

岐阜県郡上市

避難所運営マニュアル

岐阜県 郡上市
2024 年 6 月 1 日

はじめに

○マニュアルの目的

災害時には住民だけでなく市や公的機関の職員も被災者となることから、行政主体の避難所運営は、非常に困難であることが予想されます。

そのため、当マニュアルでは、大規模かつ突発的な災害時に市と自主防災会（自治会・地区会）、ボランティア等が連携し円滑に避難所運営を行うため、避難所に関する基本的な事項、避難所運営組織の活動内容など、避難所の運営に関する具体的な運営基準を定めました。

万が一、皆さんが避難所に避難することになったときには、このマニュアルを参考に地域の実情に合わせながら、避難所を円滑に運営していただけるようお願いいたします。

○感染症対策

令和2年4月16日に新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく緊急事態宣言が発令されるなど、新型コロナウイルス感染症の流行期においては、災害時に避難所を開設、運営をするにあたり、密閉、密集、密接の3つの密を避ける等、感染症対策の徹底が求められました。

令和5年5月8日には、新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが5類感染症へ引き下げられたものの、避難所は重症化リスクの高い高齢者等をはじめ、不特定多数の方が共同で生活をする場所であり、感染症への対策は引き続き必要であるといえます。

本ガイドラインは、5類移行後の新型コロナウイルス感染症への対応と新興感染症や新型インフルエンザ等感染症以外の感染症対策を示すことを目的に改編したものです。

なお、今後新興感染症や新型インフルエンザ等感染症が発生した場合には、5類移行前の新型コロナウイルス感染症への対応を参考としつつ、その時々医学的知見等を踏まえて弾力的にマニュアルの見直しや避難所運営の改善を行っていきます。

●直ちに活用可能な様式集

本マニュアルは避難所運営に必要なチェックリストや避難者を把握するカードなど各種様式や、感染症対策の資料を添付し、直ちに活用できるようにしています。

●避難所における感染症対策を追加。避難所運営にあたって避難所内での感染症リスクを最小限に抑えることに努めてください。

目 次

避難所運営のチェックリスト	1
---------------------	---

第1章 避難所開設・運営の事前対策	3
1-1 避難所の指定	3
1-2 避難所の施設管理及び設備整備	3
1-3 避難所における備蓄	3
1-4 住民への周知	4
1-5 避難所不足の解消	4
1-6 避難所のレイアウト作成	5
1-7 発熱や体調不良のある方への対応	6
1-8 感染症感染者が確認された場合の対応	6
1-9 避難所管理責任者の任命	6
1-0 避難所運営マニュアル・様式集の整備	7
1-1 避難所開設訓練の実施	7

第2章 初動期（避難準備情報の発令～発災直後）	9
2-1 避難所管理責任者等の配置	9
2-2 避難所の開設・運営準備	9
2-3 避難所管理責任者等の業務	9
2-4 避難スペースの確保	10
2-5 事前受付の設置	11
2-6 避難者の振り分け	11
2-7 避難者の把握	14
2-8 避難所開設の報告	14
2-9 避難所への物資提供等の広報	15
2-10 通信手段の確保	15

第3章 展開期～安定期（発災後1日～3週間以降）	16
3-1 運営の留意点	16
3-2 用途に応じたスペースの確保	17
3-3 避難者の確認	18
3-4 運営組織の確立と避難者中心の組織への移行	19
3-5 水の供給（飲料水・生活用水等）	20
3-6 食糧・生活必需品の調達・供給	21
3-7 環境衛生の確保とゴミ処理	23
3-8 情報の収集及び伝達	24
3-9 プライバシーの確保	24
3-10 二次的避難への備え	25
3-11 他市町村、他県等からの応援職員の派遣	25

3-1-2	災害ボランティアの受入.....	25
3-1-3	マスコミ、訪問者対応.....	26
3-1-4	避難者の健康管理.....	27
3-1-5	女性の視点での避難所運営	28
3-1-6	相談体制の確立	29
3-1-7	防犯体制の確立	29
3-1-8	避難所の統廃合	30

第4章 撤去期（ライフライン復旧後）	31
--------------------------	----

4-1	避難所の閉鎖の検討.....	31
4-2	避難者への説明	31
4-3	避難者の自立支援	31

避難所運営のチェックリスト

以下は、標準的な例示です。災害の規模、状況等により柔軟に対応してください。

(1) 発災～3時間程度	
☐	避難所の開錠（施設管理者、市職員等）
☐	避難所の被災状況の確認、安全確認
☐	避難所の生活スペースの確保
☐	安全が確認された避難所へ避難誘導 （避難者に協力を求める。それまで避難者は待機）
☐	避難者カードの配布・回収（避難者の把握）→様式2
☐	健康状態チェックカードの配布・回収 → 様式18
☐	体調チェック表の配布 → 様式19
☐	避難所開設の報告→様式4
☐	掲示板の設置（入口付近）
☐	水道施設の被害状況の確認 ・井戸水やプールの水の状況把握、使用（主に生活用水として） ・飲料水等の緊急要請 ・「給水拠点」の確認及び給水（飲料水）
☐	備蓄調達物資の配布
☐	水洗トイレの使用の可否の確認 又は、仮設トイレの設営準備あるいは市災害対策本部への要請
☐	医療救護所スペースの設置
☐	帰宅困難者、滞留旅客の受入れ
(2) 3時間後～避難所生活	
☐	避難所施設職員を中心とした避難所運営組織の編成 ・情報連絡員の設置（市災害対策本部）→災害の概要周知 ・外来者等への対応窓口の設置 ・避難者対応職員の設置
☐	避難者の班の編成及び代表者の選出
☐	避難所におけるルールの確定・周知
☐	備蓄物資、救助物資の配布
☐	不足する物資の把握
☐	食料、物資等の供給要請
☐	災害ボランティアの要請 ※社協へ要請
☐	災害ボランティアセンターの設置(電話・机・イス等)※社協へ要請
☐	災害ボランティアの業務確認
☐	ゴミ排出、トイレ清掃などルールの確立
☐	テレビ・ラジオ・電話・FAX等の設置
☐	臨時物資集積所の設置

☐	炊き出し用食糧の要請及び提供
(3) 長期化への対応	
☐	避難者及びボランティア中心の組織編成へ移行
☐	用途に応じたスペースの確保
☐	プライバシーの確保対策
☐	相談体制の確立
☐	食事メニューの改善
☐	避難所の統廃合

第1章 避難所開設・運営の事前対策

1-1 避難所の指定

① 避難所の指定

指定緊急避難場所	災害が発生し、又は発生するおそれがある場合に、その危険から逃れるために避難する施設、場所
指定避難所	災害が発生した場合、避難した住民等を災害の危険性がなくなるまで必要な間滞在する、又は住家を失った場合、一定期間避難生活をする施設
いっとき 一時避難所	住民が組織的避難を行うために一時的に集合・待機する場所

※災害の種類に応じて使用できない避難所がある。【資料 避難所一覧参照】

1-2 避難所の施設管理及び設備整備

市及び施設管理者は、平常時より施設の管理・清掃等を行うとともに、避難所施設内の最低限の環境を整備し、衛生的な避難所生活を確保するように努める。

- ・非常用電源の確保
- ・燃料の確保
- ・生活用水の確保（学校のプール水等）
- ・情報連絡体制の確保（移動系防災行政無線など）
- ・トイレの確保
- ・冷暖房設備（エアコンを含む）の整備
- ・施設内のバリアフリー化
- ・害虫対策の設備 など

1-3 避難所における備蓄

市は、大規模災害による避難の長期化に備え、各避難所に必要な資機材等を運搬できる体制を整える。

- ・非常用電源確保のための発動発電機（及び燃料携行缶）
- ・簡易トイレ
- ・毛布
- ・仕切り段ボール板（プライバシー確保用）
- ・感染症対策としてマスク及び消毒液 など

※各避難所の備蓄保有状況については、郡上市地域防災計画 資料編 8 - 1 「防災用備蓄物資等保有状況」 参照

1 - 4 住民への周知

- ・避難とは、難を避けること、つまり安全を確保することであり、まずは自宅の災害の危険性を確認し、自宅で居住が継続できる場合は自宅避難も検討
- ・避難所以外への避難を検討（親戚や友人の家、自宅における垂直避難等）
ただし、避難所以外に避難する場合、近隣の住民、自主防災組織等へ連絡をするよう周知
- ・マスクや石鹼(消毒液)、体温計、タオル、スリッパ、ビニール手袋等を用意
- ・服薬している薬や体調管理のためのサプリメント等を用意
- ・受付時の混雑を避けるため、受付時に記入する「避難者カード」を事前に記入【様式 2】
- ・避難所に行く際はできるだけ（体調がすぐれない場合は必ず）マスクを着用し、「健康状態チェックカード」を記入し持参【様式 1 8】
- ・避難所の感染症対策（こまめな手洗い、消毒、パーティションの設置や 2 m 間隔の確保等）の周知・徹底
- ・避難警戒レベル情報を基に早期避難を徹底するよう周知
- ・避難所は集団生活を行う場所であり、感染リスクもあることから、事前のワクチン接種を推奨

1 - 5 避難所不足の解消

① 避難所の確保

感染症対策として 2 m 間隔の確保をする必要があるため、避難者の受入者数が減少する。よって、多くの避難所を開設する事を検討しておくこと。

② 学校の教室の利用

学校の体育館を避難所としている場合、体育館のスペースが足りなくなる。その際は、教室等の活用を検討する。教室等を活用する場合、感染症の感染者や感染の疑いがある者など、使用用途を限定することが望ましい

③ 福祉避難所・宿泊施設の活用

要支援者が避難できる避難所が不足した場合、福祉避難所を活用。
福祉避難所の受入が困難となった場合、協定の旅館組合等の施設を活用。

④ 広域避難

避難者の受入れが困難な場合は、他市を含めた広域避難を検討する。

⑤ 車中泊の対応

避難者の健康面を考慮し車中泊は推奨しないが、感染症の感染拡大に対する不安があるため車中泊が増えることが予想される。

- ・ 駐車場内等に車中泊のスペースを確保することを検討しておく。
- ・ 食料、物資の配付や情報伝達
- ・ 安否確認、健康管理の徹底

⑥ 分散避難の対応を検討【資料⑰】

- ・ 住民が避難する前に準備検討することを事前に周知
- ・ 避難所開設の広報・安否確認
- ・ 食料、物資の配付や情報伝達
- ・ 健康管理の徹底

1－6 避難所のレイアウト作成

- ・ トイレ、洗面所、洗濯場等、共有の場所では、密集にならない運用を図ること。
- ・ 教室を活用する際は、机や椅子の移動、児童生徒の私物の扱い等の配慮を行うこと。

- ・ 長期的な避難生活における避難者一人当たりの占有面積は、スフィア基準を参考に3.5㎡以上とすることが望ましい。
- ・ 占有場所の2m間隔を確保するレイアウトとする。
- ・ 通路幅2m間隔を確保するレイアウトを作成するが、パーティションがある場合、通路幅1.3m（車いすの使用を想定）としても良い。
- ・ 発熱や体調不良のある方を早期発見できるよう、避難所入口の外に「事前受付」を設置
- ・ 重度の発熱や体調不良のある方の「専用スペース」を設置。
専用スペースは個室が望ましいが、教室等を活用する場合はパーティションを設け感染症の感染防止を図る。
- ・ 教室を使用する際、プライバシーを保護するため、児童生徒の私物の取扱いに配慮し、私物を一カ所に集めシートをかぶせて目隠しをするなど、事前に対策を講じること。

- ・ 専用スペースには、専用トイレを確保することが望ましい。簡易トイレの設置も検討
- ・ 感染症の飛沫感染防止のため、パーティションの高さは2m程度を確保
- ・ 専用スペースには、家族用の待機スペースも確保し、その場合は、発熱等の方と別部屋にすることが望ましい

- ・ パーティションや簡易テントは、専用スペースを優先するが、居住スペースにおいても積極的に活用
- ・ 専用スペースと居住スペースの動線を分け、分離したレイアウトを検討し、すべての動線は交差を避け、一方通行とすることが望ましい。

1－7 発熱や体調不良のある方への対応

- ・災害対策本部及び支部へ報告する。
- ・学校等の大規模な避難所は、~~一~~教室等を活用し、重度の発熱や体調不良のある方の専用スペースの設置を検討する。
- ・小規模な避難所は一区画をパーティション等で仕切り、専用スペースとして使用する。
- ・受診できる医療機関を確認し、医療機関を受診させる。
- ・検査をした際は検査結果を伝えてもらう（又は確認する）とともに、災害対策本部及び支部へ報告する。
- ・発熱や体調不良のある方、感染者と一定の期間に接触があった方には、マスクの着用を求める
- ・避難所に一時的に留まる場合、場所は車中等を検討。

1－8 感染症感染者が確認された場合の対応

- ・感染者が確認された場合に備え、保健所と連携の上、消毒方法やその範囲、日々の健康管理、医療機関への搬送（重症化を伴う場合）、その他避難者の移動先等を事前に検討
 - ・必要に応じて、感染者専用スペースや個室、専用避難所（先）を確保
- ※関保健所（0 5 7 5－3 3－4 0 1 1）

1－9 避難所管理責任者の任命

災害時に迅速な避難所の開設・管理をするため、各避難所に避難所管理責任者を任命する。

① 市管理施設

支部救援班は、その地域に居住する職員からあらかじめ、責任者を任命しておく。（女性と男性の責任者を双方配置することが避難所運営において有効であることに配慮して任命することが望ましい）

また、学校が避難所として指定されている場合は各学校責任者（教育委員会）との連携を密にし、災害時の体制をあらかじめマニュアル等で定めておく。

② 自治会管理施設

自治会長（地区長）は、自治会内から責任者（男性・女性）を2名以上任命しておく。

③ 多様な立場の代表が参画

避難所運営に、女性や介護・介助が必要な人など多様な立場の代表が参画(障がい者、乳幼児がいる家庭の人、PTA、中学生・高校生、外国人(居住者が多い場合)) することが望ましい。

1－10 避難所運営マニュアル・様式集の整備

避難所に指定された施設には、避難所運営マニュアルや次の①～⑱の様式等を整備し、発災直後から使用可能な状態にしておく。

【様式等】

- ① 避難所開設チェックリスト（施設管理責任者用）
- ② 避難者カード【様式 2】
- ③ 避難者台帳【様式 3】
- ④ 避難所≪開設・閉所≫報告書【様式 4】
- ⑤ 避難所状況報告書≪第__報≫【様式 5】
- ⑥ 事務引継書【様式 6】
- ⑦ 避難所業務日誌【様式 7】
- ⑧ 食料依頼伝票兼処理表【様式 8】
- ⑨ 物資依頼伝票兼処理表【様式 9】
- ⑩ 食料・物資管理簿【様式 10】
- ⑪ ペット飼育者台帳【様式 11】
- ⑫ 災害ボランティア個人受付票【様式 12】
- ⑬ 災害ボランティア団体受付票【様式 13】
- ⑭ ボランティア依頼表【様式 14】
- ⑮ 取材者・訪問者への注意事項【様式 15】
- ⑯ 避難所生活ルール【様式 16】
- ⑰ 退所届【様式 17】
- ⑱ 健康状態チェックカード【様式 18】
- ⑲ 体調管理カード【様式 19】

1－11 避難所開設訓練の実施

① 避難所の周知

災害時に避難所が機能するには、市側の事前の体制準備とともに、避難対象となる地域住民への日頃からの周知が必要であり、特に、避難所立ち上げ時には、市職員のみでの運用は困難である。

市は、地域住民へ「自分はどこの避難所に避難すべきなのか」、また「避難所にどのような設備があり、どのように使用するのか」、「自分の役割は何か」などを地域の避難訓練や広報などで周知しておく。

② 避難所開設訓練の実施

災害時に速やかに避難所の開設が行えるように、日頃から市職員（学校が避難所となっている場合は、教育委員会との連携が特に必要。）と地域住民が共同で実際に開設する

施設を活用して、実践的な避難所開設訓練を実施する。また、避難所開設訓練や自主防災組織を支援するなかで、災害時のリーダーを地域毎で定めるよう要請しておく。

また、地域の自主防災会のみならず、学校やボランティア団体等とも連携を図り、地域のお年寄りや子供など要配慮者も参加した訓練を行うことで、より実践的な訓練を実施する。

なお、訓練は必ずしも円滑に進むことが理想ではなく、訓練を通じて課題を確認・認識し、次の訓練や実際の災害時に活かしていく。

<避難所開設訓練のチェックリスト>

※実際に指定されている避難所を活用すること

※実際に避難する地域住民の方と共同し、情報を共有すること

☐避難誘導（自主防災会単位で、自宅～指定緊急避難場所又は一時（いっとき）避難所への避難・誘導を行う。）

☐施設の開錠（鍵の保管場所の確認）

☐施設の被災状況の確認【様式1】

☐避難者の受付時、密集とならない運用

☐被災者カードの配布、記入【様式2、3】

→避難者数、家族構成等避難者情報の確認、集約

☐健康状態チェックカードの配布、記入【様式18】

☐体調チェック表の配布、記入【様式19】

☐発熱の有無や体調不良を確認

※事前受付の結果により、専用スペース又は居住スペースへ誘導

☐水道水（飲み水等）の使用可否の確認

☐トイレの使用可否の確認

（仮設トイレの備蓄がある場合は組み立て訓練を実施）

（密集にならない運用を図る）

☐防災資機材倉庫の開錠

→備蓄資機材の確認・搬送訓練、各種機器の使用体験

☐掲示板の設置

☐電話、FAX等通信機器の設置

☐避難所生活ルールの確認【様式16】

☐避難所生活の役割分担（責任者の決定・連絡員の設定）

☐テレビ、ラジオ等の設置

☐ボランティア受入れ訓練【様式12、13】 等

第2章 初動期（避難情報の発令～発災直後）

2-1 避難所管理責任者等の配置

避難所の開設が必要となった時に、迅速に避難所を開設するために避難所管理責任者または支部救援班（以下「避難所管理責任者等」という。）を配置する。

2-2 避難所の開設・運営準備

避難所の開設・運営に向けた準備については避難所管理責任者等、自主防災組織（自治会・地区会）が協力して行う。ただし、全員が揃わないことも十分考えられるので、最も素早く対応できる者が避難所開設の準備に当たる。

感染症対策を講ずる必要がると判断される場合は、従前よりも早目に開設をすること。

① 避難所の安全点検【様式1】

避難所管理責任者等は、避難所の開設に向けて施設の安全点検を実施する。
可能であれば、二人一組で点検する。

② 避難所の開錠

(1) 市管理施設

原則として、避難所管理責任者等が開錠するが、予め支部において自主防災組織（自治会・地区会）と協議を行い、合鍵の貸与等迅速な開錠体制を整える。

(2) 自治会管理施設

施設管理責任者または自主防災組織の代表者等が避難所を開錠する。

③ 避難所設営の準備

- ・ 防災関係設備の確認（防火設備、放送設備、非常電源等）。
- ・ 備蓄物資の確認（避難所の備蓄倉庫の開錠、倉庫内物資を確認）。
- ・ ガラス破片や倒壊した備品等の散乱危険物の除去や清掃等。
- ・ トイレの機能確認（活用可能の有無、密集とならないよう運用を図る）。
- ・ 電気、水、ガス、その他、入浴施設や給食施設等施設の機能確認（密集とならないよう運用を図る）。

2-3 避難所管理責任者等の業務

① 避難者の把握【様式2、3】

避難所管理責任者等は、避難所に避難した被災者の人数・世帯構成・被害状況・特別な配慮を要する者の状況を避難者カードにより速やかに把握し、避難者台帳を整備する。

② 避難者の健康管理【様式 18・19】

聞き取りのほか、健康状態チェックカード、体調チェック表を記入してもらい、感染症に感染している疑いが無いか確認する。

③ 必要物資の管理【様式 8、9】

避難所管理責任者等は、避難所に必要な食料・飲料水その他生活必需品の過不足を把握し、調整するため、常に市災害対策本部や、他の避難所との連絡調整を行う。

④ 要配慮者への支援

支部救援班は、各避難所の避難者名簿を取りまとめ、常に被災者の実態や需要を把握する。特に、高齢者、障がい者等の要配慮者については、災害対策本部へ報告を行い、健康福祉部福祉班において社会福祉施設、福祉避難所への緊急入所等の連絡調整を行う。

2-4 避難スペースの確保

① 居住や専用スペースの設置

避難者の住居スペースの振り分けは、原則、自治会（地区会）単位で行う。また避難者の不安解消のためにも、乳幼児、高齢者等を有する家族に関しては、可能な限り同じ環境の家族同士が一緒になるような振り分けが有効である。

事前に検討したレイアウトを基に、居住スペースや専用スペースを設置する。

感染症対策が必要となる場合、密接とにならないことを重点におき 2 m 間隔の空間（スペース）を保持すること。

避難者自らが移動できるよう、案内看板等を用意

② 重度の発熱者や体調不良者の完全分離

トイレや洗面所等も含め、居住スペースと専用スペースの分離をする。

感染症対策が必要な場合、居住スペースと専用スペースの動線が交わらないようにする。また動線は一方通行が望ましい。

体調不良者は診察が必要であるため、市災害対策本部等と連携し、事前に検討した医療機関等へ搬送する。

③ 車中泊のスペース確保

車中泊は、避難者の体調を考慮し原則推奨しないが、希望者が増えることが予想されるため、駐車スペース（車中泊専用スペース）を設けておく必要がある。

2-5 事前受付の設置

① 受付

避難所開設と同時に事前受付を設置し運営。

アルコール消毒液を設置し、雨天時、雨で濡れる場所はテントを設営。

避難者のマスク常用、手洗い(消毒)を徹底。

受付対応をするスタッフは、マスク、手袋、エプロン等を装着し、感染予防対策を図る。

② 避難者の健康状態を把握【様式18】

非接触型体温計を使用し、避難者の体温を測定。

※非接触型の体温計が無い場合は接触型の体温計を使用し、使用後は、消毒をすること。

健康状態チェックカードを記入してもらい、状態を把握する。

③ 避難者の健康状態の把握、及び体調不良の避難者の報告

体調チェック表を記入してもらい、状態を把握してもらう。

重度の発熱や体調不良が見受けられる方の対応 → P.14 2-7 避難者の把握へ

2-6 避難者の振り分け

避難者の住居スペースの振り分けは、原則、自治会（地区会）単位で行う。また、避難者の不安解消のためにも、乳幼児、高齢者等を有する家族に関しては、可能な限り同じ環境の家族同士が一緒になるような振り分けが有効である。

また、避難者同士のトラブルを回避するためにも早期の住居スペースの振り分けが重要である。

なお、事前の受付で発熱や体調不良の避難者は、専用スペースへ振り分ける必要がある。

また、要配慮者がヘルプマークを持参している場合には、必ず配慮事項を確認し名簿に反映するとともに、周囲の方の支援を受けることができるよう要配慮者に避難所内でのヘルプマークの掲示を案内する。

※ヘルプマークとは

義足や人工関節を利用している方、内部障がいや難病の方、妊娠初期の方など、援助や配慮を必要としている方々が、バッグ等に身に付けることで、周囲の方に配慮を必要とすることを知らせ、援助を得やすくするもの。



○要配慮者 対応判断の例

	区分	判断基準		避難先・ 搬送先例
		概要	実例	
1	治療が必要	・ 治療が必要 ・ 発熱、下痢、嘔吐	・ 酸素 ・ 吸引 ・ 透析	病院
2	日常生活に 全介助が必要	・ 食事、排泄、移動が 一人でできない	・ 胃ろう ・ 寝たきり	福祉避難所
3	日常生活に 一部介助や 見守りが必要	・ 食事、排泄、移動の 一部に介助が必要 ・ 産前・産後・授乳中 ・ 医療処置を行えない ・ 3歳以下とその親 ・ 精神疾患がある	・ 半身麻痺 ・ 下肢切断 ・ 発達障害 ・ 知的障害 ・ 視覚障害 ・ 骨粗しょう症	個室 (学校における体育館 以外の教室や、公民館 における会議室等)
4	自立	・ 歩行可能、健康、介 助がいらない、家族の 介助がある	・ 高齢者 ・ 妊婦	大部屋

※内閣府HP「福祉避難所の確保・運営ガイドライン」より引用

① 要配慮者の居住スペースの指定

要配慮者への対応スペース、福祉避難スペース（福祉避難所を利用する必要がある方（を有する世帯）が一時的に過ごす場所）、物資スペース等は、各避難者へスペースを振り分ける前に確保しておく。

高齢者や身体障がい者（を有する世帯）の避難スペースは、人の目が届きやすく、壁や出入口、トイレ、掲示板等の近くに配置する。

発達障がい者、妊産婦、乳幼児等の要配慮者（を有する世帯）の避難スペースは、避難者の不安解消やトラブル防止のため、同じ環境の家族が近くになるようにし、周囲からストレスを受けにくい場所に配置する。

② 通路の確保

高齢者や障がい者、負傷者のため、車いすが通行可能な通路（幅1.3m）を確保しておく。

視覚障がい者や高齢者等が壁伝いにトイレ等へ移動できるよう、一部壁際を通路とする等の配慮をする。

③ トイレの確保

仮設トイレがバリアフリー化されていない等の理由により、高齢者・障がい者等の要配慮者の利用が困難な場合、要配慮者専用トイレとして、既設の洋式トイレを活用した携帯トイレの継続使用も検討する。

④ 食料・水・毛布等の食料・物資の配布

食料・物資の要請においては、要配慮者のニーズ（高齢者への医療・介護用品や、乳幼児のいる世帯への液体ミルク及び粉ミルク、食物アレルギーのある方へのアレルギー対応食等）を聞き取り、要請する。

高齢者等の長時間配布を待つことが困難な方にも食料・物資が行き渡るよう、避難者同士の助け合いによる配布補助を検討する。

食料・物資が避難者数に足りない状況において、やむを得ない事情により、一部の者に限定して配布する場合は、事前に事情や配布のルールなどを避難者に十分説明し、理解を得たうえで配布をする。なお、緊急を要する場合は、その都度、病人やけが人、妊産婦や乳幼児等の要配慮者に優先的に配布する等、柔軟に対応する。

配布時に、避難者同士が密にならないよう、2 m間隔を空けて整列させる。

⑤ 情報伝達

要配慮者への情報の発信においては、情報提供班と生活支援班が連携し、高齢者や聴覚障がい者へも配慮した確実な情報伝達を行う。

外国人への情報伝達については、多言語（英語・中国語・ポルトガル語・タガログ語等）や、「やさしい日本語」での広報や掲示板等の作成を行う必要があるため、各種ツールの翻訳機能を用いて対応を行う

○翻訳機能のあるツール例

災害時多言語情報作成ツール	自治体国際化協会のパソコン用プログラム。 6言語に対応。無料。
VoiceTra	情報通信研究機構のスマートフォン用アプリ。 31言語に対応。無料。

⑥ 相談窓口の設置

個室やパーティションで仕切られた空間を設置し、保健師や介護士等による相談窓口を開設し、健康や避難所生活上の悩みへの相談体制を設ける。

⑦ その他要配慮者に対する配慮

一般避難者からヘルプマークへの理解を得るとともに、要配慮者に「ヘルプマーク」を周囲に見えるように掲示するよう案内することで、避難所利用者がお互いに助けあえる環境作りを行う。

2-7 避難者の把握

① 避難者カード【様式2】

避難者は、世帯単位で「避難者カード」に情報を記載してもらう。
記載内容は個人情報となるので、保管については十分注意を払うこと。

② 健康状態チェックカード【様式18】

感染症の感染が疑われる避難者、健康状態が良くない避難者を把握すること。

③ 体調チェック表【様式19】

感染症の感染が疑われる避難者、健康状態が良くない避難者を把握すること。

2-8 避難所開設の報告

① 災害対策本部への報告【様式4】

避難所管理責任者等は、開設した避難所の地域、名称、住所、開設日時、避難者数、管理責任者、報告日時、報告者名、被害及び避難状況等を、支部へ報告し、支部は各避難所の状況を取りまとめ災害対策本部へ報告する。

なお、初動期は避難者の変動が大きい為、災害対策本部へ概ね2時間毎に報告を行うこと。

② 野外受入施設を開設

避難所が不足し、一時的に被災者を受け入れるための野外受入施設を開設する場合も①と同様に報告する。

③ 資材の不足

野外受入施設の資材が市で不足した場合には、①の報告時に資材（テント等避難所設営関係）の調達を県災害対策本部（福祉政策課）へ依頼する。（周辺市町村への応援要請、県の備蓄物資の輸送等を実施）。

2－9 避難所への物資提供等の広報

広報は、防災行政無線（屋外子局、戸別受信機）、広報車、ＣＡＴＶ、電子メール等を利用し広く周知する。なお、支援が必要な在宅避難者の他、避難所に入りきらず小グループ単位で避難所以外に避難されている人達向けにも行う。

【避難所での物資提供の広報文例】

『こちらは、郡上市災害対策本部です。現在各避難所で水、食料の提供を行っております。避難所へ移動する際には、危険箇所がある場合がありますので、十分注意するよう心がけてください。』

2－10 通信手段の確保

避難所・支部間の連絡、避難者の情報収集の手段を確保する。

1. 避難所ごとに、電話の通信状況の確認をする。
2. 防災無線（移動系）の避難所への配備を検討する。
3. インターネットの通信状況を確認する。
4. 通信手段の遮断時には、伝令要員（バイク・自転車・徒歩）を確保する。
5. 市災害対策本部から事業者（ＮＴＴ西日本）へ非常用通信の設置（ＮＴＴ西日本による衛星通信、公衆電話の設置など）を要請する。

第3章 展開期～安定期（発災後1日～3週間以降）

3-1 運営の留意点

【個人の留意点】

- ・ 前後左右2 m程度の距離を確保
- ・ 手洗い、マスク着用、 毎日の体温・体調を確認
（ドアノブ等の共有部分に触れた後は、特に手洗いを徹底）
- ・ 避難所にいる方全員が検温を実施し、体調を確認
- ・ 感染症の飛沫感染を最小限にするため、居住スペース以外で食事をとらない

【避難所の留意点】

- ・ アルコール消毒薬を各入口やトイレ等に設置
- ・ 30分に1回以上、数分間程度、窓を全開する定期的な換気の実施
- ・ 手すり、ドアノブ等の人が接触する共有部分は1日最低1回消毒
- ・ トイレや洗面所は、1日最低1回の清掃及び消毒
- ・ 物品や食事の配給時は、一度机に置くこと等による感染症の接触感染を回避
- ・ ゴミは家族で管理し、密閉して廃棄

【高齢者等重症化リスクの高い方が多く避難している場合は、マスクを着用】

- ・ 避難者又は避難所の運営担当者は、マスクの着用を推奨
- ・ 避難者又は避難所の運営担当者にマスクの着用を求めることは許容される
- ・ 避難者のマスク着用に対応できるよう、あらかじめマスクを用意

① 予防【様式18・19】

事前受付を継続し、避難所に人の出入りがあるごとに、体温と健康状態を確認。

衛生環境について指導する衛生班を避難者（住民）の中から配置。

保健師や衛生班の定期的な巡回により、避難所内や車中泊等のすべての避難者の健康管理を徹底。

トイレ、洗面所、洗濯場等では、密集にならない運用をとること。

避難者の相談窓口を開設し、ストレス等の心のケアを実施。

避難者に体調チェック表を配付し毎日体温と体調を確認(1日3回)。

発熱や体調不良のある方が発生した場合は、事前に検討した手順により、保健師等と連携し医療機関を受診させる。

② 感染症感染者が確認された場合

保健所と連絡をとり、保健所の指示に従う。

③ 長期の避難生活への対応

住民と協力して、長期的な避難所レイアウトを検討

3-2 用途に応じたスペースの確保

- ・ 避難生活の長期化が想定される場合、居住スペースのみならず、様々な用途に応じた部屋（スペース）の確保が必要となる。
- ・ 特に高齢者や女性、障がい者に配慮したスペースの確保が求められる。
- ・ スペースは2 m間隔を確保すること。
- ・ 3密（密着、密接、密集）を避けること。
- ・ 適宜、換気をし、空気を入れ替えること。

【用途に応じたスペースの事例】

・ 居住スペース

居住地区単位で振り分け、要配慮者やペット同伴の世帯は、別の部屋やスペースに振り分ける。

・ 運営本部室

避難所の本部となる場所。

情報の集約や、災害対策本部との調整はここを介して行う。

・ 食料、物資保管室

搬入の際に利便性の良い場所や、冷暗室等保管に適した場所を選択する。

・ 救護室

発災直後には負傷者の受入れ場所ともなるので、比較的入口から近い場所にする。

長期化した場合には、医師や保健師の巡回も想定されるため、簡易ベッドの配置も進める。

・ 更衣室

男女毎に設置する。部屋の確保が困難な場合は、更衣スペースを設け目隠しを設置する。

・ 授乳スペース

居住スペースのパーティション等の仕切りでは不十分であり、専用のスペースもしくは部屋を確保する。

・ 子どもの遊び場

遊ぶ空間がないことから来る、子供のストレスが問題となるため、その空間を確保する。

・ 受付

入口のすぐ近くに設置する。ボランティア、マスコミ、来所者の全てが受付を介するようにする。

・ 喫煙場所

住民間のトラブルの原因となるため、原則屋外に設ける。

・仮設トイレ

衛生、臭気の問題があるので原則外に設置すると共に、手洗い場の設置にも努める。夜間の利用も考慮し、また、防犯上、居住施設から離れすぎない場所で照明を設置する。

・洗濯場

洗濯物を干すことができる日当たりのよい場所で共用場所と女性専用の場所を確保する。

・ゴミ置き場

ゴミは感染症の感染拡大を防止するため、密閉させ、自らが持ち帰ることを原則とするため、確保しない。

ただし、長期的な避難所運営となる場合、ゴミ排出のルールを確立させ、ゴミ置き場を確保する。

その際は、ゴミの収集可能な場所に臨時の集積所を設置し、その集積所へ分別を徹底した上で排出をする。そのために、事前にゴミ収集可能な場所を選定しておくこと。

また、環境水道部環境班と連携し、避難所における円滑なゴミ排出ルールを確立し、避難者に周知する。なお、ゴミはしっかり封をして捨てる、残飯は処分方法を含め適切な管理をするなど、害虫対策を徹底する。

※敷地内にテントを設置し、テント内にゴミを集積・管理することも害虫対策として有効である。

・ペット専用スペース【様式 1 1】

騒音や衛生上の問題からペットは、原則屋外でゲージ等を設けて飼育する。

※被災動物の救援について、市での対応が困難な場合は、県生活衛生課へ応援を要請する。

岐阜県生活衛生課 TEL：058-272-8280

3-3 避難者の確認

① 避難者の把握、避難者名簿の作成【様式 2・3】

回収された避難者カードは、必要な食糧や物資の算出、班の編成のデータ等になるので、配布漏れや記入漏れの無いようにする。

また、避難者カードには特別な食糧の要否（アレルギー、乳児、宗教的理由等）、医療関係での対応の要否、介助の要否、言語の違いによる通訳の要否等を記入する特記事項欄を設け、以後の対応の資料とするとともに、避難者カードを取りまとめ、避難者名簿を作成する。

② 災害対策本部への報告【様式5】

支部は、避難者の把握を進めると同時に避難所の状況について、市災害対策本部へ報告を行う。本情報は、不足物資や避難者のニーズ等を的確に把握するための重要な情報であることから、避難所間の移動にも留意しながら、報告漏れがないよう努める。

なお、展開期は避難者の変動が低い為、災害対策本部へ概ね6時間毎に報告を行うこと。

③ 避難者の移送

避難所管理責任者等は、避難所に被災者を受け入れることが困難な時(人数超過等)には、支部を通じて、市災害対策本部へ報告し、他の避難所での受入れについて調整を行う。また、市で対応が困難なときは、被災者の他地区(近隣の非被災地区もしくは小被災地区又は隣接市町村)への移送について、岐阜県災害対策本部へ要請する。

なお、隣接市町村への移送方法については、県災害対策本部と市が協議の上決定し、実施する。

3-4 運営組織の確立と避難者中心の組織への移行

① 組織編成

発災直後は、避難所管理責任者等が中心となって避難所の報告や救援物資等の要請を行うこととなるが、市の支援を得ながら、避難者による運営組織を形成する。

② 班の編成及び代表者選出

班を編成することで、給水・給食、日用品等の必要数の把握及び配布、情報の収集・伝達等を組織的に実施し、避難所生活を円滑に行えるようにする。

班は、居住の地区ごとに編成し、それぞれの班に代表者を置く。なお、当該代表者が不在の場合を考え、代理の者(副代表者)を選出する。できる限り組織的に機能できるようにする。

③ 避難者及びボランティア中心の組織編成

災害が大きくなれば、ライフラインの復旧や仮設住宅の確保等に時間を要するため、避難者及びボランティア中心の組織編成を行い、避難者が1日も早く自立していくよう支援を行う。

※阪神・淡路大震災時では、避難者及びボランティアが中心となって「1日も早く自立すること」を目標としてきた組織では、早期の自立傾向がみられた。

3－5 水の供給（飲料水・生活用水等）

水を供給する際には、まず避難所にいる被災者をはじめ、小グループで避難生活をしている人、在宅避難者などを含めた需要を把握し、供給体制を整える必要がある。

① 水道施設の被害状況確認

避難所で水道が使用できるかを確認する。

ア 受水槽、高架水槽の被害の有無、水質状況の確認

イ 揚水ポンプの運転可否の確認

ウ 散水栓の使用の可否の確認

エ 水道施設の復旧状況の確認（環境水道部水道班）

オ 断水地区の在宅避難者へは、防災行政無線や広報車等を通じ、復旧時期、避難所での供給について広報を実施する。

② 「給水拠点」の確認及び給水（飲料水）

避難所の近隣の「給水拠点」の被災状況を確認し、給水を行う。

ア 近隣の浄水場・給水所・応急給水槽の稼働状況確認

イ 「給水拠点」での飲料水の給水（給水拠点における住民対応は市）

③ 井戸水や、プールの水の状況把握及び給水（主に生活用水）

井戸水や、プール水等の状況確認を行い、給水を行う。

ア 飲料水としての水質の確認（避難所→支部→災害対策本部→環境水道部水道班へ要請）

イ 給水のための設備（浄水機、エンジンポンプ等）の確認

ウ 避難所での生活用水の供給

④ 水の不足する地域への対応

水道施設、給水拠点等の確認の結果、水が不足する箇所へは、備蓄している水（ペットボトル）を供給する。

⑤ 飲料水等の緊急要請

避難所による飲料水の緊急要請については、以下のとおりとする。

ア 要請の確認（避難所→支部→災害対策本部→環境水道部水道班が対応）

イ 必要水量の把握（一人1日3リットルが目安）

ウ 車両輸送を受ける場合は受水槽の設置場所等の受入体制の調整

3－6 食糧・生活必需品の調達・供給

① 必要な物資の品目、数量確認

避難所管理責任者等は避難者の人数を確認後、必要な物資を配布する。発災直後は市備蓄及び市調達物資（災害時応援協定によるもの等）により対処することになるので、市は、事前に調達（備蓄）品目の選定（高齢者、乳幼児、食物アレルギー等への配慮）、備蓄倉庫の整理等を行い、災害時の供給における在庫管理に留意する。【様式10】

② 炊き出し用食糧の要請及び提供

支部は、炊き出しによる食事を提供する場合、人員の確保、炊飯器具の調達や水・熱を確保する必要がある。避難所の規模等により人員の確保が困難な場合は、災害対策本部、健康福祉部福祉班を通じて、社会福祉協議会へボランティアの派遣を要請する。

※炊飯器具の配備先等については、市防災計画 資料編8－1 防災用備蓄物資等保有状況を参照

③ 不足する物資の把握、供給要請【様式8，9】

避難所管理責任者等は必要な物資を市災害対策本部へ要請する。

市において物資が不足する場合は、県災害対策本部へ要請する。【市防災計画 様式集 No.67 災害救助用食料（米穀・乾パン）緊急引渡申請書】

救助物資の受入にあたり、

○避難所では・・・物資受入れ体制及び配布体制を確立しておく。

○市では・・・・事前に、一時集積配分拠点施設から避難所への輸送経路、輸送方法を確立しておく。また、救助物資の調達先の確保や配分方法（被災者への物資の供給基準は、災害救助法施行細則別表第1 参照）も確認をしておく。

一時集積配分拠点施設

施設名	所在地	床面積（㎡）	連絡先
八幡防災センター	八幡町島谷 228	848	67－1122
郡上市役所大和庁舎車庫	大和町徳永 585	500	88－2211
白鳥中学校体育館	白鳥町為真 761－1	1,860	82－3155
高鷲小学校体育館	高鷲町大鷲 2387－1	856	72－5111
美並総合体育館	美並町白山 430－31	873	79－3111
明宝アリーナ	明宝二間手 276	1,432	87－2113
和良運動公園多目的広場	和良町宮地 1155	2,000	77－2211

< 参考 > 災害救助法施行細則 別表第 1

炊き出しその他のによる食品の供与及び飲料水の供給	(1) 炊き出しその他による食品の給与 ア 炊き出しその他による食品の給与は、避難所に収容された者、住家に被害を受けて炊事のできない者及び住家に被害を受け一時縁故地等へ避難する必要のある者に対して行うものとする。 イ 炊き出しその他による食品の給与は、被災者が直ちに食することができる現物によるものとする。 ウ 炊き出しその他による食品の給与のため支出できる費用は、主食、副食及び燃料等の経費とし、1人1日当たり1,010円以内とする。 エ 炊き出しその他による食品の給与を実施できる期間は、災害発生の日から7日以内とし、できる限り短期間にとどめるものとする。 オ 住家の被害により、被災者が一時縁故地等へ避難する場合の応急に必要な食品は、3日分以内の現物を支給する。 (2) 飲料水の供給 ア 飲料水の供給は、災害のため現に飲料水を得ることができない者に対して行うものとする。 イ 飲料水の供給のため支出できる費用は、水の購入費のほか、給水又は浄水に必要な機械又は器具の借上費、修繕費及び燃料費並びに薬品又は資材の費用とし、当該地域における通常の実費とする。 ウ 飲料水を供給できる期間は、災害発生の日から7日以内とする。
被服、寝具その他生活必需品の給与又は貸与	(1) 被服、寝具その他生活必需品の給与又は貸与は、住家の全壊、全焼、流失、半壊、半焼又は床上浸水（土砂のたい積等により一時的に居住することができない状態となったものを含む。以下同じ。）、船舶の遭難等により生活上必要な被服、寝具その他日用品等を喪失又は損傷し、直ちに日常生活を営むことが困難な者 に対して行うものとする。 (2) 被服、寝具その他生活必需品の給与又は貸与は、被害の実情に応じ、次に掲げる品目の範囲内において現物をもって行う。 ア 被服、寝具及び身の回りの品 イ 炊事用具及び食器 ウ 日用品 エ 光熱材料

3-7 環境衛生の確保とゴミ処理

避難所における衛生環境が常に良好なものになるよう努める。

避難所は換気、消毒に配慮しつつ、避難者同士が協力して定期的な清掃を行うなど、衛生管理に努める。

① 定期的な換気

風通しの悪い空間をなるべく作らないようにする。

窓を開けるなどできるだけこまめに換気を行う。

窓のある環境では、可能であれば2方向の窓を同時に開けて換気を行う。

・感染症に配慮したゴミの分別・集積・処分や避難所内の衛生管理に努める。

② 清掃方法

ウイルスは物に付いてもしばらく生存しているため、通常の清掃に加えて、ドアの取っ手やノブ、階段の手すり、机、椅子、照明のスイッチ等、人がよく触れる共用部分について0.05%の次亜塩素ナトリウム（薄めた漂白剤）で拭いた後、水拭きするか、アルコールで拭く。また、トイレや洗面所の清掃及び消毒をこまめに行う。

③ 水洗トイレの使用の可否の確認

避難所施設の水洗トイレは、水を流すなどにより使用の可否を確認する。

④ 生活水の確保

水洗トイレが使用可能であっても断水している場合には、学校のプールや耐震性貯水槽等によって水を確保し、活用を図る。

⑤ 仮設トイレ等の設置

避難所において水洗トイレが使用できない場合には、市は便槽付の仮設トイレ等を設置し、避難所の衛生環境の確保を図る。仮設トイレ等の機種選定にあたっては、高齢者・障害者等に配慮したものを考慮する。なお、し尿処理体制を事前に確立しておくこと。

⑥ ゴミの排出ルールの確立

ゴミは感染症の感染拡大を防止するため、密閉させ、自らが持ち帰ることを原則とする。長期的な避難所運営となる場合、ゴミ排出のルールを確立させる。

その際は、ゴミの収集可能な場所に臨時の集積所を設置し、その集積所へ分別を徹底した上で排出をする。そのために、事前にゴミ収集可能な場所を選定しておくこと。

また、環境水道部環境班と連携し、避難所における円滑なゴミ排出ルールを確立し、避難者に周知する。なお、ゴミはしっかり封をして捨てる、残飯は処分方法を含め適切な管理をするなど、害虫対策を徹底する。

※敷地内にテントを設置し、テント内にゴミを集積・管理することも害虫対策として有効である。

3－8 情報の収集及び伝達

① 「情報担当」の設置

災害時には情報が錯綜し、特に発災直後は通信回線が麻痺していることも考えられる。そのため避難所の運営組織に情報担当を設置し、情報の窓口を一本化し、情報の混乱を避けるようにする。

情報担当は市災害対策本部と連絡を密にし、最新の情報を収集・確認する。また、避難所管理責任者等は事前に必要な情報を収集するための各種機関への連絡先の一覧表を作成しておくこと。

情報の収集に当たっては、テレビ・ラジオ・新聞・インターネット等のあらゆる手段を活用する。

なお、市災害対策本部と避難所との縦の連携と、各避難所との横の連携が不可欠であるため、定期的な連絡会議を開催することが不可欠となる。

② 掲示板等の設置

情報担当は、避難者の見やすい場所（出入口等）に掲示板を設置して、情報を提供するとともに、集まった情報はできるだけ早い時期に整理をして、常に新しく正確な情報を提供する。また、掲示板を使用し、避難所生活ルールや避難所の平面図（区分図）等作成したものを掲示し、避難者に周知する。【様式16】

なお、居住区域ごとに部屋分けをした避難所においてはその区域固有の情報を伝達するため、その部屋の入口に掲示板を設置し情報提供を行う。

③ テレビ・ラジオ・電話・FAX等「通信機器」の設置

発災直後は電気等のライフラインが切断されることがあり、避難者は家族等に連絡がとれず不安になることがある。電気等が復旧され次第、電話やFAX等を設置して、避難者の不安を取り除くように努める。またテレビやラジオ等も可能な限り設置して情報や娯楽の提供にも配慮する。

3－9 プライバシーの確保

① パーティション等での仕切り

避難所では避難者のプライバシーを確保するため、各世帯ごとにできるだけ早い段階で、パーティション等で間仕切りをすることが望ましい。屋内であっても、テントの配置による家族ごとのプライバシーの確保も有効である。（夏における防虫効果もあるが、高温になるデメリットもある）

② 避難者カードの管理【様式2】

避難者カードや個別の相談により知り得た情報を基に、食事や医療面等で配慮を行うこと

になるが、こうした個人情報はず避難所管理責任者等が管理することとし、避難者のプライバシーに考慮する。

3-10 二次的避難への備え

再度大規模被害が発生する可能性があること、また、一時（いつとき）避難所へ避難をしている住民が、気象や災害の状況に応じて指定避難所へ二次避難を行うことを考慮し、予めスペースを確保しておくことが重要である。

3-11 他市町村、他県等からの応援職員の派遣

① 市職員等の負担軽減

大規模災害発災後は、市職員等は、避難所運営支援を含む災害復旧業務を行うために、心身ともに疲労困ぱいの状況となることが予想される。職員等の負担軽減や円滑な避難所運営を行う観点からも、他市町村や他県からの職員派遣の要請は、特に大規模災害時には不可欠である。なお、応援職員の派遣は、市災害対策本部を経由して行う。

② 市職員と応援職員の業務のすみ分け

応援職員が加わった場合、全ての業務を応援職員に任せるのではなく、市職員等と応援職員とで業務のすみ分けを行うことが原則である。

なお、市災害対策本部からの情報伝達、収受、統廃合など、避難所運営責任に関わる重要事項については、市職員等の業務とすることが理想である。

また、市職員のみならず、応援職員ともマニュアルを共有し、その上で応援職員の業務、指揮系統、責任を明確にする。

③ 業務の引継ぎ

市職員等は、24時間避難所運営支援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こと。その際には、業務内容だけでなく、避難者の様子や避難所の状況についても引継ぎを行う。【様式6】

また、避難者の苦情やトラブルに関しては、担当者間の引継に留めるのではなく、スタッフ全員で情報共有を行い、迅速に対応する。

3-12 災害ボランティアの受入

① ボランティアセンターの開設要請

支部は、避難所において、人員が不足していたり、業務量の多さから円滑な運営が困難と

判断される場合は、災害対策本部、健康福祉部福祉班を経由し、社会福祉協議会へボランティアセンターの設置を要請する。

【ボランティアセンター受付窓口の設置】

社会福祉協議会は、ボランティアセンターに受付窓口を設け、災害ボランティア個人受付票・災害ボランティア団体受付票にて、希望するボランティア活動や、ボランティア保険の加入の有無等を確認し、ボランティア台帳の管理を行う。【様式 1 2、 1 3】

② ボランティアの派遣要請

支部は、災害対策本部、健康福祉部福祉班を経由し、ボランティアセンターへボランティアの派遣を要請する。【様式 1 4】

また、ボランティアは注意事項や必要な持参品等の説明を事前に受けているはずであるが、再度確認するとともに、避難者に不安を与えないためにベストや腕章を着用し、ボランティアであることの存在を明確にしておくように呼び掛ける。

なお、避難所の運営に係るボランティアの業務を例示すると次のとおりである。

- ・ 高齢者支援業務（介護補助等も含む）
- ・ 清掃、衛生管理業務
- ・ 食料、物資搬入、在庫管理、配食、物資配分業務
- ・ 外国語通訳、手話通訳、要約筆記業務
- ・ 避難所施設内、避難所周辺の巡回業務
- ・ 子守り、子どもの遊び相手等の業務
- ・ 朝礼への参加、連絡会議への出席

※朝礼や連絡会議に出席し、ボランティアを紹介することは顔見知りとなる機会を設けるとともに、情報共有が可能となり大変有効である。

3－13 マスコミ、訪問者対応

① 広報担当者の決定

避難所が開設された後、マスコミの取材依頼や訪問者の来所依頼が多くなることが想定される。市災害対策本部と調整した上で、応対者を決め、被災者に負荷とならないよう配慮する。

② 避難者のプライバシー保護

避難所は各避難者の家と同じであり、取材や訪問で来所した人には、立ち入りや撮影を禁止する場所を明確に伝えておく。また避難者へのインタビュー等も避難者のプライバシー保護に対して十分配慮すること。【様式 1 5】

3-14 避難者の健康管理

避難所では、限られたスペースで多くの方が集団生活をし、また人の出入りも多くあるため、感染症への配慮が必要不可欠となる。

支部は、避難所における避難者の健康管理を行うため健康福祉部健康班、医師、歯科医師、歯科衛生士、保健師、看護師、管理栄養士等と協力して次のことを行う。

① 感染症予防対策

集団生活を行う避難所生活では、大勢の避難者や関係者が出入りするため、感染症への配慮が必要となるため、啓発により最低でもマスクは避難者が自ら持参することを周知させ、体温計や消毒液なども、持参することを呼びかける。

市もマスクや消毒液(擦り込み式エタノール剤)の備蓄を行うが、備蓄数量に限りがある。

※冬場のノロウイルス対策としてのビニール袋や専用消毒液の備蓄も有効である。

② エコノミークラス症候群対策

避難所生活では、体の活動量が減ることにより血栓ができるエコノミークラス症候群に対する予防や対応が必要である。定期的に体を動かすこと、十分な水分確保を呼びかけることに加え、朝のラジオ体操や、午後にストレッチ運動を行う等決まった時間に運動することも有効である。

特に避難所生活を避けた、車中で生活する避難者の方への情報提供は不可欠である。

③ 熱中症予防対策

気温や湿度が高くなることにより熱中症にかかる危険性が高まり、特に避難所において、冷房器具が使用できない状況下では、さらに注意が必要となる。

熱中症の予防として、水分補給を徹底するとともに、特に体調の変化に気付きにくい高齢者や子ども等にはより注意が必要であるため、積極的に声掛けを行う必要がある。

避難者への熱中症予防のため、避難所内に「暑さ指数（WBGT）」を表示し、注意喚起を行う。

※暑さ指数（WBGT）の表示方法について

「環境省熱中症予防情報サイト」(<https://www.wbgt.env.go.jp/>) から最寄りの地点（八幡）の暑さ指数を確認し、暑さ指数を表示する。



指数	危険度
21～24	注意
25～27	警戒
28～30	厳重警戒
31～35	危険

④ こころのケア対策

防災直後からの初期医療が落ち着いてきた頃から、PTSD（心的外傷後ストレス障害）等のこころの病に対するケア対策を行う。

⑤ 栄養バランスを考慮した食事の提供

避難者への食事の提供は、非常食から運営組織による炊き出しなどに移行されるが、長期化すると同じような食事になりがちである。偏った食事になっていないかチェックをし、栄養バランスのとれた食事を提供する。

⑥ 持病のある避難者への対応

持病があり、家庭療養している避難者への対応も考慮する。

⑦ 入浴機会の提供

洗入浴（又はシャワー）は健康管理の面で重要であり、早期に入浴施設の手配を行う。

⑧ 暑さ、寒さ対策

毛布や暖房器具、窓の開閉等の対策を講じる。

⑨ 洗濯場の確保

健康、衛生面から、洗濯場を確保する。女性専用のスペースを設けることも必要である。

3－15 女性の視点での避難所運営

① 専用更衣室等の確保

居住スペースをパーティション等で仕切ったとしても、その空間で着替えを行うことには抵抗がある。部屋に余裕があれば、女性専用の更衣室を確保し、また空間的余裕がない場合は、体育館等の一角を更衣スペースとして確保する。また化粧や身だしなみを整えるためのスペースと兼用した上での確保が理想である。

なお、母親の視点として乳児を抱えている場合、授乳スペースの確保も必要となる。スペースの余裕がない場合は、女性専用の更衣室との兼用も含め、確保に努める。

② 授乳スペースの確保

専用の個室部屋もしくはスペースの確保が望ましく、場所の確保が困難な場合は、女性用の更衣室にパーティション等を用いて設置する（防犯ブザーを設置するなどの防犯対策を行う）。

③ 男女別の物干し場の確保

避難生活が長期化し、洗濯の必要が出てきた場合には、物干し場所を共用スペースのほか、男女別々のスペースを設ける。

女性専用の物干し場所を、建物の屋上等、プライバシーの確保に配慮した場所に設置する。

④ 専用トイレの確保

避難所におけるトイレは、避難所設置初期は、男女の区別なく共用のものとして設置される場合もあるが、そのうちの一部は女性専用とし、別々の場所に配置するといった配慮をする。ただし夜間の利用も考慮した上で、配置や照明、防犯ブザーの設置等の十分な防犯対策を行う。

一部トイレに子ども用便座を設置し、専用トイレとすることも検討する。

⑤ 女性の担当者による物資配布

物資の配布に際して、生理用品など、女性のみが利用する物資については、男性から提供を受けることに抵抗がある。こういった女性特有の物資については、女性からの配布を行うよう配慮する。

⑥ 専用相談窓口の設置

女性特有の悩みや相談事項は、相手が男性であると相談しづらい可能性がある。そのため、女性専用の窓口を設けたり、相談窓口には女性スタッフを配置するといった配慮をする。

⑦ サロン活動の実施

避難者の心のケアのため、キッズスペースや、女性同士が交流できる場所（個室）・時間帯を設け、避難者の心のケア・サロン活動を実施する。

3－16 相談体制の確立

支部は、避難者の不安、疑問、不満等に、個別に相談できる窓口を設置し、ストレスの軽減に努める。支部での対応が困難な場合は、災害対策本部へ応援を要請する。また、避難者に周知して、避難者が誰でも気軽に相談できる雰囲気をつくることにより、避難者一人一人の意見を聞き、避難所運営の改善を行う。

また、女性や子どものための相談窓口をあらかじめ設置しておく。そして、意見、相談を聞きながら避難者が個別に自立の方法を探り、1日も早い自立を目指す。なお、意見を聞く時は、聞き間違いや聞き漏れによる後々のトラブルを考慮し、2人1組で対応する。

3－17 防犯体制の確立

避難所には、食料や物資の配給を受取る方々をはじめ、様々な方が訪問する。性的犯罪や窃盗等の発生も懸念されるため、警察官の立寄りを依頼する。

また、避難者自身が防犯意識を持つとともに、自警団の設置を行うなど、避難所の防犯体制を確立させる。

そして、部外者の早期発見による防犯対策にも繋がることが想定されるため、避難所内の挨拶や声掛けの徹底も積極的に行う。

3－18 避難所の統廃合

避難所は短期の緊急避難が基本なので、避難所の設置期間が長期にわたる場合、施設も本来の目的で使用できないなど、問題が生じてくる。そのため、段階的に避難所を縮小・統合などして、閉鎖に向けて取り組むこと。

① 避難者の退所

避難者の退所時には退所後の住所、退所理由等を確認する。【様式17】

② 避難所の縮小、統合

自立し避難所を退所した人のスペースを、残っている避難者で分けるのではなく、その分避難所を縮小し、また、避難者が少なくなってきたら他の避難所との統合を図る。

③ その他

仮設住宅や公営住宅の居住スペース確保等を行う。

第4章 撤去期（ライフライン復旧後）

4－1 避難所の閉鎖の検討

支部は、ライフラインの復旧状況や仮設住宅の完成度との兼ね合いを見ながら、市災害対策本部と避難所の閉鎖について検討する。

4－2 避難者への説明

支部は、避難所閉鎖（統合も同じ要領）の時期が概ね決まった段階から、避難者へ説明を行う。閉鎖（統合）の予告を行うことで、避難者にはその趣旨を十分に理解してもらうこと、また、避難所を退所した後の住居の確保にも真摯に協力することが閉鎖の大前提となる。

4－3 避難者の自立支援

① 相談体制の充実

長期間避難所生活を継続されている人の多くは、避難所退所後の住宅を確保できていないことを理由としている。また、お年寄りの方が多く残っているケースもある。そのため、支部は、こころのケアと並行して自立に向けた相談体制を充実させる必要がある。健康の問題を抱えている方もみえる場合があるので、健康福祉部健康班との連携を図りながら体制の整備を行う。

② 各種支援制度の説明

大規模災害による被災者には、被災者再建支援制度に基づく全壊・大規模半壊した世帯への支援金や災害弔慰金支給法による災害により死亡した者の遺族への弔慰金や障害を負った者への見舞金制度など様々な支援制度や補助制度がある。

市や県で独自に行っている支援制度等も発災後にスタートすることもあるため、支部は市災害対策本部と調整の上、その時点で、こうした被災者支援制度を避難者に提供できる制度等の説明を行うよう努める。

《避難所運営マニュアル》

平成16年 9月 初版 作成（総務部総務管理課作成）
平成18年12月 第2版作成（避難所等修正）
平成26年11月 第3版作成（一部改正）
平成28年11月 第4版作成（一部改正）
令和 2年 6月 第5版作成（改訂）
令和 3年 6月 第6版作成（一部改正）
令和 6年 6月 第7版作成（一部改正）