はじめに

長期間や大規模な災害になると多くの避難所が開設され、町の職員だけでの運営は難しくなることから、避難所運営の基本となる自主防災組織や地域住民による運営となるため、円滑な避難所運営や良好な生活環境を確保することを目的として、避難所運営の基本的な考え方や避難所組織の在り方、活動内容をまとめ、災害発生時の対応及び事前準備を行う際の参考としていただくよう作成した基本マニュアルです。

地域によって様々な事情がありますので、このマニュアルをたたき台にして、自分たちに出来ることは何かを話し合って頂き、必要に応じて、各地域の特徴にあった内容に修正するなどしてご活用ください。

第１章　避難所運営の基本事項

１．基礎知識

①　地域住民による自主運営が基本です

ア　避難所は、「自主防災組織」や「町内会」に加え「避難者」といった、地域による「自主運営」が基本です。

イ　日頃から避難所運営について地域で話し合うことで、避難所運営を行うことが出来ます。

ウ　避難所ごとに町内会等や役場職員、施設担当者が参加して避難所運営委員会を設置して運営を行います。

②　様々な立場の方に配慮した避難所づくり

ア　要配慮者が安心して避難生活が送れるよう、配慮の行き届いた避難所づくりを目指します。

イ　様々な年齢、性別の人々による多様な視点を踏まえ、個人のプライバシーを重視するなどの配慮が必要です。

ウ　大規模な災害が発生した場合には、多くの人が在宅避難者となることが予想されます。在宅避難者から支援の申し出があった際には、支援が行き届くように配慮します。

エ　新型コロナウイルスなどの感染症の感染拡大等の対策を行います。

※要配慮者とは「高齢者、障がいのある方、乳幼児、その他の特に配慮を要する者」になります。

２．避難所の運営

運営に関わる人たちと役割

構成員		運営における役割
地域	町内会 自主防災組織等	・地域の組織力を発揮し、避難所運営の中心を担います。 ・自身が避難生活の必要がない場合でも、積極的に避難所運営に関わりましょう。
	避難者	・避難所開設の際は、町内会等や役場職員に協力します。 ・運営が本格化した際は、避難所運営組織として、それぞれ与えられた役割を担当します。
町・その他	役場職員	・避難所や役場災害対策本部との情報連絡を担います。 ・避難所が円滑に運営できるよう支援します。
	施設担当者	・日頃から避難所運営の話し合いに参加し、避難所の利用等に関して地域と協議します。 ・地域や役場職員と連携して避難所運営を支援します。
	ボランティア等	・避難所運営を支援します。

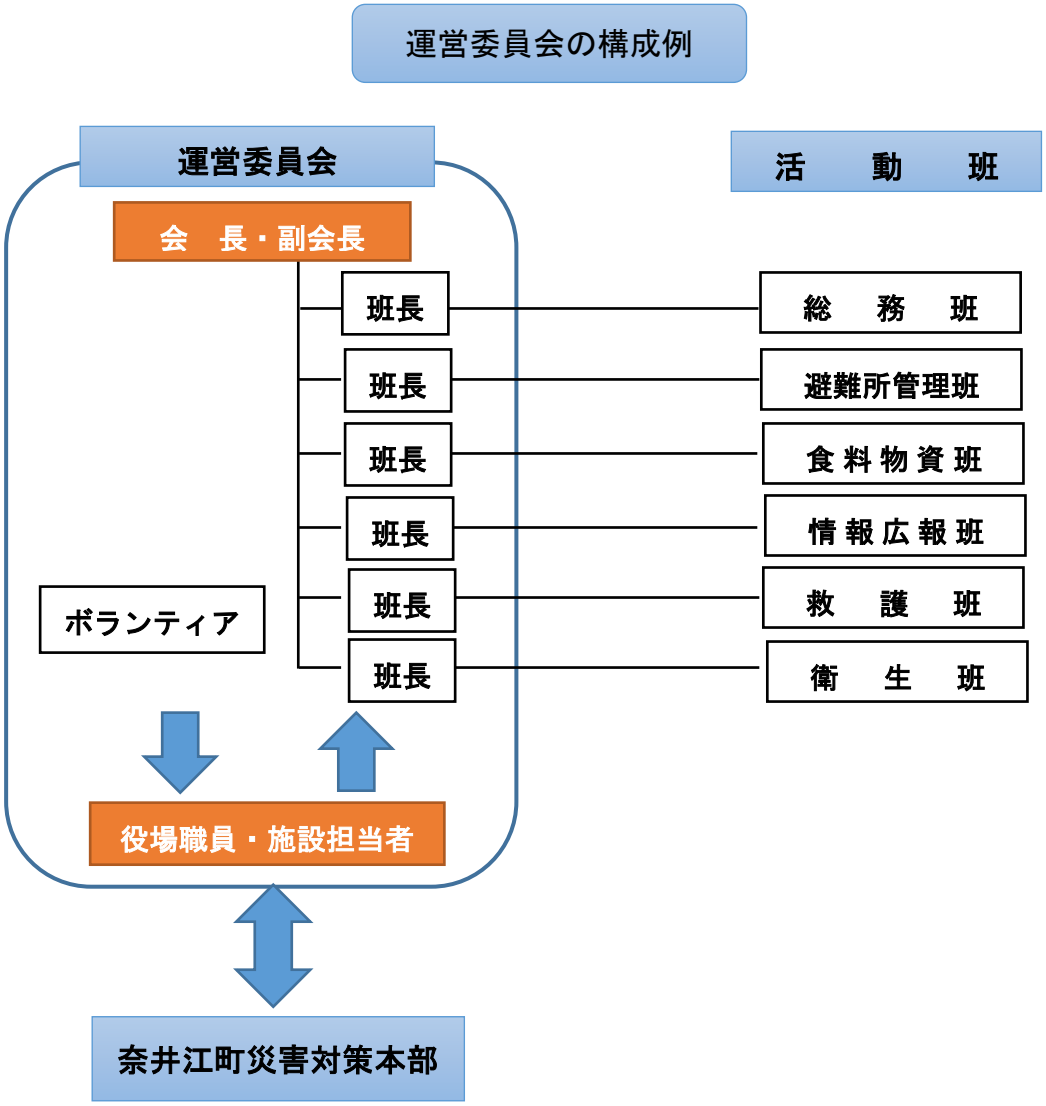
３．避難所運営委員会

自主防災組織が中心となり、避難所運営委員会を立ち上げます。

会長、副会長、活動班の班長、役場職員、施設担当者、ボランティア等で構成します。また、避難者からリーダーを選出し、避難者の要望を取りまとめてもらうことも可能です。

性別によるニーズの違いもありますので、運営委員は男女双方から構成します。運営委員の選出後は「運営委員会名簿【様式①】を作成します。

自主防災組織が設立されていない場合には、速やかに町内会役員で各班を構成してください。避難者の受付とともに、生活ルールを早急に作成する必要があります。



① 運営会議

運営委員会は、運営会議を開催し、避難所の運営方針や生活ルールなどの話し合い、活動状況や課題等の情報共有、その他避難所の運営に必要な事項について協議します。

ア　発災直後の会議の頻度は、１日２回、朝食前及び夕食後が適当です。

イ　朝の会議は前夜以降に必要となった伝達事項を主とし、問題点についての話し合いは夕食後に行うと効果的です。

ウ　発災から時間が経って伝達の必要な連絡事項が減少すれば、朝の会議は省略可能です

エ　特に連絡事項・議題等がない場合でも、１日１回は会議を開催し、問題の有無など避難所内の情報を共有して、各活動班が連携した対応を行うようにします。

②　活動班

避難者それぞれが仕事を分担して避難所の運営を行うため、担当業務ごとに班構成を行い、各種の活動班を置きます。避難者自身の役割分担を明確化して、避難者自身が避難所運営に貢献できる体制を関係機関や団体の協力を得ながら整えます。

ア　活動班ごとに班長を決め、「活動班名簿【様式②】」に記録します。

イ　班長のほかにその補助を務めることができる人材を育成します。

※ 避難所生活が長期化してくると、班長をしていた人が自宅や仮設住宅に移ることがあります。この場合の引継ぎに備えて補助者を付けます。

ウ　班長は活動状況を運営会議で報告し、各活動班の情報を共有します。

エ　必要に応じて、役場職員や施設担当者等の支援を受けて対応します。

活動班の構成と役割分担の例

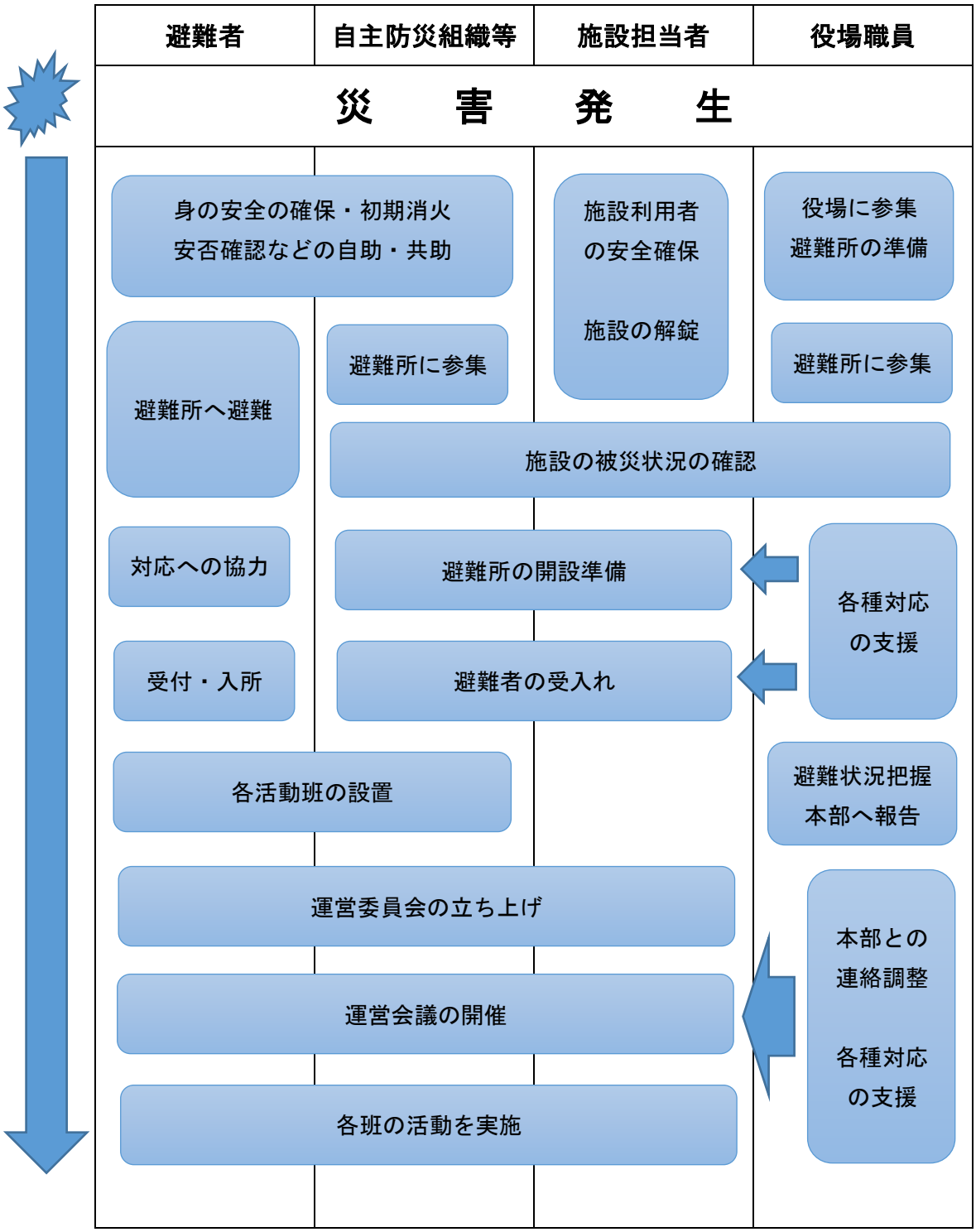
避難者の中から各活動班を選出

総　務　班	○町災害対策本部との連絡調整 ○避難所運営委員会の事務局業務 ○各班との連絡調整 ○ボランティアの調整 ○避難所運営記録簿の作成 ○避難者の相談対応
避難所管理班	○危険箇所への対応 ○避難者の把握 ○施設の管理や使用する部屋・場所の確保、居住区の区割り ○ペットについてのルール決め ○防犯・防火対応
食料物資班	○食料・物資を要請 ○食料・物資の受入れ・管理 ○食料・物資の配布 ○炊き出しの実施
情報広報班	○情報の収集 ○避難者への情報伝達 ○避難者に関する問い合わせの対応 ○マスコミの対応
救　護　班	○傷病者に対応 ○感染症の予防 ○避難者の健康状態を確認
衛　生　班	○生活用水を確保 ○ごみの管理 ○トイレの管理 ○風呂等の対応

※全ての班の立ち上げが困難な場合、「総務班」、「避難所管理班」、「食料・物資班」を優先します。

※ここで示す体制に限らず、避難所の規模や作業量によって分割・統合するなど、柔軟に組織します。

４．避難所運営の流れ


避難者
自主防災組織等
施設担当者
役場職員
災　害　発　生
身の安全の確保・初期消火
安否確認などの自助・共助
施設利用者
の安全確保
施設の解錠
役場に参集
避難所の準備
避難所へ避難
避難所に参集
避難所に参集
施設の被災状況の確認
対応への協力
避難所の開設準備
各種対応
の支援
受付・入所
避難者の受入れ
各活動班の設置
避難状況把握
本部へ報告
運営委員会の立ち上げ
本部との
連絡調整
運営会議の開催
各種対応
の支援
各班の活動を実施

５．生活ルールの作成

避難所開設時の運営会議で避難所のルールを決めます。

以下の例を参考に作成しましょう。

避難所生活ルールの例（１）

【生活時間】

○生活時間のルールを定めます。

・起床　・消灯　・食事（朝、昼、夕）　・運営会議

【生活空間の利用方法】

○居住空間は可能な限り世帯ごとで区切って使用します。

○居住空間は土足禁止とし、脱いだ靴は各自で保管します。

○来客の面会は、原則として共有空間や屋外とします。

○喫煙場所以外はすべて禁煙とします。

○飲酒は、時間・場所を限定します。

○運営委員会の指示には必ず従って頂きます。

○退所や外泊等の際には必ず受付で手続きを行います。

【食事】

○食糧の配布は原則として世帯単位で行います。

○食器は可能な限り、食器用洗剤等による流水洗浄を行います。水の確保が困難な場合は、使い捨ての食器の活用や食器にラップを貼って使いまわします。

○体調不良（腹痛、下痢、嘔吐、発熱、咳、発疹等）や手指に傷のある人は調理に携わらないようにします。

【プライバシーの保護】

○居住空間や世帯スペースは、むやみにのぞいたり立ち入ったりしないようにします。

○居住空間での個人用のラジオやテレビは、周囲の迷惑にならないようイヤホン等を使用します。

○携帯電話での通話は、決められた場所での使用を原則とします。

避難所生活ルールの例（２）

【清掃・衛生管理】

○居住空間については、各世帯が責任を持って清掃します。
○共有空間は避難者全員が協力して清掃します。
○最低でも１日１回は避難所全体の換気を行います。
○トイレは使用方法を厳守し、避難者の輪番制で清掃をします。
○ペットの居住空間は、飼い主が協力して定期的に清掃します。

【ごみ処理】

○各世帯のごみは責任を持ってごみ集積場に捨てます。
○ごみは必ず分別を行います。
○汚物や吐物等を処理した場合は、内容物が漏れないように密閉し、消毒液等がある場合は消毒を行います。

【感染症対策】

○インフルエンザやノロウイルス等の感染症には注意をはらいます。
○予防のための手洗いやうがい等は必ず行うようにします。

その他にも、避難者に協力をお願いする物については、ルールとして定め、一覧表として事前に準備しておくことも必要です。また、施設の配置図等も事前に用意すると便利です。

６．運営の注意点

① 在宅避難者への対応について

ア　大規模な災害の場合、在宅や車中泊での避難者が予想されます。支援の要請があった場合には町と連携し、支援が行えるように配慮します。

イ　在宅避難者として受付をしてもらい、食糧などの配布や情報提供を受けられるよう配慮します。また、配布物については、避難所に取りに来てもらいます。

② 居住者以外の人への対応について

ア　居住者以外に人は、一時的な滞在となる可能性が高いため、地域の人とは分けて受入れます。

③ 要配慮者への対応について

ア　避難している要配慮者の状況を把握するとともに、町や福祉関係団体、専門的な技術・知識を持つ人と連携し、避難所全体で支援を行います。

イ　個人情報の取り扱いには注意をはらいます。

ウ　配慮する場合でも、本人及び家族の意向を確認します

エ　物資の配布予定等の情報提供について積極的に対応します。

オ　支援体制については、避難所全体で対応することが必要ですが、対応が困難な場合には、福祉避難所等の適切な施設へ移動できるよう速やかに町に要請します。

第２章　初動期の対応

１．避難所の開設

① 避難所を開錠します。

ア　施設の開錠は、原則として役場職員または施設担当者が行います。役場職員や施設担当者がいない場合等は、町の対策本部と調整します。

イ　自主防災組織が設立されている場合には、情報班及び各班長は集合します。

ウ　施設の安全確認までは、避難者には外の安全な場所に待機してもらいます。

エ　天候等により外での待機が困難な場合は、安全確認が終わったところに入って待機してもらいます。

② 施設の安全点検を行います。

ア　自主防災組織または町内会の会長、副会長は、施設担当者、役場職員の協力を得て「避難所の被害等チェックシート【様式③】」により建物内及び施設の周りの安全を確認します。

イ　ライフライン（水道、電気等）の確認を行います。

ウ　危険箇所が発見された場合は、役場職員へ速やかに報告します。

エ　危険箇所は立入禁止とし、貼紙やロープ等で明示します。

オ　二次災害が懸念される場合には町と協議し、別の安全な避難所に移動します。

カ　点検等は２名以上で実施しましょう。

③ 部屋・場所の割当を行います。

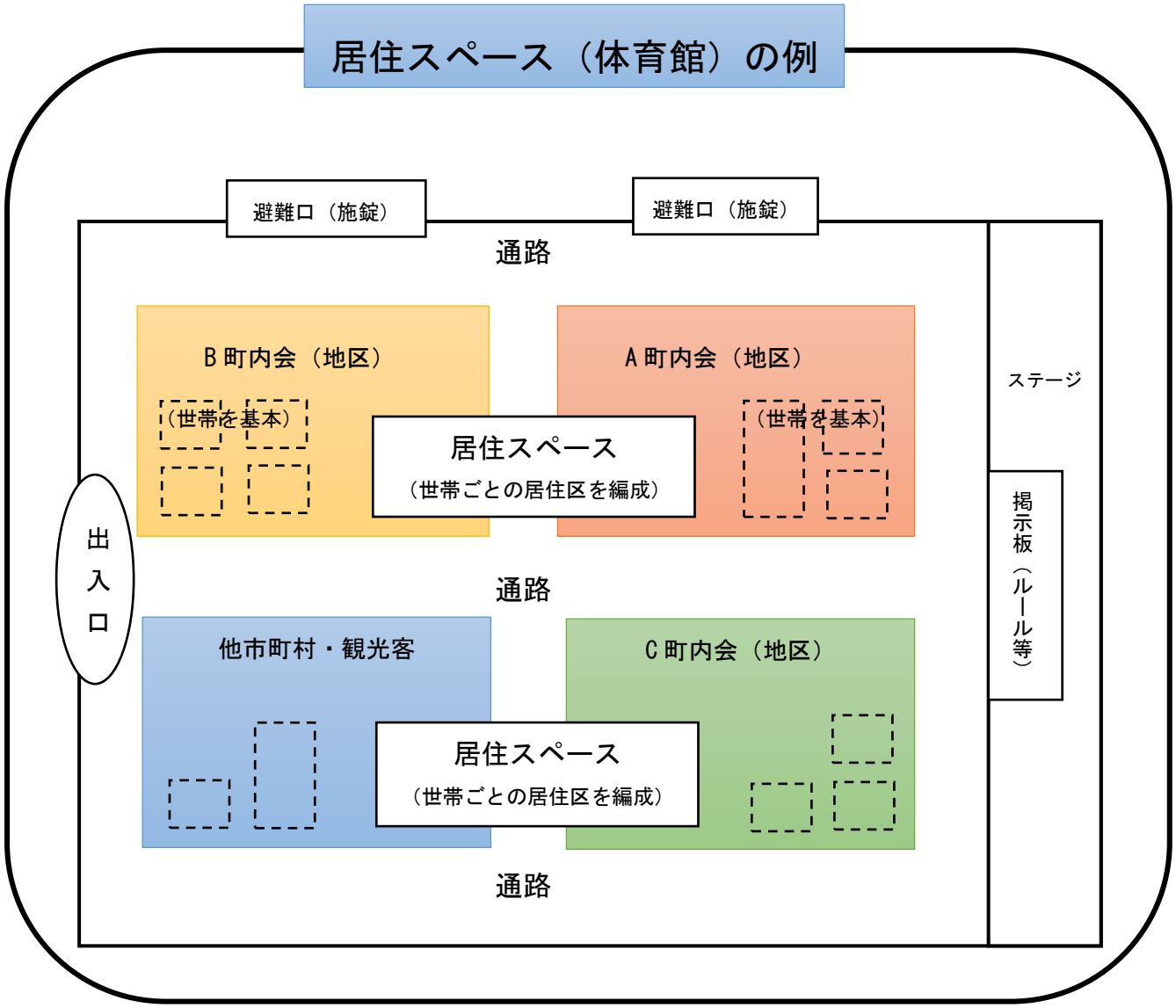
ア　自主防災組織が設立されている場合には、事前の役割に沿って受け入れ態勢を整えます。

イ　居住空間や運営に必要な場所を確保し案内図や注意事項を掲示板等で周知します。

ウ　一人当たりのスペース（テント）は、2.1m×2.1m（４．４㎡）を確保するようにし、プライバシーの確保を図ります。

エ　通路は１～２ｍの幅を確保します。

オ　使用禁止となる場所を周知し、避難者が入らないようにします。



④ 避難所の受付を設置します。

ア　自主防災組織は、受付のために発災後、速やかに集合します。

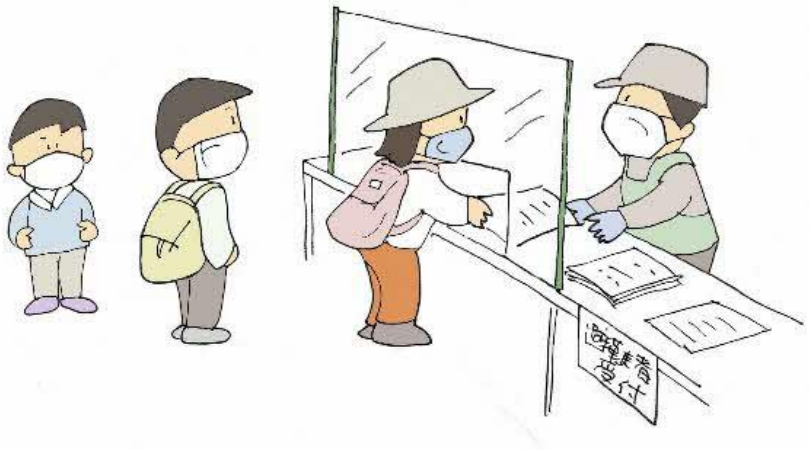
イ　施設の入口付近に机、筆記用具、受付簿等を用意します。

ウ　利用する部屋のルール等を掲示します。

⑤ 設置完了の報告を行います。

ア　避難所の開設準備が完了し、受入れを開始したことを町に報告します。

イ　施設の状況や不足する物がある場合は報告します。



２．避難者の受入れ

避難者を受入れるときは、必要事項の記入を求め名簿等を作成します。また、掲示板等で避難所の生活ルールを周知します。

① 避難の受付をします。

ア　「避難者受付名簿【様式④】」へ必要事項の記入を求めます。

イ　掲示している避難所の生活ルールを確認してもらいます。

ウ　受付終了後は、居住スペースへ移動してもらいます。

エ　居住スペースは地域で区分分けをします。

ペットの同伴避難について

●避難所ではペットの管理責任は飼い主にあります。

・ペットは避難者の居住スペースには入れません。居住スペースから離れた部屋のゲージ等に入れて飼育します。
・室内での飼育が無理な場合は、ひさし等がある場所に飼育場所を確保します。
・ペット用の避難用品は備蓄していないため、飼い主に確保してもらいます。
・ペットの飼育所は、飼い主が協力し合い定期的に清掃します。
・大型動物や危険動物は同伴を断ります。

第３章　各班の活動

１．総　務　班

① 町災害対策本部との連絡調整を行います。

ア　役場職員を通じて、町災害対策本部への状況報告や情報連絡を「避難所状況報告書【様式⑤】」で行います。役場職員が不在の場合は、総務班から直接、町災害対策本部へ連絡します。

イ　収集した情報は、情報広報班を通じ、避難所全体で共有します。

② 避難所運営委員会の事務局業務を担います。

ア　運営委員会の事務局として、運営会議の準備や会議記録の作成を行います。

イ　運営会議で協議・決定した事項は、情報広報班と連携し、避難者に情報提供します

運営の準備・記録

- 運営会議の開催に必要な資機材を準備し、会議開催の案内を通知
- 運営会議で協議・決定した事項を取りまとめ、会議記録等を作成
- 運営会議で協議・決定した事項の中で、避難者に周知する必要があるものは、情報広報班に情報提供を行う。

③ 各班との連絡調整を図ります。

ア　各班が円滑に業務が遂行できるように各班との連絡、調整を行い、各班の状況等を把握します。

④ ボランティアの調整を行います。

ア　ボランティアの受入れ、作業配分等の対応を円滑に行い、避難所を効率よく運営していきます。

ボランティアの受け入れ

- 避難所の入り口にボランティア受付を設置
- 受付で「ボランティア受付名簿【様式⑥】」の記入
- 名札・腕章等の着用を依頼

ボランティアが行う作業

- 活動班の活動状況を踏まえて、人手が必要な活動班にボランティアを配置
- ボランティアに対する具体的な作業指示は、配置先の各活動班の作業担当者が行う

ボランティアの対応で気をつけること

- ボランティア保険に加入していることを確認
- ボランティアの専門性や活動期間を踏まえて、避難所内の作業を決める

⑤ 避難所運営記録簿を作成します。

ア　運営会議の内容や避難所での出来事を「避難所運営記録簿【様式⑦】」に記録します。

イ　避難所運営記録簿は、今後の運営や業務の引継ぎ等に活用するため、作成を行います。

⑥ 避難者の相談に対応します。

ア　避難所における要望は「避難者要望シート【様式⑧】」で把握し、対応を検討します。

イ　避難者のストレス解消や気分転換のために、ボランティアを活用するなどして交流の場を創ります。

２．避難所管理班

① 危険箇所への対応を行います。

ア　地震災害時には、余震等による二次災害を防ぐため、施設の安全確認と危険箇所への措置を早急に行います。

危険箇所への対応例

- 余震等で施設の状況が悪化する場合もあるため、定期的に施設の安全点検を実施
- 危険が確認された場所を立入禁止区域とし、ロープやバリケード等で区切り、掲示板を通じて避難者に通知

② 避難者を把握します。

ア　避難者を把握するため「避難者カード【様式⑨】」を作成、管理します。

イ　避難者カードは避難所を運営する上での重要な基礎資料となりますので、避難者に協力を求め、必ず提出してもらいます。

ウ　避難所に入所せず、在宅や車内で食料等の必要な支援を求めている人（「在宅避難者」）にも避難者カードを提出してもらいます。

避難者カードの作成方法

- 「避難者カード」は、世帯ごとに記入し提出
- 提出された「避難者カード」から避難者の入所状況を整理
  （必要に応じて、「避難者台帳【様式⑩】」を作成）

エ　避難者の外泊や退所についても把握しておきます。

外泊者・退所者を管理

- 避難者が一時的に外泊を希望する場合は、「外泊届【様式⑪】を提出
- 退所者は「退所届【様式⑫】を提出
- 退所者の「避難者カード」に退所日や転出先を記録
- 安否確認の問い合わせ等で利用する可能性があるため、退所者の「避難者カード」は、廃棄せず保管

③ 施設の管理や使用する部屋・場所の確保、居住区の区割りをします。

ア　避難所における良好な生活環境を確保するため、避難所内の配置の設定・変更や、暑さ・寒さ対策を行います。

イ　避難スペースは、利用目的やその範囲などを「避難所部屋割り表【様式⑬】」を活用し、誰にでもわかるような言葉や表示方法を工夫して、明示します。

ウ　使用目的や注意事項は、掲示板等を通じて周知します。

エ　冬期間の屋外の使用は、落雪等に十分注意します。

注意するポイント

- 活動しやすいよう通路を確保
- 夜間の照明（懐中電灯等）を設置
- 男女別の空間を確保し、プライバシーに配慮
- 居住区の配置や部屋割り等、要配慮者に配慮
- トイレやごみ集積場等は、衛生面に配慮

オ　居住区は世帯を基本単位とし、親戚なども必要に応じて同じ居住区に編成します。

カ　居住区は、公平性を保つためにスペースの配分基準を明確にし、テープや敷物などで境界を作ります。

キ　できるだけ顔見知り同士を近くにするなど、安心できる環境を作ります。

ク　居住スペースには通路を設けるようにします。

ケ　観光客などは長期に滞在する可能性が低いため、地域住民とは分けて居住スペースを作ります。

④ ペットについてのルールを決めます。

ア　様々な人が生活する避難所内でペットと生活するために一定のルールを決める必要があります。

ペットルールの例

- ペットは指定された場所（ペットスペース）以外で飼育することを禁止
- 万が一のトラブルやアレルギー体質の方への配慮の必要性などを説明し、「ペット登録台帳【様式⑭】に登録するとともに、ペットに飼育がわかうよう表示する
- ペットスペースは、においの問題等があることから、居住スペースから十分な距離をとる
- ペットは飼い主が責任を持って管理し、ペットスペースは、飼い主が協力して清掃

⑤ 防犯・防火対策について検討します。

ア　災害後には治安が悪化することも考えられるため、防犯対策も重要な対応となります。

防犯対策の例

- 関係者以外の出入りを制限し、受付で関係者以外の出入りをチェック
- 避難所管理班が中心となり、当番制で避難所内の夜間巡回
- 巡回は２人以上で行い、危険を感じた場合は巡回担当者の安全確保を最優先
- 避難者同士の見守り体制の構築を図り、特に女性に対するトイレやお風呂付近での性犯罪の発生防止に努める

イ　集団生活では火災の危険も増します。そのため、火気の取扱い場所を制限するとともに、取扱いにも注意します。

防火対策の例

- 避難所管理班が火元責任者となり、避難者に防火対策の徹底を呼び掛け
- 基本的に室内は火気厳禁・禁煙とし、定期的に喚起を行う
- 火気を取扱う場所には、必ず消火器を用意

３．食料物資班

① 食料・物資を要請します。

ア　災害発生直後は備蓄品等を中心に対応しますが、それと併せて避難所を開設した直後から食料・物資に対する要望を取りまとめ、町災害対策本部に要請します。

食料・物資の調達方法

- 避難者の要望を把握した上で、食料・物資の要請方針を運営会議で協議
- 必要な食料・物資は、「物資要請書【様式⑮】」に記入し、町災害対策本部に要請

食料・物資の調達で気をつけること

- 在宅避難者の要望も把握
- 男女や子どもの人数に配慮
- 避難者のニーズを確認し、粉ミルクや食物アレルギー対応食品、慢性疾患者（糖尿病、肝臓病等）対応食品についても、配慮

② 食料・物資の受入れ・管理をします。

ア　食料・物資の受入れや避難所内での管理は、避難所運営において必須の仕事であり、食料物資班が対応に当たります。

食料・物資の受入れ方法

・　他の避難者等に協力を呼びかけ、荷降ろしや搬入のための人員を確保し、物資保管室に運び入れ「物資受払簿【様式⑯】」に数量や受取りの日時等を記録

・　「物資保管室」では品目ごとに整理

・　「個人で使用するもの」や「共同で使用するもの」などの使用形態別に仕分けし、品目が分かるように保管

必要となる物資等の例

個人で 使用するもの	○毛布類、衣類、下着類 ○タオル、ティッシュ、歯ブラシ、ウエットティッシュ等衛生用品 ○紙コップ、紙皿、、割り箸
特定の避難者が 使用するもの	○紙おむつ、(成人用、乳幼児用)、生理用品 ○粉ミルク、離乳食
共同で 使用するもの	○トイレットペーパー、ゴミ袋、手指消毒液 ○調理器具、ストーブ等暖房器具、燃料

食料・物資の管理方法

・　食料・物資は「物資受払簿【様式⑯】」で管理し、在庫の状態、消費期限等を常に把握

・　在庫管理を徹底し、不足することが予想される場合は、町災害対策本部に早めに連絡

・　物資保管室は施錠し、鍵の管理は班長や施設職員だけに限定

・　夏場の時期は食品の腐敗やカビの発生、虫やねずみの被害等、保管室の衛生管理に注意

・　一度開封したものは、表示されている期限に関わらず早めに消費する

消費期限と賞味期限の違い

『消費期限』

・　長くは保存できない食品に表示

・　開封していない状態で、表示されている保存方法で保存したときに食べても安全な期限

『賞味期限』

・　冷蔵や常温で保存がきく食品に表示

・　開封していない状態で、表示されている保存方法で保存したときにおいしく食べられる期限

・　賞味期限を過ぎても食べられなくなるとは限らない

③ 食料・物資を配布します。

ア　食料・物資の配布は避難者に偏りがないように配布することを重視し、配布方法等に注意します。

イ　食料・物資の配布場所や配布時間を避難者に周知し、避難者が受取りに来るようにします。

ウ　在宅避難者にも食料・物資を配布します。

エ　配布にあたっては、食料・物資の用途や必要とする人によって配布方法を工夫します。

食料・物資の配布方法の例

『食料の配布方法』

・　食料

　→各世帯の代表者に、受取りに来るよう呼びかけます。

『物資の配布方法』

・　避難者全員がそれぞれ使用するもの

　→各世帯の代表者に、受取りに来るよう呼びかけます。

・　特定の避難者が使用するもの

　→該当者が必要の都度、配布場所に受取りに来ることとします。

・　避難者全員が共同で使用するもの

　→必要な活動班に配布するほか、適宜配置・配布します。

④ 炊き出しを実施します。

ア　炊き出しは安定した食事を確保するために重要な役割を担います。調理器具等が衛生的に利用でき、かつ防火対策が講じられる場合、避難者全員で協力し、地域と連携した炊き出しの実施に努めます。

イ　炊き出し場所及び器具を確保し、衛生班と連携して炊き出しに必要な水を確保します。

炊き出しに必要な器具の例

調理熱源	カセットコンロ、ガスコンロ、バーナーかまど、薪
調理器具	包丁、まな板、おたま、菜箸、鍋、炊飯器、釜
食器	お椀、皿、箸、スプーン、パック容器、サランラップ アルミ箔、茶碗
洗浄器具	ふきん、スポンジ、たわし、洗剤
調理用身支度	ゴム手袋、マスク、キャップ、エプロン

炊き出しの実施方法

・　避難所内で当番制とするなど人員を確保

・　原則として加熱処理したものを提供し、食物アレルギーに配慮

・　炊き出しは食材を小さめにカットし、刺激の少ない味付けにするなど、多くの人に受け入れられるよう配慮

４．情報広報班

① 情報を収集します。

ア　正しい情報をできる限り迅速に収集することが必要です。

イ　避難者にとって必要な情報を収集するために、総務班や他の避難所と連携して情報収集します。

各種情報を収集

- 災害情報はテレビ・ラジオ、新聞、インターネット等あらゆる手段を活用して収集
- 町が発信する情報は、広報誌、広報車、掲示板、回覧板、新聞、インターネットから収集
- 情報は常に更新されるため、情報を受けた日時は必ず明記するとともに情報源については明確に把握
- インターネットやＳＮＳの情報は有効な情報源であると同時に、悪質なデマ（嘘の情報）である可能性があるため、情報の発信元を確認し、正しい情報の判別を行う

情報の種類

災害全体に関する情報（被害状況・余震の状況等）
避難情報の発表等
道路及び交通状況
医療機関等の状況
食料・物資の配布や給水の状況
ライフラインの状況、復旧の見込み
ごみ、し尿の収集等の状況
り災証明書、給付金等の情報
営業している店舗等の情報

② 避難者への情報伝達を行います。

ア　収集した情報や避難所内の情報は、効率よくかつ漏れの無いように避難者に伝えます。

避難者への情報伝達

- 災害情報、生活支援に関わる情報、運営会議で協議・決定した事項は掲示板等を通じて避難者全体へ伝達
- 重要な情報は館内放送等で周知し、特に重要な情報は各世帯の代表者に連絡

情報伝達の際に気をつけること

- 個人情報及びプライバシーの保護に留意
- 掲示板に記載する情報は必ず「掲示開始日時」を掲載し、いつの時点の情報であるかを明確にする。

③ 避難者に関する問合せに対応します。

ア　安否確認の問合せには「避難者カード【様式⑨】」を利用して対応します。

イ　避難者への電話や来客の対応、郵便物・宅配物等の取次ぎを行います。

ウ　避難者の個人情報の取扱いには十分に注意します。

安否確認の問合せの対応

- 問合せの対応を一本化するため窓口を設置し、担当者を配置
- 安否確認の要請があった際には、情報の開示に同意されている場合のみ「避難者カード」に基づいて対応

避難者への電話の対応

・　避難者宛の電話があった場合は原則として、直接取り次がず避難者から折り返し電話するようにする

・　避難者への伝言は以下の方法で行う

　　口頭もしくは館内放送で伝達（避難所内に在室の場合）

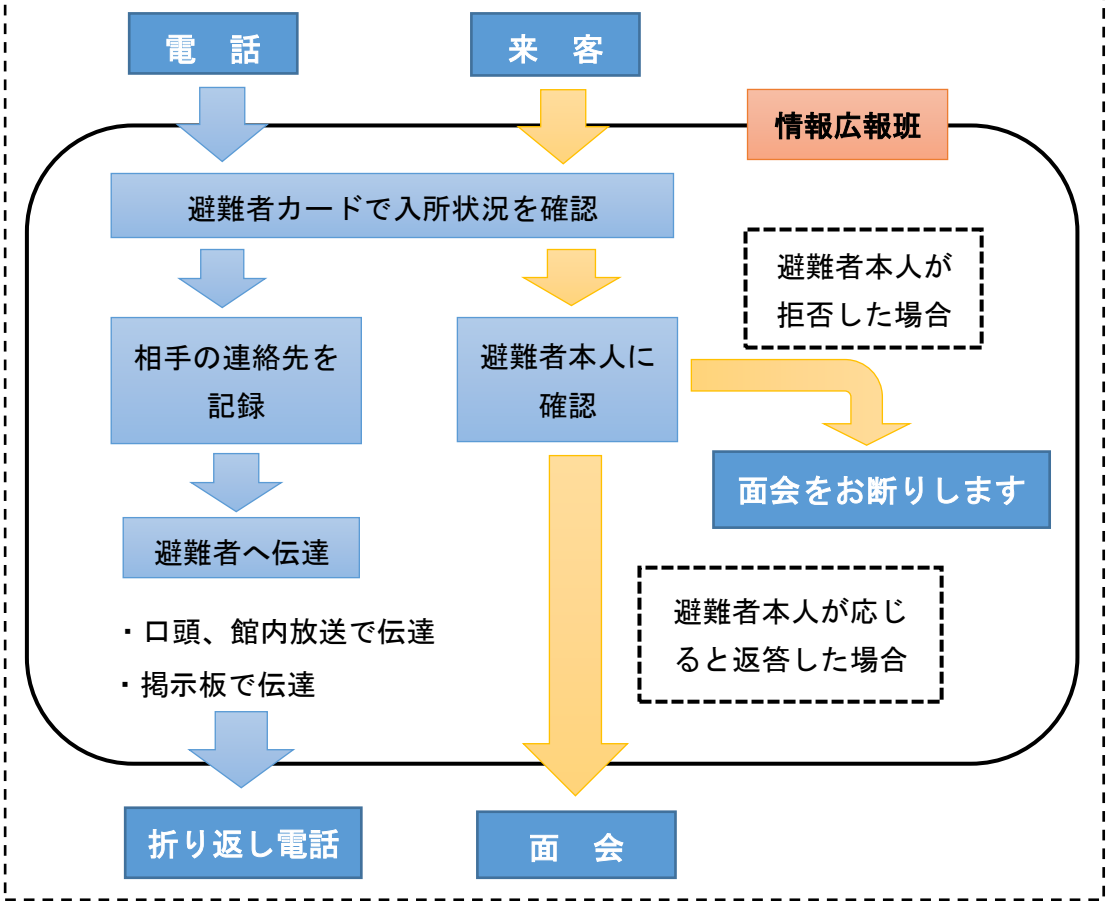
　　掲示板を通じた伝達（避難所内に不在の場合）

来客への対応

・　面会希望者が来訪した場合は受付で「氏名」「避難者との関係」を確認し、避難者本人が面会に応じるか否かを確認

・　面会は受付や入口近くに用意した面会場所で行う

避難者への情報伝達



郵便物・宅配物の取次ぎ方法

・　郵便物・宅配物は避難者を受付に呼び、避難者が直接対応
・　不在の場合や呼び出しに時間がかかる場合は、受付で受け取り、「郵便物等受取簿【様式⑰】」に記録の上、運営本部が保管

④ マスコミに対応します。

ア　避難所に多くのマスコミが詰めかけることが予想されるため、マスコミへの対応方針についてあらかじめ確認しておきます。

マスコミへの対応方法

・　取材に来たマスコミは受付で「取材者用受付用紙【様式⑱】」に記入
・　マスコミへの対応は、可能な限り町職員が行い、町職員が対応できない場合、窓口を一本化し情報広報班長等の責任者が対応
・　マスコミに対応する場合は、町災害対策本部へ報告
・　対応方針に基づき、受付で取材時の注意事項を説明

マスコミ対応方針の例

・　避難所の撮影には必ず班員が立ち合い、避難者に対する取材は、班員を介して、避難者が同意した場合のみとする
・　マスコミが入れるスペースを制限し、居住空間での取材は控える
・　取材の際には、名札や腕章の着用を求め、避難所内の人と区別する

５．救　護　班

災害時には医療機関も被災し、診療が行えないことが考えられます。救護班が中心となり、体調不良を訴える避難者へのケアや、その他救護に関わる対応を行います。また、こころの不調も誰にでも起こりうる問題です。積極的に保健師等に相談しましょう。

① 傷病者に対応します。

ア　傷病者がいる場合なるべく居住性の高い部屋・場所を優先的に提供するように配慮し、症状に応じて近隣の医療機関へ移送するなどを検討します。

イ　総務班や情報広報班から、町内の救護所の設置状況や近隣の医療機関の開設状況を確認します。

② 感染症の予防を行います。

ア　インフルエンザやノロウイルス等の感染症の予防に努めます。

感染症予防に対する対応

・　感染症予防及び感染拡大防止に関する事項については、第５章「感染症対策」で記載します。

③ 避難者の健康状態を確認します。

ア　医師や看護師の派遣要請を行い、避難者の健康状態を確認します。

イ　災害時には心に大きなストレスがかかるため、専門のボランティア等の派遣要請を行い、心のケアに努めます。

ウ　健康相談窓口を設置し、相談に応じます。必要であれば医療機関への受診を促します。

エ　食事や水分を十分にとらない状態で、窮屈な場所や車の中などで長時間座り、脚を動かさないでいるとエコノミークラス症候群になることがありますので、情報掲示板等に注意喚起のチラシ【様式㉒】を掲示し予

防に努めましょう。

エコノミークラス症候群とは

・　脚の血行不良により血液が固まりやすくなった状態

・　固まった血液（血栓）が血流にのって脚から肺などへ移動し、血管を詰まらせて肺塞栓症などを誘発し、死に至ることもある

エコノミークラス症候群予防のためにできること

・　足首の曲げ伸ばしや、かかと上げなど、定期な運動

・　十分な水分補給（アルコールやコーヒーなどには利尿作用があるため、飲んだ以上に水分が体外に出てしまうので注意が必要）

・　胸の痛みや片側の脚の痛み・むくみ・赤くなるなどの症状が見られた場合は救護班に相談

６．衛　生　班

ライフラインが停止した状況や、物資が不足する状況などで、病気の発声を予防し良好な環境を作るため、衛生班が中心となって避難所の衛生管理を行います。

① 生活用水を確保します。

ア　生活用水を確保することは、非常に重要かつ労力を必要とする仕事です。衛生班が中心となり、避難者全員で協力して行います。

イ　避難所内で使用する水は、用途によって明確に区分します。

ウ　飲料、調理用の水は、救援物資として届くペットボトルの水や、給水車や給水所で配布される水、ろ過した水を使用します。

その他の用途の水についても、給水車や給水所で配布される水、ろ過した水を使用することを基本とし、保管にあたっては清潔を保つようにします。

エ　手洗い等で使用した水は、トイレ用として再利用するなど、無駄にしないよう避難者に呼びかけます。

避難所で使用する水の用途

水の種類 ＼ 用途	飲料水（ペットボトル）	給水車の水	ろ過水	プール/河川/手洗い等で使用した水
飲料／調理	◎	○	○	×
手洗い/歯磨き/洗顔/食器洗い	○	◎	◎	×
風呂／洗濯	△	○	○	×
トイレ	△	○	○	◎(※)

※感染症の陽性者や感染が疑われる者が使用した水は、飛沫感染を防止するため、使用しません。

【凡例】

◎：最適な使用方法、○：使用可、△：やむを得ない場合のみ使用可、×：使用不可

② ごみを管理します。

ア　避難所では多くの人が共同生活をするため、大量のごみが発生します。特に災害発生直後の混乱した状況では、ごみの収集や処理が滞るおそれがあり、ごみの管理を円滑に行う必要があります。

イ　避難所の敷地内にごみ集積場を設置し、ごみ集積場の場所やごみ処理のルールを、掲示板を通じて避難者に周知します。

ごみ集積場の設置場所の例

- 収集車、清掃車が出入りしやすい場所
- 居住空間から離れ、臭気などが避けられる場所
- 衛生に十分注意すべき場所（調理室等）から離れた場所

ごみ処理のルールの例

- 各世帯から出るごみは、世帯ごとにごみ袋にまとめ、ごみ集積場に捨てること
- 居住空間に溜め込まないこと
- ごみの分別や発生量の抑制に努めること
- 危険物（カセットボンベ等）の分別に特に注意すること
- ごみ集積場は定期的に清掃し、清潔を保つこと

③ トイレを管理します。

ア　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ります。避難者の人数や性別に配慮したトイレを確保し、衛生状態を保つことは避難所において重要な仕事です。

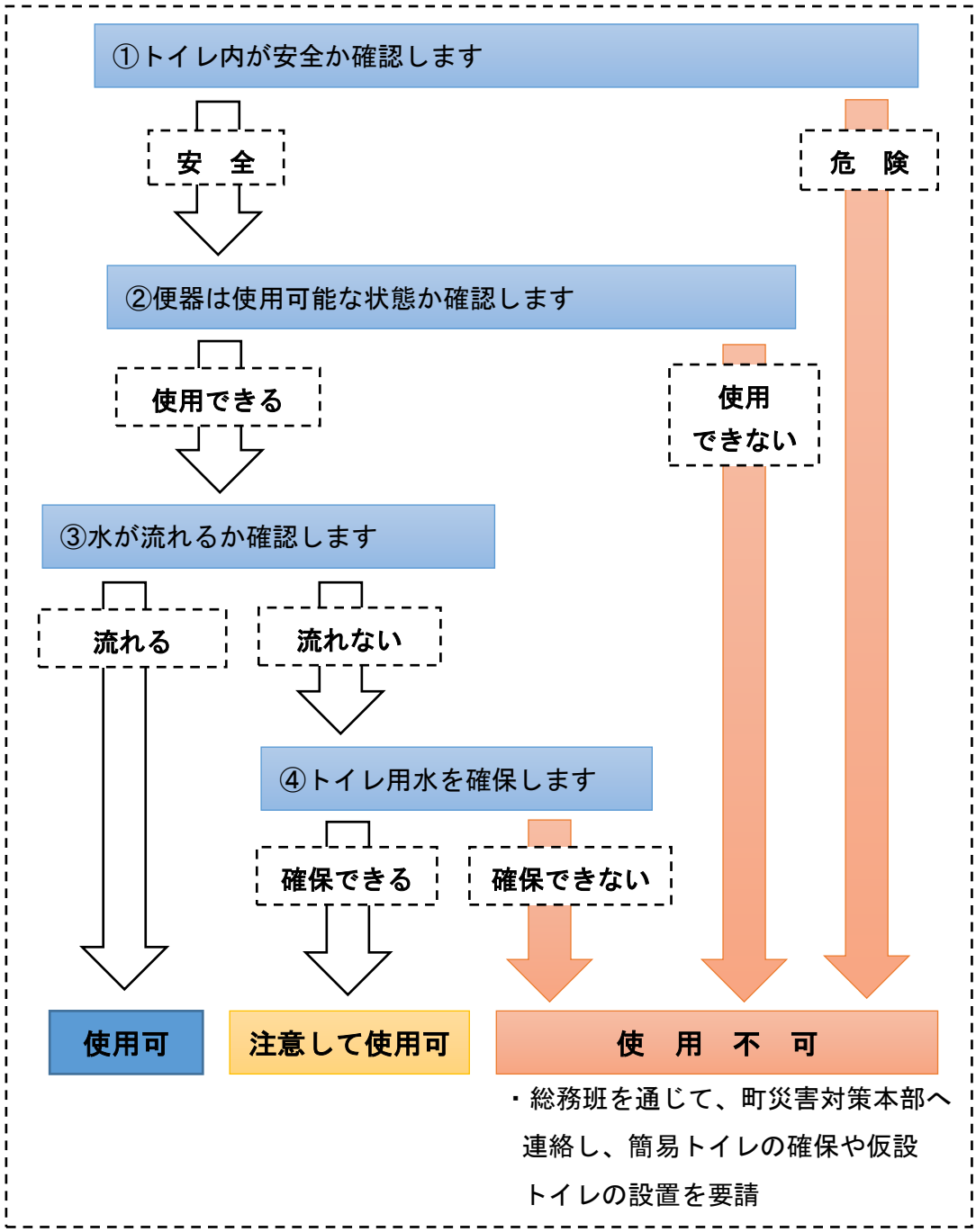
イ　避難所内のトイレの状況を早急に確認し、使用の可否、使用方法、使用時の注意等を避難者に周知します。

ウ　トイレ用水を確保する必要がある場合は、河川やプールの水、使用済

の水などをポリバケツ等に貯めて使用します。トイレ用の水は他の用途には使用できないため、貼り紙等で分かるようにします。

エ　消毒液を用意するなど、衛生管理に注意を払い、清潔な使用について避難者に呼びかけます。トイレの使用時以外にもこまめに手洗い等を実施するよう避難者に呼びかけ、感染症等の予防に努めます。

トイレ使用までの流れ



④ 風呂等の対応をします。

ア　仮設風呂やシャワーが設置された場合は、避難者が快適に入浴の機会を得られるようにします。

イ　入浴のルールを決め、男女別に利用時間を設定し、順番に利用します。

⑤ その他の衛生活動を行います。

ア　集団生活では風邪などの感染症が蔓延しやすくなります。外出から帰ってきたらうがいや手洗いをするなどの予防策を励行するとともに、避難所内の換気や清掃を徹底し、室温、湿度の管理や、避難所の衛生環境を保つよう努めます。

清掃方法の例

- 毎日１回の清掃時間を設け、清掃や換気を行う
- 共有部分の清掃は、避難所内で分担箇所を決めて、当番制で行う
- 世帯のスペースは各世帯が責任をもって清掃する
- 衛生管理に必要な物資を「食糧物資班」を通じて調達する

第４章　感染症対策

避難所では、衛生状態の悪化や長期化する避難生活でのストレスなどによる避難者の体力・抵抗力の低下が考えられます。そのため避難所は感染症が発生しやすい状況にあり、集団で生活していることから発生した感染症が広がりやすい環境にあるため、感染拡大防止に万全を期することが重要なことから、次の点に留意する必要があります。

１．避難者受入れ時の留意点

避難所には、災害から逃れるために地域住民に限らず、帰宅困難者や旅行者など地域住民以外の方も避難してくることが予想されます。そのような状況のなかでは、避難者の受入れを行うときに、避難者の健康状態を確認し、体調不良者と接触機会を可能な限り回避したり、必要な防護処置をとったうえで対応することが必要です。

避難者受入れ対応者に対する処置

① 受入れ担当者の健康状態を確認します。

ア　受入れ担当者などの避難所を運営するスタッフは、事前に各自の健康状態（発熱、咳、発疹、傷、嘔吐、下痢等）を確認し、症状がある場合は、避難所運営組織に速やかに報告するとともに、症状が改善するまで健康状態に問題のないスタッフと交代するなどの対応が必要です。

② 受入れ担当者の防護処置を行います。

ア　避難者の受入れ時は、多くの避難者と接し、感染症患者や感染症の疑いのある方に関わることが想定されることから、場面やその実情に応じ、マスクや眼の防護（フェースシールド等）などの装着が必要になる

ことがあります。

イ　全員のマスク着用のほか、アルコール消毒液、体温計なども準備します。

ウ　個人用防護の物品としては、マスク、眼の防護具（ゴーグル、フェースシールド等）、長袖ガウン、手袋などがあります。眼の防護具は、目を覆うことができるものであれば代わりに使用することが可能です。また、長袖ガウンについては、レインコート（カッパ）など、体を覆うことができ、破棄できるものを代わりに使用することができます。その際、撥水性があるものを使用するようにします。

避難者受入れ時の留意事項

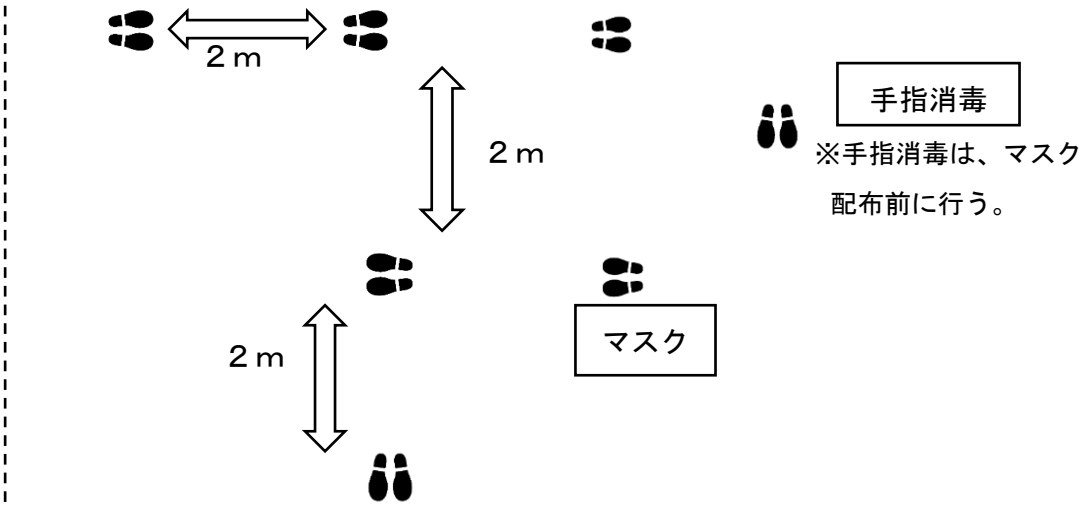
① 体調（健康状態）を確認します。

ア　できる限り密になりにくい場所に受付を設置し、目印・案内等を設けます。

イ　マスクの着用、手指消毒及び体温測定を要請します。マスクを持参していない避難者に対しては、マスクを受付に準備し配布します。

ウ　一人ずつ「健康状態チェックカード【様式⑲】」に記入してもらい、発熱、咳等の体調（健康状態）の確認を行います。

受付のレイアウト（一例）



１次受付

・体温測定
・体調（健康状態）確認
⇒健康状態チェックカードの記入

発熱
体調不良あり

異常なし

専用スペース

２次受付

・避難者カードに記入

居住スペース

・健常者の接触を避け、専用のスペースに誘導します。
・運営組織のリーダーに報告するとともに、災害対策本部へ連絡します。
・災害対策本部の指示を受け対応します。状況により医療機関や他の避難所等へ移動してもらいます。
・体調不良者等には、特定のスタッフで対応するようにします。

② 動線を区分します。

ア　すれ違う際に接触のリスクがある場合には、動線を一方通行にしたり入口と出口を別々にするなどの工夫をします。

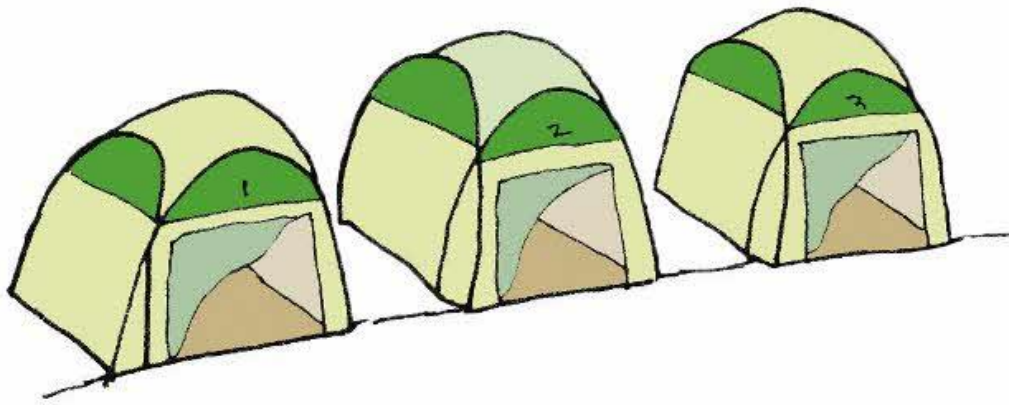
イ　発熱等体調不良者には、可能な限り専用スペースを準備し、健常者との動線が重複や交差をしないようにします。

③ ゾーニングで感染拡大の予防を行います。

ア　居住スペース（テント）は、世帯単位とし、一人分 2.1m×2.1mの広さを基準とします。（最大二人まで可能）また、スペースの間隔は施設に応じて１～２mの距離を保つようにします。

イ　食事スペースは、居住スペースとは別に設け、対面しないよう工夫します。スペースに余裕がない場合は、テーブルの両端で食事をしてもらったり、食事時間をずらすようにします。

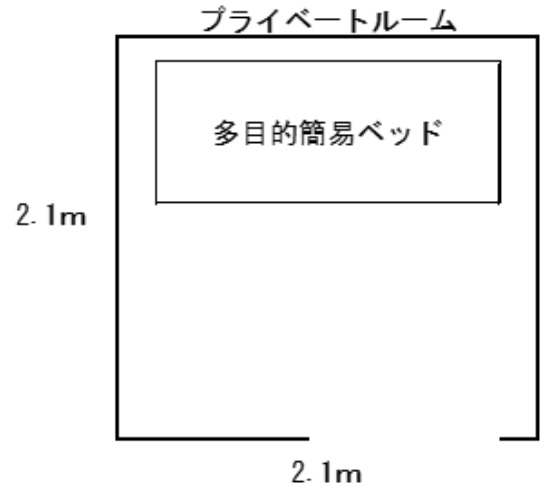
ウ　トイレは、体調不良者と健常者との共用を避けます。



居住スペースレイアウト（一例）

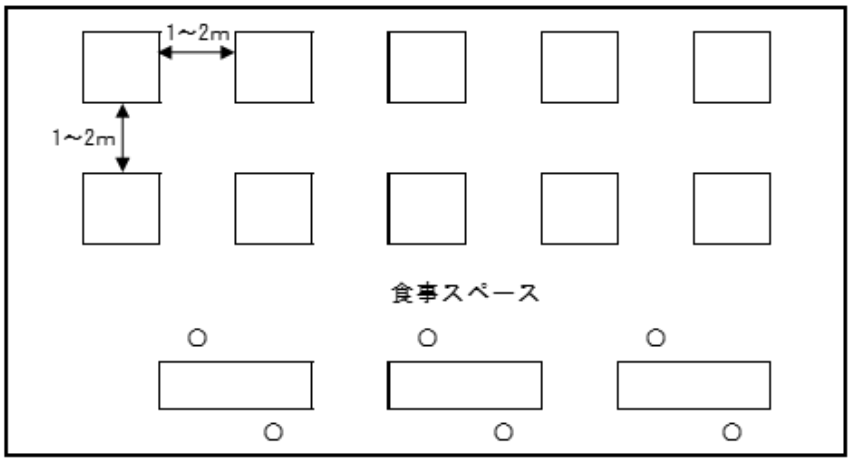
個人（世帯）スペース

【1～2人用スペース】



・個人（世帯）スペースには、多目的簡易ベッドを設けます。
※２人の場合は２台

居住スペース全般



２．避難所運営間の留意点

感染症対策には、避難所到着時に健康状態の確認を行うことだけではなく、継続して健康状態の確認を行うことや、避難所の衛生環境を整えたり、体調不良者を早期発見して適切に対応することも重要となってきます。

避難者等の健康管理

体調変化の早期把握は、感染症まん延防止の要でもあるので、定期的にチェックを行うことについて、避難者にも理解と協力を得るようにしましょう。

ア　避難者等は、体調チェック表により日々の健康状態を自らチェックします。運営スタッフは、体調の変化があった人がいないか確認するとともに、体調に変化があった人には、速やかに申し出てもらうようにします。

イ　体温測定は、毎日２回（朝、夕）測定し、一人一人「健康管理チャックリスト【様式⑳】」に記録します。

ウ　感染症への不安から差別・隔離等を気にして体調不良の申し出が少なくなることも想定されるため、保健師等の巡回相談のほか、目で見てわかる症状（咳、苦しそうな呼吸など）のある避難者には、他の避難者に配慮しつつ声かけを行うことも重要です。

避難所の衛生管理

避難所では、すべての場面において、一人一人の行動として感染防止の基本「身体的距離の確保」、「マスクの着用」、「手洗い」を避難所にいる全員で

実践することが重要です。

また、避難所運営としては、定期的な換気や清掃などで衛生環境を良い状態に維持することが大切です。

① 基本的な対策を徹底します。

ア　避難者や運営スタッフは、頻繁に手洗いやマスクの着用（咳エチケット）等の基本的な感染対策を徹底させるため、情報掲示板に「感染対策のお願い【様式㉑】」を掲示します。

イ　十分な換気を行うため、避難所の２方向の窓やドアを開け、空気の流れを作ります。また、３０分に１回、数分間、窓を全開にして換気を行います。あわせて、空間除菌脱臭機により空間除菌を行う。

ウ　避難者が十分なスペースを確保できるように留意しましょう。人との間隔は、できるだけ２ｍ（最低１ｍ）空けることが望ましく、カーテンや段ボール等によるパーティションも有効です。

エ　床にはウイルスが付着している可能性が高く、裸足や靴下で歩くことは接触感染のリスクが高くなります。また、スリッパの供用は感染リスクが高いことから、個人ごとのスリッパを使用するようにします。

② 避難所の衛生環境を保持します。

ア　物品等は、定期的に、また目に見える汚れがあるときには、家庭用洗剤を用いて清掃するなど、衛生環境を保ちます。

イ　普段の清掃は、手すりやドアノブ、トイレを１日３回以上の清掃・消毒を行います。

ウ　ホコリを舞い上げると感染リスクが高くなるため、ホコリを舞い上げないように清掃する注意が必要です。

エ　消毒薬は、感染源に対し、効果が裏付けされているものを使用します。（例：アルコールは、インフルエンザやコロナウイルスに有効です

が、ノロウイルスには効果がありません。）

オ　避難所は、土足厳禁にします。

トイレ清掃の留意点

・　トイレは、定期的に清掃と消毒を行います。清掃する際は、マスク、眼の防護（フェースシールド等）、使い捨て手袋、ガウン（エプロン）をつけて作業して、作業後は手洗い（または消毒）を必ず行います。

・　トイレの消毒には、次亜塩素酸ナトリウム（家庭用塩素系漂白剤等）を使用します。（アルコールは、ノロウイルスには効果がありません。）

※注：塩素系漂白剤を使用する際は、酸性の洗剤や製品と一緒に使用してはいけません。混ぜて使用すると有毒な塩素ガスが発生し、かなりの死亡者も出てとても危険なので、絶対に避けて下さい。

ゴミの取扱い

・　廃棄ゴミを取扱う人は、トイレ清掃に準じマスクや手袋などの防護具を装着して作業します。作業後は、必ず手洗いを行います。

・　食事の容器や使用してティッシュなどは、使用した本人が袋に入れて口を縛って廃棄するようにします。

・　食べ残しなどの生ごみやカップ麺などの汁物は、悪臭やハエなどの衛生環境に直結するものなので、段ボールなどの加工したものではなく、密閉フタ付きゴミ箱を使用します。

・　紙おむつ等の廃棄のため、フタ付きの専用ゴミ箱を設置します。

・　感染が疑われる避難者の弁当や使用したマスク、手袋、ティッシュなどは、感染症廃棄物として区分し廃棄します。

発症時等の対応

感染症を発症またはその疑いがある症状がある場合の対応については、保健所の指示のもと対応を行います。

発熱、咳等の症状が出た者には、専用のスペースを確保します。その際、スペースは可能な限り個室にするとともに、専用のトイレと手洗い場を確保することが望ましく、一般の避難者とはゾーン、動線を分けるようにします。すぐに対応出来ない場合は、取っ手やノブなどの共用部分の消毒を徹底します。

３．人道的配慮

感染症への感染リスクが懸念される状況においては、被災者による身体的、精神的ショックに加え、感染する不安から感染者への差別や誹謗中傷、誤った情報による混乱が予想されます。感染者やそのおそれがある方の人権を保護するためにも、また安定した避難所の運営を行ううえでも、正しい情報のもと人権に配慮した適切な対応を行うことが重要です。

ア　人権に配慮して「感染者を排除するのではなく、感染対策上の対応であること」を十分に周知します。

イ　偏見や差別を避けるため、個人情報管理を徹底します。

ウ　災害対策本部を通じて道や空知総合振興局、医療機関などと情報交換し、感染対策の正しい情報を周知し、避難者の不安や恐怖を払拭するようにします。