》 校長室、職員室のほか、理科準備室、保健室など薬品類等がある特別教室		
《予備スペース》 応急遺体安置場所(原則として避難所には遺体を安置しないが、災害の状況によりやむを得ない場合は、避難スペースから隔離した位置に確保する。)		

※◎印の付いたスペースは、避難所開設当初から設けるようにする。

(施設配置図等に、上記の内容を図示する。)

様式3-1 避難者カード

避難者カード (兼 安否確認票) (No.)

避難所

※みなさまの安否確認の問い合わせについて、ご希望の番号にチェックをつけてください。

- 1 下記の情報を公表しないでください。
- 2 下記の情報を公表しても結構です。(インターネットでも検索できます。)
- 3 一部の項目だけ回答しても結構です。

(回答してもよい項目にチェックをつけてください。インターネット検索時、チェックした項目のみ表示されます。)

《□氏名 □住所(町名まで) □性別 □年齢 □避難所》

※問い合わせには、本人が特定できた場合のみお答えします。

※1世帯で1枚記入(下線の引かれた項目は、必ず記入してください。)

		確認者
避難した日時	年 月 日 午前・午後 時 分	
退去した日時	年 月 日 午前・午後 時 分	
避難生活区画		
住所	〒 ー 河内長野市	

避難者全員を記入してください。

フリガナ 氏名 (NAME)	性別	年齢	身体 の 状況	避難場所	電話 (携帯) 番号 (インターネット検索用)	情報提供 の可否	備考
カワチ ハナコ 河内 花子 看護師	男・女 <input checked="" type="checkbox"/> 女	56	<input checked="" type="checkbox"/> 無事です <input type="checkbox"/> 被害があります	<input checked="" type="checkbox"/> この避難所 <input type="checkbox"/> 自宅	— —		
	男・女		<input type="checkbox"/> 無事です <input type="checkbox"/> 被害があります	<input type="checkbox"/> この避難所 <input type="checkbox"/> 自宅	— —		
	男・女		<input type="checkbox"/> 無事です <input type="checkbox"/> 被害があります	<input type="checkbox"/> この避難所 <input type="checkbox"/> 自宅	— —		
	男・女		<input type="checkbox"/> 無事です <input type="checkbox"/> 被害があります	<input type="checkbox"/> この避難所 <input type="checkbox"/> 自宅	— —		
	男・女		<input type="checkbox"/> 無事です <input type="checkbox"/> 被害があります	<input type="checkbox"/> この避難所 <input type="checkbox"/> 自宅	— —		
	男・女		<input type="checkbox"/> 無事です <input type="checkbox"/> 被害があります	<input type="checkbox"/> この避難所 <input type="checkbox"/> 自宅	— —		

※電話番号及び携帯番号は検索用によりのみ利用し公表はしません。

※本情報は、災害時のみ利用とし、災害対策本部の廃止後に消去します。

※情報提供可の場合は、ヤフージャパンに情報提供を行います。

【様式4-1:避難所集計票】

避難所集計票

避難場所名	記入日時	記入者
	報告日時	報告者

避難者総数 (a)	傷病者数 (b)	要援護者数 (c)	備考

集計の方法	避難者の動向
<input type="checkbox"/> 運営本部員が聞き取りなどにより集計 <input type="checkbox"/> 市役所職員などが聞き取りにより集計 <input type="checkbox"/> 避難者名簿により集計 <input type="checkbox"/> その他()	<input type="checkbox"/> 増加傾向 <input type="checkbox"/> 減少傾向 <input type="checkbox"/> 不明

■場所別避難者内訳

区分	避難者数	男	女	備考
体育館	人	人	人	
教室	人	人	人	
	人	人	人	
	人	人	人	
	人	人	人	
合計	(a) 人	人	人	

■傷病者数

区分	避難者数	男	女	備考
重傷者	人	人	人	
軽傷者	人	人	人	
負傷者小計	人	人	人	
病人	人	人	人	
合計	(b) 人	人	人	

■要援護者数

区分	避難者数	男	女	備考
高齢者	人	人	人	
障害者	人	人	人	
乳幼児	人	人	人	
小学生低学年	人	人	人	
妊産婦	人	人	人	
	人	人	人	
	人	人	人	
	人	人	人	
	人	人	人	
合計	(c) 人	人	人	

様式 4 - 2 避難所の報告用紙

避難所の報告用紙（開設・定時・閉鎖）

整理番号 ー

避難所名		開設・閉鎖日時 月 日 時 分現在	
避難所派遣職員名		報告日時 月 日 時 分現在	
避難者状況（実人数） 人			
[避難者合計]		人（男 人 女 人）	
内 訳	負傷者	人（重傷者 人 軽傷者 人）	
	幼少・高齢者	人（乳幼児 人 児童 人 高齢者 人）	
	障がい者	人	
	その他	人	
応急物資の状況			
[毛布等]			
[食料]			
[飲料水]			
[生活用品]			
これまでの活動状況			
今後の活動予定			
その他の状況			
[施設の被害状況]			
[ライフラインの被害状況]			
[職員の参集状況]			

【様式6：避難者預かり物リスト】

避難者預かり物リスト

No. _____
 避難所名 _____

	受付月日	品目	数量	居住組	氏名	引渡月日	受取者
1	月 日			組		月 日	
2	月 日			組		月 日	
3	月 日			組		月 日	
4	月 日			組		月 日	
5	月 日			組		月 日	
6	月 日			組		月 日	
7	月 日			組		月 日	
8	月 日			組		月 日	
9	月 日			組		月 日	
10	月 日			組		月 日	
11	月 日			組		月 日	
12	月 日			組		月 日	
13	月 日			組		月 日	
14	月 日			組		月 日	
15	月 日			組		月 日	

- ・被災者管理班の担当者は、「受付月日」～「氏名」欄に記入します。
- ・引渡しは、原則として本人とし、引渡しの際は、本人に「引渡月日」と「受取人」欄に記入していただきます。

【様式7:郵便物等受取り帳】

郵便物等受取り帳

No. _____
 避難所名 _____

	受付月日	宛名	居住組	郵便物等の種類	受取月日	受取人
1	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
2	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
3	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
4	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
5	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
6	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
7	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
8	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
9	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
10	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
11	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
12	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
13	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
14	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		
15	月 日		組	葉書・封書・小包	月 日	
				その他()		

- ・被災者管理班の担当者は、「受付月日」～「郵便物等の種類」欄に記入します。
- ・受取は、原則として各居住組ごとに代表者が取りに来ることとし、受取の際は、代表者に「受取月日」と「受取人」欄に記入してもらいます。
- ・本人に直接渡す必要がある郵便物等の場合は、被災者管理班の担当者は受け取りに来た居住組の代表者にその旨を伝え、本人に受け取りに来てもらい、「受取日」と「受取人」欄に記入してもらいます。

【様式8:食糧依頼伝票】

食糧依頼伝票

避難所	依頼日時			月	日	時	分
	ふりがな 避難所名						
	住 所						
	ふりがな 担当者名						
	電話			FAX			
	依頼数	避難者用		食 (うち やわらかい食事		食)	
		在宅被災者用		食 (うち やわらかい食事		食)	
		合 計		食 (うち やわらかい食事		食)	
	その他の依頼内容						
	災害対策本部	受信日時			月	日	時
担当者名							
処理時刻			月	日	時	分	
配送数		避難者用		食 (うち やわらかい食事		食)	
		在宅被災者用		食 (うち やわらかい食事		食)	
		合 計		食 (うち やわらかい食事		食)	
発注業者							
配送業者							
配送確認時間							

【様式9:外泊届用紙】

外 泊 届 用 紙

ふりがな 氏 名					
外泊期間	月 日 ~ 月 日(計 日間)				
	月 日 ~ 月 日(計 日間)				
	月 日 ~ 月 日(計 日間)				
	月 日 ~ 月 日(計 日間)				
	月 日 ~ 月 日(計 日間)				
	月 日 ~ 月 日(計 日間)				
同行者					
緊急の場合の連絡先					

【様式10:取材者用受付用紙】

取材者用受付用紙

受付日時	月	日	時	分
退所日時	月	日	時	分
代表者	氏名		所属	
	連絡先(所在地、電話番号)			
同行者	氏名		所属	
取材目的				
放送、掲載等予定				
避難所側付添者	(名刺貼付場所)			
特記事項				

※お帰りの際にも必ず受付へお寄りください。

【様式12:物資依頼伝票】

物資依頼伝票

依頼日時 月 日 時 分				発注先業者名		
ふりがな 避難所名				電 話 FAX		
住 所				伝票No. 伝票枚数		
ふりがな 担当者名				本部受付日時 月 日 時 分		
電 話 FAX				本部受信者名		
				電 話 FAX		
品 名		サイズなど	数 量	出荷数量	個口	備考
①	1					
	2					
	3					
	4					
	5					
	6					
	7					
	8					
	9					
	10					
				②		

・一行につき一品、サイズごとに記入し、数量はキリのいい数で注文してください。

・性別などは「サイズなど」の欄に記入してください。

個口合計

・食料・物資班はこの伝票に記入し、災害対策本部に原則としてFAXで配達・注文を依頼してください。

・FAXが使えない場合は、必ず控えを残しておいてください。

・食料・物資班は、受領時に「物資受払簿」に記入してください。

③	出荷日時 月 日 時 分
	配達者名
	電話 FAX
	配達日時 月 日 時 分

④	
避難所 受領 サイン	

資料集

資料 1 要配慮者支援

避難所の運営体制等について

- (1) 避難所においては、学校の多目的室など既に冷暖房設備が整った部屋や小部屋、仕切られた小規模スペースを、要配慮者の避難場所として充てるよう配慮することが必要である。
- (2) 要配慮者については、心身の状態によっては避難所の生活に順応することが難しく、体調を崩しやすいので、よりきめ細やかな対応が必要である。なお、要配慮者に対する配慮事項や支援方法等を紙媒体などに分かりやすくまとめ、避難所に滞在する避難者へ周知するなどの対応が望ましい。
- (3) 保健・福祉部門の職員等が同席するなどして、健康状態、家屋の状況、同居家族・援助者等の状況、必要なサービスの内容を的確に把握し、名簿登録を行うことが必要である。
- (4) 要配慮者のニーズを的確に把握し、迅速に必要な対策を講じるために、手話通訳者、要約筆記者、ホームヘルパー、介護支援専門員、カウンセラー等を配置し、要配慮者対応の相談窓口を設置することが必要である。その際、女性の障がい者等に適切に対応できるように、窓口に女性を配置することが必要である。
- (5) 避難所及び福祉避難所において、要配慮者のニーズを把握し、適切に対応できるように人材の確保や福祉用具等の確保を図るほか、要配慮者が周囲の避難者に対して支援して欲しいこと、知っておいて欲しいことについて、カード等を活用することにより、自らの状態に関する情報を発信できるように配慮するなど、要配慮者自身の意思を尊重することが必要である。
- (6) 高齢者には温かい食事や柔らかい食事など、乳幼児には粉ミルク、離乳食、内部障がい者には疾病に応じた食事など、要配慮者に配慮した食料の提供に努めることが必要である。
- (7) 車いす等の補装具や日常生活用具、医薬品、介護用品、介護器具、ポータブルトイレや、日常生活用品等についても迅速に手配し、確保したうえ、必要性の高い者から優先的に支給・貸与を行うよう努めることが必要である。
また、難病患者・人工透析患者等の個々の治療に要する医薬品の確保を図ることが必要である。
- (8) トイレへの移動や水・食料等を受け取る際などに、手助けを必要とする者のためにマンパワーが必要な場合は、ボランティア等と協力して対応することが必要である。また、避難所での生活が長期化する場合は、ボランティア等の協力を得て、継続的な見守り等を行うことが必要である。
- (9) トイレの衛生を確保することは、二次的疾病の防止の点から重要であるため、ボランティア等の協力を得て、こまめに清掃を実施するとともに、衛生の専門家の指示・指導による定期的な消毒作業が必要である。
- (10) アトピー性皮膚炎の悪化を避けるため、避難所の仮設風呂・シャワーを優先的に使用することや、喘息などの呼吸器疾患の悪化を避けるため、避難所内でほこりの少ない場所に避難することなどの配慮が必要である。

要配慮者に応じた対応

区 分	配 慮 事 項
<p>視覚障がい者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 本人の意向を確認の上、できるだけ出入口に近い場所を確保するなど、移動が少なくて済むようにする。 <input type="checkbox"/> 構内放送・拡声器などにより音声情報を繰り返し流したり、拡大文字や点字による情報の提供に努める。また、携帯ラジオ等を配布する。 <input type="checkbox"/> 情報は、正確に伝える必要があるため、指示語（あれ・これ等）を使わず、できるかぎりわかりやすく具体性のある表現にする。 <input type="checkbox"/> 特に重要な情報については、音声情報を録音した媒体の配布や点字による紙媒体などにより、情報を提供する。 また、必要に応じてボランティアを配置するほか、点字器等を設置する。 <input type="checkbox"/> 点字や拡大文字のほか、指点字、触手話、指文字、手のひら書きなど、複数の組み合わせでコミュニケーションをとり情報提供に努める。 <input type="checkbox"/> 白杖等の補装具や日常生活用具の破損・紛失に応じて、修理・支給に努める。 <input type="checkbox"/> 仮設トイレを屋外に設置する場合、壁伝いに行くことができる場所に設置するか、順路にロープ等を張り、移動が楽に行えるように配慮する。 <input type="checkbox"/> 重複障がいがある場合には、その障がい状況に応じた援助ニーズに配慮する。
<p>聴覚障がい者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 広報紙や広報掲示板、電光掲示板、文字放送付きテレビ等を活用する他、音声による連絡は必ず文字でも掲示する また、できるだけわかりやすい言葉を使い、漢字にはルビをふるよう配慮する。 <input type="checkbox"/> 補聴器等の補装具や日常生活用具の破損・紛失に応じて、修理・支給に努める。 <input type="checkbox"/> 手話通訳者、要約筆記者等の配置に努める。 <input type="checkbox"/> 手話通訳や要約筆記の必要な者同士をできるだけ近くにまとめ、情報がスムーズに行き渡るよう配慮する。 <input type="checkbox"/> 外見からは障がいのあることが分かりづらいため、十分な配慮が必要である。 <input type="checkbox"/> 重複障がいがある場合には、その障がい状況に応じた援助ニーズに配慮する。

区 分	配 慮 事 項
<u>盲ろう者</u>	<input type="checkbox"/> <u>障がいが重い場合、自宅以外の場所では周りの状況がわからないため、全面的に介助が必要になる。単独でいると全ての情報から閉ざされてしまうことを考慮する。</u> <input type="checkbox"/> <u>必要に応じて介助者、通訳者の配置に努める。</u> <input type="checkbox"/> <u>指点字や手のひらに文字を書く等の手段により状況を伝える。</u>
<u>言語障がい</u>	<input type="checkbox"/> <u>自分の状況等を伝える際の音声による会話が困難であるため、手話・筆談等による状況把握が必要である。</u> <input type="checkbox"/> <u>外見からは障がいのあることが分かりづらいため、十分な配慮が必要である。</u>
<u>肢体不自由者</u>	<input type="checkbox"/> <u>車いすが通れる通路を確保する。</u> <input type="checkbox"/> <u>本人の意向を確認の上、できるだけ出入り口に近い場所を確保するなど、移動が少なく済むようにする。</u> <input type="checkbox"/> <u>身体機能に合った、安全で利用可能なトイレを用意し、できるだけトイレに近い場所の確保に努める。</u> <input type="checkbox"/> <u>車いす等の補装具や日常生活用具の破損・紛失に応じて、修理・支給に努める。</u>
<u>内部障がい者</u>	<input type="checkbox"/> <u>常時使用する医療機器や薬を調達し、支給する。</u> <input type="checkbox"/> <u>オストメイト（人工肛門、人工膀胱造設者）用のストマ用装具（蓄便袋、蓄尿袋）を調達し、支給する。</u> <input type="checkbox"/> <u>医療機関等の協力により巡回診療を行うほか、定期的な治療の継続のための移送サービスを実施する。</u> <input type="checkbox"/> <u>医療機材の消毒や交換等のため、清潔な治療スペースを設ける必要がある。</u> <input type="checkbox"/> <u>各種装具・器具用の電源確保が必要である。</u> <input type="checkbox"/> <u>自力歩行や素早い避難行動が困難な場合があるため、車いす等の舗装具が必要である。</u> <input type="checkbox"/> <u>食事制限の必要な者を確認する事が必要である。</u> <input type="checkbox"/> <u>外見からは障がいのあることが分かりづらいため、十分な配慮が必要である。</u>

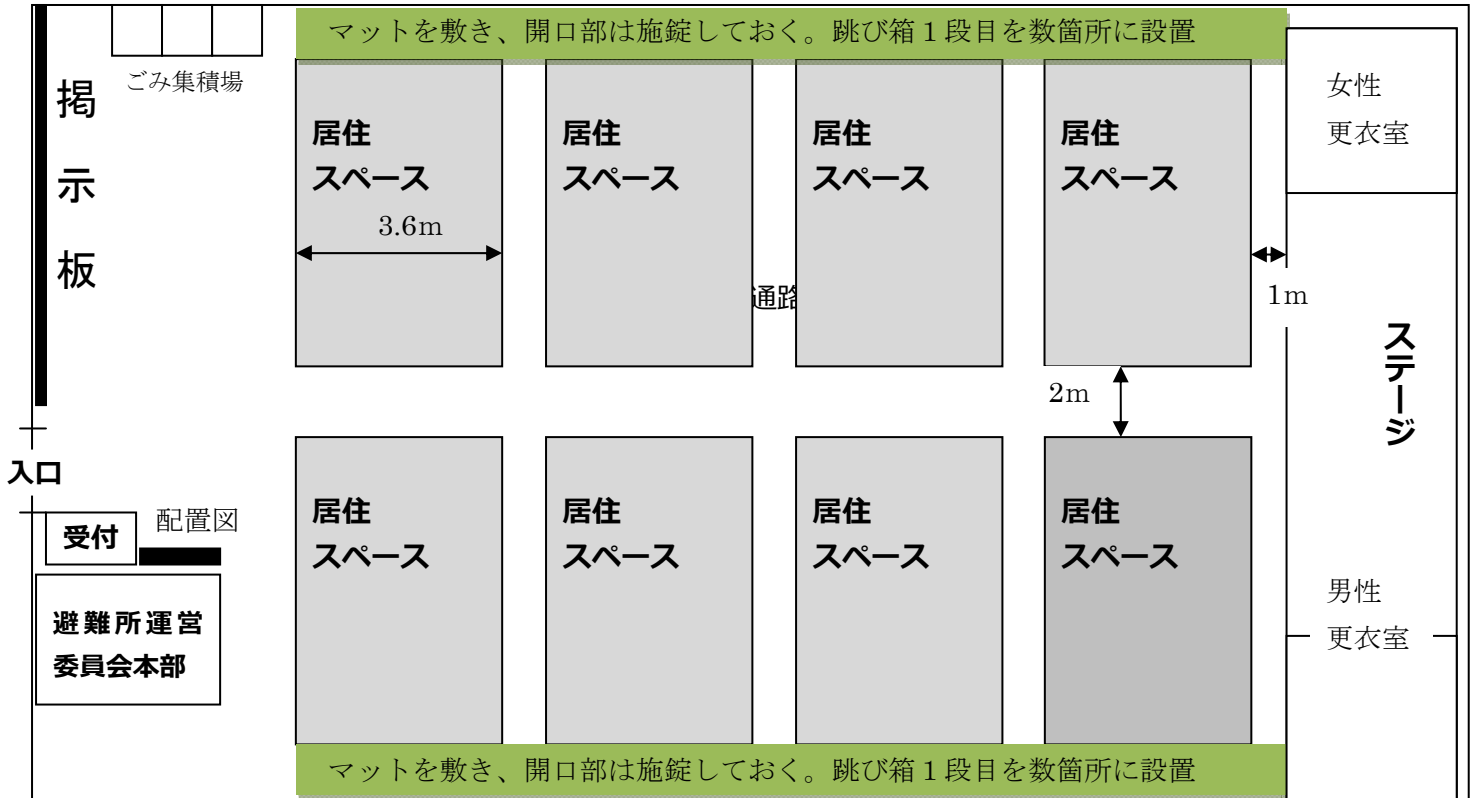
区 分	配 慮 事 項
知的障がい者	<p><input type="checkbox"/> <u>環境の変化を理解できずに気持ちが混乱したり、精神的に不安定になる場合があるので、日常の支援者が同伴するなどして気持ちを落ち着かせるよう配慮する。</u></p> <p><input type="checkbox"/> <u>周囲とコミュニケーションが十分にとれずトラブルの原因になったり、環境の変化のため精神が不安定になることがあるので、間仕切りをしたり、個室を確保するなどの配慮が必要となる。</u></p> <p><input type="checkbox"/> <u>絵、図、文字などを組み合わせて、理解しやすい方法で情報を伝える必要がある。</u></p>
精神障がい者	<p><input type="checkbox"/> <u>精神障がい者の多くは、服薬により状態が安定するが、病気のために社会生活や対人関係などに支障をきたすことも多く、避難所等の集団生活になじめないこともあるので、本人が孤立しないように知人や仲間と一緒に生活できるよう配慮した支援が必要である。</u></p> <p><input type="checkbox"/> <u>具体的に、わかりやすく簡単に情報を伝える必要がある。</u></p> <p><input type="checkbox"/> <u>災害時のショックやストレスは、精神障がい者の病状悪化や再発のリスクを高める可能性がある。障がい者の状態の早期の安定を図るためには、被災前の社会復帰活動やなじんでいた人間関係を、地域ボランティアなどによる支援ネットワークを活用しながら、いかに早く回復させるかということが必要である。</u></p> <p><input type="checkbox"/> <u>医療機関との連絡体制の確保が必要である。</u></p>
高次脳機能障がい者	<p><input type="checkbox"/> <u>災害発生時には精神的動揺が激しくなる場合があるため、気持ちを落ち着かせることが必要である。動揺している場合には、日常の支援者が同伴するなどして、気持ちが落ち着くよう支援することが大切である。</u></p> <p><input type="checkbox"/> <u>「記憶障がい」などがある場合、とるべき行動を記載したメモを渡す、現在の状況や今後の見通しなど何度も繰り返して説明を行うなど、その方の症状にあった支援方法をとることが必要である。</u> <u>その際、絵、図、文字などを組み合わせて理解しやすい方法で情報を伝えることが有効である。</u></p> <p><input type="checkbox"/> <u>外見からは障がいのあることが分かりづらいために十分な配慮が必要である。</u></p> <p><input type="checkbox"/> <u>食糧や物資の配給を待てずに怒ったり騒いだりすることがあり、家族の代わりに列に並ぶ、別途配給するなどの対応で家族の負担を軽減することが必要である。</u></p>

区 分	配 慮 事 項
<u>発達障がい者</u>	<p><input type="checkbox"/> <u>環境の変化（いつもと違うこと）や見通しが立たないことが苦手なことから、精神的に不安定になったりパニックを起こしたりする場合があるため、スケジュールやこれから起こることについて、あらかじめ具体的に説明しておくことが必要である。</u></p> <p><input type="checkbox"/> <u>耳で聞くよりも目で見ただけを理解しやすい特徴があるため、特に大切な情報は紙に書いて提示したり、本人の理解度に応じて実物、写真、絵などをを使って伝えるなどの工夫を行う。また、一斉に伝えられる情報は理解しにくい場合があるため、必要に応じて個別に説明や確認を行う。抽象的な言葉を避け、具体的で分かりやすい言葉ではっきりと伝えることが必要である。</u></p> <p><input type="checkbox"/> <u>大勢の人がいる場所にいられなかったり、パニックを起こしたりした場合には、気持ちを落ち着けられるよう静かな場所を確保する。個室が用意できない場合は、テントを使用したり、パーテーションや段ボールで周りの空間と区切るなどの工夫をすることが必要である。</u></p> <p><input type="checkbox"/> <u>聴覚過敏の場合には、ヘッドフォンや耳栓などを活用することが必要である。</u></p> <p><input type="checkbox"/> <u>本人からけがや不調の訴えがなくても、身体状況を一通り確認したり、また、食事（食欲）や睡眠の状態にも注意を払っておく。</u></p>
<u>難病患者・人工透析者等</u>	<p><input type="checkbox"/> <u>避難誘導、搬送方法を事前に府、患者団体などと十分協議のうえ、細部を取り決めておく必要がある</u></p> <p><input type="checkbox"/> <u>難病患者について、疾患に応じた必要な医薬品の確保、配布など医療の確保を図る必要がある</u></p> <p><input type="checkbox"/> <u>人工透析患者については、透析医療を確保することが必要である。（確保日数の目安は、透析の間隔である3～4日以内）</u></p> <p><input type="checkbox"/> <u>人工呼吸器装着者について、電力の停止が生命に直結することから最優先の救援を必要とする。</u></p> <p><input type="checkbox"/> <u>緊急に医療的措置が必要と判断される場合は、安全が確認された医療機関へ速やかに移送することが必要である。</u></p>
<u>認知症高齢者</u>	<p><input type="checkbox"/> <u>急激な生活環境の変化で精神症状や行動障がいが出現しやすく、認知症も進行しやすいので、日常の同伴者が同伴するなどきめ細やかなケアを行い、精神的な安定を図ることが必要である。</u></p> <p><input type="checkbox"/> <u>徘徊の症状がある場合には、周囲の人にも声をかけてもらうよう頼んでおくことが必要である。</u></p>

区 分	配 慮 事 項
ひとり暮らし高齢者	<input type="checkbox"/> <u>不便な避難生活で急速に活動力が低下し、寝たきり状態になりやすいので、健康状態に十分配慮するとともに、可能な限り運動できるスペースを確保することが必要である。</u> <input type="checkbox"/> <u>トイレに近い場所に避難スペースを設けることが必要である。</u> <input type="checkbox"/> <u>おむつをしている方のためには、おむつ交換の場所を別に設けることが必要である。</u>
寝たきり高齢者	<input type="checkbox"/> <u>援助が必要な人に対してホームヘルパー等を派遣することが必要である。</u>
妊産婦	<input type="checkbox"/> <u>保健医療サービスの提供や、心のケア対策などが必要である。</u> <input type="checkbox"/> <u>十分な栄養（栄養食品等）が採れるようにすることが望ましい。</u> <input type="checkbox"/> <u>居室の温度調整（身体を冷やさないように）をすることが望ましい。</u>
乳幼児、児童	<input type="checkbox"/> <u>育児室を就寝場所から離れた場所（乳幼児の泣き声が聞こえないよう）にできるだけ早く確保し、両親や家族の心理的プレッシャーを和らげることが望ましい。</u> <input type="checkbox"/> <u>夜泣き、吃音、不眠などの症状に留意し、精神的安定が図られるよう配慮することが望ましい。</u> <input type="checkbox"/> <u>乳児に対する、授乳場所、ミルク用の湯、哺乳瓶の清潔、沐浴の手だての確保に留意することが必要である。</u> <input type="checkbox"/> <u>被災による精神的な後遺症が強く残るおそれがあり、心のケアが特に必要である。</u>
外国人	<input type="checkbox"/> <u>多言語による情報提供や外国語の理解できる支援者の確保が必要である。</u> <input type="checkbox"/> <u>宗教、風俗、慣習等への可能な限りの配慮に努める。</u>

※避難所のスペース、支援物資等が限られた状況においては、避難者全員に対する機会の平等性や公平性だけを重視するのではなく、介助者の有無や障がいの種類・程度に加え、性別、環境が変わったことによる健康状態や声の出しやすさ、本人の理解、家族や周囲の状況等、様々な事情を考慮して優先順位をつけ、高齢者、障がい者等の枠組みにとらわれず、「一番困っている人」から柔軟に、機敏に、そして臨機応変に対応することが必要である。

[資料2 避難所の利用スペース分類(例)]



[使用除外施設]

※校長室・職員室等については、学校教育の早期再開の観点から使用しない。
 ※保健室・調理室・放送室等については、原則として一般避難者の立ち入りを禁止する。
 ただし、災害の状況に応じて避難所担当職員、学校教職員及び施設管理者等とが協議の上、(学校の場合、必要に応じて学校教職員に協力を求める。) 使用できるものとする。

体育館以外で個室を確保した方が良いスペース

- 避難所運営委員会本部
- 物資倉庫
- 救護室 (医療活動やカウンセリング)
- 体調不良者等一時休息スペース
- 高齢者 (要配慮者) の部屋、福祉スペース
- 子ども、親子で安心して遊べる部屋
- 災害時専用特設公衆電話

[福祉スペースに必要なもの]

[物資] 発電機、燃料/照明器具 (懐中電灯、ランタンなど) / 寝具類 (ベッド、毛布等) / 暖房器具 / 介護、育児用物資 (紙オムツ、粉ミルクなど) / その他 (漂白剤、パーティションなど)

- ※出入口等にスロープ配置、便所の目隠しなどにも配慮しましょう。
- ※女性用の洗濯物干場を確保しましょう。
- ※グラウンド等の使い方について、仮設トイレの設置、暖をとる場所、炊出し場所など多様な用途への活用、また、車で避難してくる被災者を想定しての対応など、事前に施設管理者等とよく話し合しましょう。
- ※仮設トイレの設置に当たっては、特に女性や子どもの安全・安心に配慮しましょう。

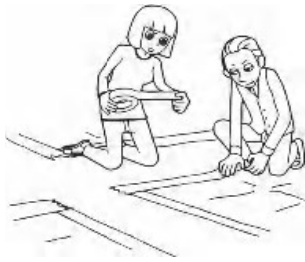
レイアウトのポイント

ポイント

施設図面をもとに、次の項目に配慮して、想定レイアウト図を考えましょう。

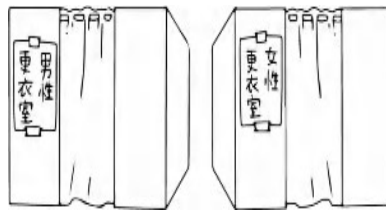
○大切な3つのポイント

通路づくり



- 床にテープをはるなどして1mほどの歩行者通路を確保する。

男女別更衣室の設置



- プライバシーに配慮して更衣室は男女別にするのが理想。

情報掲示板の設置



- みんなに情報が行き届くように掲示板は必ず設置する。

○配慮が必要な項目

居住スペース



- 一人につき、少なくともたたみ1枚程度以上のスペースを想定する。
→施設の受け入れ可能人員を把握します。
- 原則として、町単位でのまとまりを意識する。
- 座位の確保のため体育館のイスの利用等を考える。

その他確保する必要があるスペース

- 受付
- 運営委員会本部等会議ができる場所
- 炊き出しや調理などができるスペース
- 授乳室など乳児が使用できる部屋
- トイレ
- 手洗い場
- 体調不良者には、夏場は風通しの良い場所の確保、冬場は暖かい場所の確保
- 何でも相談できる相談コーナー
- 要配慮者のためのスペース
- 通信や情報連絡のためのスペース
- 医療活動・カウンセリングコーナー（1週間以降）
- ペットコーナー（設置の有無は地域で要検討）

資料 3 呼びかけ文例

呼びかけ文例① — 《開設準備中：グラウンド等での待機要請》

こちらは、河内長野市災害対策本部です。

ただいま、避難所の開設準備を進めており、施設の安全性が確認され次第、皆さんを施設内に案内しますので、しばらく安全なグラウンドで待機願います。

現在分かっている災害情報は、[地震情報等]ということです。

この地区や市の被害状況は現在確認中で、はっきりしたことは分かっていません。

河内長野市災害対策本部が設置され、関係機関とともに対策が進められていますので、落ち着いて行動してください。

なお、皆さんの中で開設準備にご協力いただける方がいらっしゃいましたら、私のところまでお越しください。

(※救護・医療対応が可能な場合)

また、負傷された方、体調が悪い方がいらっしゃいましたら、〇〇(場所等)までお越しください。手当を行います。

以上、河内長野市災害対策本部です。

※繰り返します。

呼びかけ文例② — 《受付時：避難所の誘導・案内》

こちらは、河内長野市災害対策本部です。

ただいま、施設の安全が確認され、避難所の開設準備が整いましたので、皆さんを施設内に案内します。

受付で、氏名・住所などを記入していただき、ルールを確認していただいてから入室していただきます。早い者勝ちではありませんので、私の申し上げる順に、世帯ごとに受付に来てください。

障害者の方やお年寄り、乳幼児等を優先しますが、必ず皆さんに、安全に避難していただきます。

まず、身体に障害があったり介護が必要な方の世帯、負傷したり体調が悪い方がいる世帯から受付に来てください。

次に、お年寄りのいる世帯、小学校に行っていない小さなお子さんがいる世帯（以下、地区別に案内します。）・・・

施設利用ルール例

《〇〇避難所でのルール》

この避難所のルールは次のとおりです。

- 1 この避難所は地域の防災拠点です。
- 2 この避難所の運営に必要な事項を協議するため、避難所担当職員、避難者の代表者からなる避難所運営委員会（以下「委員会」という。）を組織します。
 - ・委員会は、毎日午前___時と午後___時に定例会議を行うことにします。
 - ・委員会の運営組織として、自治会代表者及び総務、被災者管理、情報広報、施設管理、食料・物資、救護、衛生、ボランティアの各活動班を避難者で編成します。
- 3 避難所は、電気、水道などライフラインが復旧する頃をめどに閉鎖します。
- 4 避難者は、家族単位で登録する必要があります。
 - ・避難所を退所するときは、必ず居住組長を通じて、被災者管理班に転出先をお伝えください。
 - ・ペット類は室内に入れることはできません、指定された飼育場所へ移動願います。
- 5 職員室、保健室、調理室など施設管理や避難者全員のために必要となる部屋などには、避難できません。
 - ・「立入禁止」、「使用禁止」、「利用上の注意」等の指示、張り紙の内容には必ず従ってください。
 - ・避難所では、利用する部屋の移動を定期的に行います。
- 6 食料・物資は、原則として全員に提供できるまでは配布しません。
 - ・食料・物資は、避難者の組ごとに配布します。
- 7 消灯は、夜___時です。
 - ・廊下は点灯したままとし、体育館などは照明を落とします。
 - ・職員室など管理に必要な部屋は、盗難などの防止のため点灯したままとします。
- 8 放送は、夜___時で終了します。
- 9 電話は、午前___時から午後___時まで、受信のみを行います。
 - ・放送により呼び出しを行い、伝言を伝えます。
 - ・公衆電話は、緊急用とします。
- 10 トイレの清掃は、朝___時、午後___時、午後___時に、避難者が交代で行うことにします。
 - ・清掃時間は、放送を行います。
 - ・水洗トイレは、大便のみバケツの水で流してください。
- 11 飲酒・喫煙は、所定の場所以外では禁止します。なお、裸火の使用は禁止とします。

平成 2 9 年 1 月 河内長野市危機管理課作成