

丸亀市避難所運営マニュアル
(作成手引き)

平成30年7月
(令和7年12月改訂)

丸亀市

本マニュアルの構成(目次)

本マニュアルの利用について

マニュアルの目的・対象を解説します。

- 目的・・ 3
- 対象・・ 3

①考え方・事前準備

避難所運営の基本的考え方、平素から準備しておくことを解説します。

- ①-1 避難所運営の基本的考え方・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- ①-2 避難時とは・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
- ①-3 避難所管理運営組織・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
- ①-4 平素からの話し合い・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
- ①-5 避難所の開設から閉鎖までの流れ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7

②開設期(発災～1日程度)

避難所の立ち上げ時期の対応を解説します。

- ②-1 避難所開設手順・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8
- ②-2 施設の開錠・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8
- ②-3 避難所の安全確認・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8
- ②-4 施設点検・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9
- ②-5 施設内のエリア設定・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9
- ②-6 避難者の受け入れ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9
- ②-7 市災害対策本部への連絡・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10
- ②-8 避難所開設の広報・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11
- ②-9 食料・物資の提供・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11
- ②-10 避難所運営の記録・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11

③生命確保期(発災1日後～1週間程度)

避難所開設後の最優先となる避難者の生命・身体を守る時期の対応を解説します。

- ③-1 避難所管理運営組織の編成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12
- ③-2 市災害対策本部への連絡・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12
- ③-3 支援物資・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 13
- ③-4 避難者の健康・衛生管理・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 13
- ③-5 相談体制の確立・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 15
- ③-6 福祉避難所対象者の確認・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 15
- ③-7 プライバシーの確保・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16
- ③-8 避難者への情報提供等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16
- ③-9 二次災害の防止・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17
- ③-10 防犯・防火対策・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17
- ③-11 マスコミ・訪問者対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17
- ③-12 ペット対策・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18
- ③-13 ボランティアとの連携・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19

④生活確保期(発災1週間程度以降)

避難者が落ち着きを取り戻し、避難所生活が安定し始める時期の対応を解説します。

④-1	避難所の運営	20
④-2	支援物資	20
④-3	健康管理	20
④-4	生活環境の確保	21
④-5	相談体制の充実	21

⑤閉鎖期

避難所の閉鎖にあたっての対応を記載しています。

⑤-1	避難者に対する周知	22
⑤-2	避難所の統廃合	22
⑤-3	避難者の現状把握	22
⑤-4	閉鎖	22

様式・資料

避難所運営に必要な各種様式及び資料を整理しています。

時 期	区 分	様式・資料
①事前準備	避難所管理 運営委員会	様式 1-1 避難所管理運営委員会の組織図(例) 23
		様式 1-2 避難所管理組織委員会の名簿(例) 24
		様式 1-3 避難所管理運営委員会の運営規約(例) 25
	緊急時連絡先	様式 1-4 緊急時連絡先一覧 27
	避難所ルール	様式 1-5 避難所における共通ルール(例) 28
②開設期 (発災～1 日程 度)	避難所の開設	様式 2-1 避難所開設手順チェックリスト 29
		様式 2-2 避難所の安全確認チェックリスト 30
		資料-1 応急危険度判定士の判定結果 32
		資料-2 避難所のエリア設定の例 33
	避難者の把握	様式 2-3 避難者カード 35
		様式 2-4 避難者一覧名簿 37
		様式 2-5 退所届 38
報告・記録	様式 2-6 避難所状況報告書(開設期用) 39	
	様式 2-7 避難所業務日誌 41	
③生命確保期 (発災1日後～ 1週間程度) 以降	報告	様式 3-1 避難所状況報告書 42
	食料・物資	様式 3-2 食料依頼伝票 兼 処置票 44
		様式 3-3 食料受払簿 45
		様式 3-4 物資依頼伝票 兼 処置票 46
		様式 3-5 物資受払簿 48
		資料-3 物資カタログ 49
		様式 3-6 物資の配分方針に関する伝達文(揭示用例) 57
	取材者・訪問 者対応	様式 3-7 取材者・訪問者への注意事項(揭示用例) 58
		様式 3-8 取材者受付票 59
		様式 3-9 訪問者受付票 兼 安否確認依頼票 60
	ペット	様式 3-10 ペット登録台帳 61
		様式 3-11 ペットの飼育ルール広報文(揭示用例) 62
	ボランティア 市職員派遣	様式 3-12 避難所ボランティア受付票 63
様式 3-13 市職員・ボランティア等の派遣依頼票 64		
④避難所運営タイムライン	参考	避難所運営タイムライン一覧

①本マニュアルの利用について

目 的

「香川県地震・津波被害想定(第2次公表)」では、丸亀市の南海トラフ地震の最大クラスの場合の避難所への避難者を11,000人と想定しています。

災害時は、避難者が一時的に集中するとともに、市職員も被災することやさまざまな災害対応業務のため、市職員による避難所の開設や運営を行えないことが予想されます。

丸亀市地域防災計画では、避難所運営マニュアルの作成について、「市は、関係機関、自主防災組織、防災ボランティア及び避難所運営について専門性を有した部外支援者等の協力を得て避難所を運営するため、あらかじめ、避難所の所有者又は管理者及び自主防災組織と連携して、役割分担を明確にし、避難者に過度の負担がかからないように配慮しつつ、避難者が相互に助け合う自治的な組織が主体的に関与する運営に早期に移行できるように避難所運営マニュアルの作成に努める。なお、マニュアルの作成に当たっては、男女共同参画の視点を取り入れるとともに、性的少数者に配慮したものとする。また、マニュアルの作成、訓練等を通じて、避難所の運営管理のために必要な知識等の普及に努めるものとする。この際、市民等への普及に当たっては、市民等が主体的に避難所を運営できるように配慮するよう努めるものとする。」と示されています。

本マニュアルを基に各地域において、より地域の実情に合った避難所運営マニュアルを作成し、地域住民による自主的な避難所運営が円滑に行えるようにしてください。

万一、各地域の避難所運営マニュアル作成以前に災害が起きた場合にも避難所運営のために活用してください。

対 象

本マニュアルは、各地域の避難所運営マニュアルの作成及び避難所を運営するに当たり、地域のリーダーの方々に必要な内容を整理したものです。

本マニュアルは、南海トラフ地震等の大規模災害時の指定避難所の運営を対象にしています。

風水害等の短期間の避難所運営の場合は、地域住民の方は、市職員及び施設管理者とともに本マニュアルの必要な項目を実施してください。

①考え方・事前準備

災害発生後の混乱状態の中で円滑に避難所を開設・運営するためには、平素からの事前準備が重要です。

①-1 避難所運営の基本的考え方

避難者が相互に助け合う自治的な組織主体(地域住民)による運営が原則

□ 避難所は、市職員、施設管理者、避難者(自治会・自主防災組織等)が協力して運営します。

この際、大規模災害発生時には、市職員が対応できない場合が予想されるため、自治会・自主防災組織等の地域住民による運営を基本に、市職員、施設管理者が協力・支援することになります。

□ 運営に関する基本的役割

区 分		基本的な役割
地 域	自主防災組織	・地域の特性を理解した組織力を発揮し、避難所運営の中心を担います。
	自治会等	・共助の観点から積極的な避難所運営を担います。
	避難者	・避難所開設時は、自主防災組織や市職員等の指示に基づき協力します。 ・本格的な運営に移行した際は、避難所運営組織の一員として、与えられた役割を担当します。
市 ・ 施 設	市職員	・市災害対策本部との連絡調整を担当します。 ・避難所の円滑な運営をサポートします。
	施設管理者 (施設職員)	・避難所施設を管理します。 ・避難所の円滑な運営をサポートします。

様々な立場の方への配慮

□ 高齢者、障がい者、乳幼児、妊産婦、病気の方、性的少数者、外国人等が安心して避難生活を送れるように配慮する必要があります。

□ 男女共同参画の視点を取り入れ、誰でも安心して避難生活を送れるよう避難所管理運営委員会に**女性を3割以上**加えるよう努めてください。

□ 在宅避難者、車中避難者及びテント避難者等から支援の依頼があった場合には、各種情報の提供や支援ができるよう配慮してください。

□ 仕事や観光で一時的に滞在している方は、地域住民と分けて受け入れ、各種情報の提供や支援ができるよう配慮してください。

①-2 避難所とは

指定避難所

- 市が指定した避難所(各コミュニティセンター、学校等)に避難した方が災害の危険がなくなるまでの必要な期間滞在、または災害により家に戻れなくなった方が一時的に滞在する施設です。
- 指定一般避難所や一次避難所と呼ばれることがあります。
- 具体的な施設名等は、丸亀市 HP を確認してください。
- 食料・物資が供給される等の行政の支援があります。
- 本マニュアルは、指定避難所を対象としています。

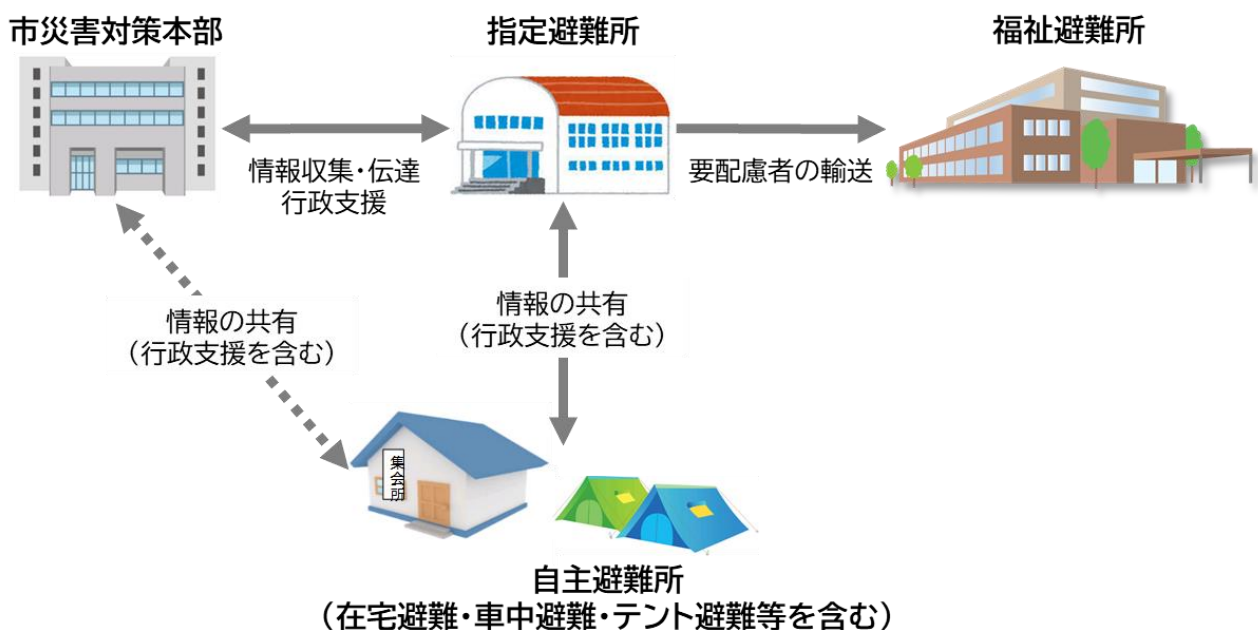
福祉避難所

- 要配慮者を受け入れるための二次的な避難所です。
- 市と協定を締結した福祉施設を福祉避難所として位置付けています。
- 指定避難所へ避難した後、職員等により対象者を選定し移送するため、直接福祉避難所へ避難することはできません。
- 福祉避難所となる福祉施設以外には、協定締結先のホテルが同様の扱いとなります。

自主避難所

- 市の指定ではなく地域住民が自発的に定めた避難所です。
- 食料・物資の供給等の行政支援は、近くの指定避難所経由となります。この際、市も把握に努めますが、災害発生当初は、行政の支援を十分受けられない可能性があるため、より一層、地域・個人による食料・物資の備蓄等の準備が必要です。
- 在宅避難、車中避難及びテント避難も同様の特性を有します。

市災害対策本部と避難所の関係



①-3 避難所管理運営組織

設置目的等

- 大規模災害時には、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となるため、避難所が秩序の取れた生活拠点として機能するよう避難所を管理運営する組織です。
- 平素から地域住民の代表、施設管理者、市職員が連携して組織しておくことが理想です。

主要な活動

【平素】

- 運営に関する日頃からの話し合い
- 避難所でのルール作り、役割分担の確認
- 避難訓練、避難所運営訓練、勉強会 等

【災害時】

- 市職員や施設管理者が不在の場合の避難所開設(開錠)
- 避難所での生活ルールの調整(スペース配分、食料・物資の配分要領等を含む)
- 避難者の意見・要望等の調整
- 避難所運営会議の開催 等

組織図・規約等

- 避難所管理運営委員会の組織図(例) 様式 1-1 (23 頁)
- 避難所管理運営委員会の名簿(例) 様式 1-2 (24 頁)
- 避難所管理運営委員会の運営規約(例) 様式 1-3 (25 頁)
- 緊急時連絡先一覧 様式 1-4 (27 頁)

①-4 平素からの話し合い

全般

- 災害当初でも、男女共同参画の視点を取り入れながら、様々な配慮が必要な方にも対応した避難所運営が円滑に実施できるように平素から地域で話し合ってください。また、話し合った内容は、記録に残し地域で共有してください。

災害当初の初動対応の手順の確認

- 地域の指定避難所や安全な避難経路等を確認します。
- 鍵の開錠要領(者)、食料・物資の備蓄場所、市災害対策本部との連絡要領等を確認してください。
- 避難所施設の安全確認等の手順を確認してください。(細部、7 頁)

避難所におけるルールの作成

- 避難所施設の利用可能エリア等は、施設管理者に確認してください。
- 避難所における共通ルール(例) 様式 1-5 (28 頁)

①-5 避難所の開設から閉鎖までの流れ

開設期 (p. 8～11)

施設の開錠

施設の安全確認（施設周辺、外壁、内壁、床、天井等の点検）

施設の設備点検（電気・ガス・水道、トイレ、空調、放送、通信、消防、備蓄品）

施設内の利用可能エリアの設定（更衣室や授乳室など女性・子どもに配慮したエリアの設定・可能な範囲での要配慮者専用エリアの設定）

施設への避難者の受入れ（避難者カードの提出・避難所ルールの周知）

災害対策本部への連絡（避難者の人数、施設のライフラインの状況等の報告）

食料・物資の提供（避難所もしくは近隣避難所に備蓄している物資の提供）

生命確保期 (p. 12～19)

避難所管理運営組織の編成（施設管理者、市職員、自主防災組織、避難者で構成する運営委員会の設置）

食料・物資の要請・管理・配布（災害対策本部が調達する物資の活用）

生活環境の整備（トイレ、更衣室、授乳室、プライバシー空間等の整備）

衛生環境の管理（し尿処理、ごみ処理等）

避難者の健康管理（感染症対策、医薬品の確保等）

相談窓口の構築（避難生活への不安やストレスに対する相談受付）

福祉避難所移送対象者の選定（要配慮者の中から福祉避難所へ移送すべき対象者を選定）

避難者への情報提供（安否確認、物資配給、ライフライン復旧情報等）

二次災害の防止（余震等に備えた施設の再点検や巡回）

防犯・防火対策（窃盗や性犯罪等の防止、火気の取り扱いによる火災の防止）

マスコミ・訪問者対応（個人情報や避難者に配慮した訪問者への情報提供）

ペット対策（飼育場所、管理方法 等）

ボランティアとの連携（炊き出し・避難所運営等によるボランティアの受入）

生活確保期 (p. 20～21)

避難者の積極的な避難所運営の参画促進

炊き出し等支援物資の充実

健康管理の徹底

生活環境の確率

相談窓口の充実

閉鎖期 (p. 22)

施設の統廃合

避難者の現状把握と自立に向けた生活再建支援

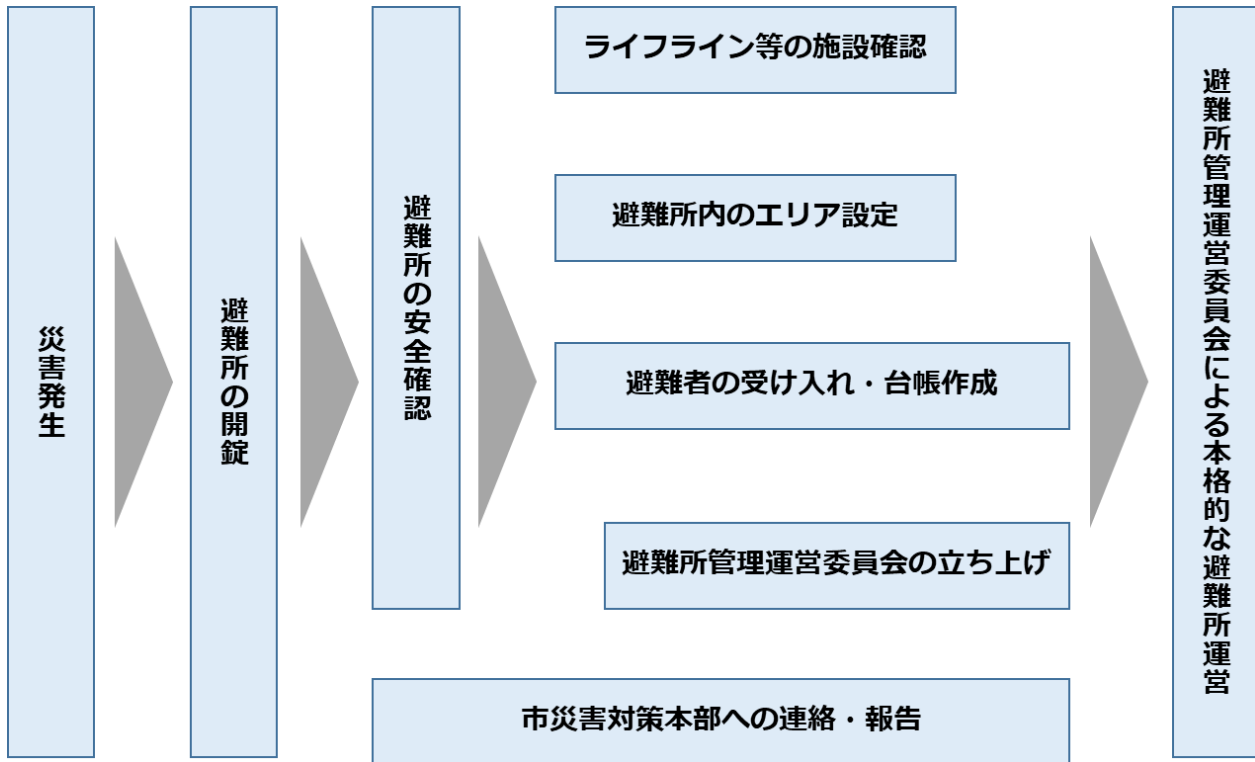
施設の閉鎖

②開設期(発災～1日程度)

発災直後の混乱状態の中で、まず避難所を開設し、運営する必要があります。

②-1 避難所開設手順

- 避難所開設・運営の基本的流れ
- 避難所開設手順チェックリスト 様式 2-1 (28 頁)



②-2 施設の開錠

- 施設管理者や市職員が不在の(直ちに避難所に到着できない)場合は、避難所管理運営組織が避難所を開錠します。
- 鍵(開錠番号)の所有者リスト
施設職員、市職員、避難所管理運営組織の住民代表者など、鍵(開錠番号)を管理する人の氏名・連絡先・備考等をまとめた所有者リストを作成します。

①-3 避難所の安全確認

- 避難所施設への立ち入り(使用)は、二次被害防止のためチェックリストを基に避難所の安全確認を行い、安全と判断される部分を使用してください。
- 安全が確認できるまでは、避難者を避難所に入れることはせず、判定結果が「要注意」の場合は、市災害対策本部に応急危険度判定士の派遣を要請して安全を確認してください。
- 安全が確認できない場合は、避難者を一時的に安全な場所に誘導してください。
- 避難所の安全確認チェックリスト 様式 2-2 (30 頁)
- 応急危険度判定士の判定結果 資料-1 (32 頁)

②-4 施設点検

- 消防設備
- 給排水設備、ガス設備
- トイレ
- 電気(非常用電源)、照明、空調(冷暖房)等
- 放送設備、通信手段(防災行政無線、電話、FAX、インターネット等)
- 備蓄食料・物資

②-5 施設内のエリア設定

- 施設設備の使用については、施設の被害状況等に応じ、施設管理者と調整してください。
- 避難者が利用できるエリアと立入制限エリアを明確に分けてください。
- 地域コミュニティを考慮した居住スペースの配置としてください。
- 障がい者・乳幼児・妊産婦等の要配慮者の専用エリアを設定してください。
- 一般の居住スペースと離隔した和室や空調施設がある部屋などを福祉避難室として設置し、配慮が必要な方へ割り当てるよう努めてください。
- 乳幼児連れや女性のための避難者の配慮として、専用エリアの設定やパーテーションを設置するなど、性犯罪等防止の対策を講じてください。
- 女性や子どもへの配慮として、トイレ、更衣室、入浴設備、授乳室、託児所、洗濯物干し場等の設置場所は、男女別々とした配置とするとともに、昼夜を問わず使用できるよう照明を設置し、適時、巡回してください。
- 高齢者や子どもの配慮として、おむつ替えスペースの設置や離乳食・介護食等が調理できるよう簡易的な調理施設の設置に努めてください。
- 避難所のエリア設定の例 資料-2 (32頁)

②-6 避難者の受け入れ

受付・避難者の把握

- 避難者の受入れ前に、入り口付近に受付を設置してください。
- 受付では、世帯毎に避難者カードへ必要事項を記入してもらい、避難者を把握してください。(スマートフォン等による入力または用紙への記入)
- 高齢者・障がい者・乳幼児・妊産婦・病気等の要配慮者を優先して避難所内に誘導してください。要配慮者のうち福祉避難所や病院への入所が必要となる人もいるため、避難者カードの配慮事項を的確に把握してください。
- 避難所でのルールを配布・掲示・説明等により、周知してください。
- 指定避難所は、地域の支援拠点でもあるので、在宅避難者・車中避難者等についても名簿の作成が必要です。
- ペット同行の避難者と非同行人避難者で避難所の入所受付の窓口を分け、避難者の居室と隔離した場所で飼育してください。
- 避難者カード 様式 2-3 (35頁)
- 避難者一覧名簿 様式 2-4 (37頁)
- ペット登録台帳 様式 3-10 (61頁)

避難者名簿の管理・留意事項

- 個人情報保護の観点から名簿の管理は、徹底してください。
- 公開希望の避難者の氏名・住所を一覧で掲示し安否確認に活用してください。
- 配偶者からの暴力、ストーカー行為、児童虐待等の恐れのある避難者の名簿は、特に管理を徹底してください。
- 問い合わせには即答せず、問い合わせ者の連絡先等を聴取して、避難者側から連絡するようにしてください。
- 退所する場合は、退所届により退所後の所在を明確にしてください。
- 退所届 様式 2-5 (38 頁)

②-7 市災害対策本部への連絡

報告のタイミング (報告先：市災害対策本部及びコミュニティセンター)

- 第 1 報(開設後速やかに)
- 第 2 報(発災後 6 時間を目途)
- 第 3 報(発災後 12 時間を目途)
- 第 4 報以降 (毎日午後 4 時までに最低 1 回)
- 避難所運営状況報告フォーム 新物資システム (B-PLo)
- 避難所状況報告書(開設期用) 様式 2-6 (39 頁)
- 避難所状況報告書 様式 3-1 (42 頁)

報告の方法

- 市災害対策本部の連絡先

防災行政無線電話 (コミュニティセンター)	①ハンドセットを外し[カクセイモード[ローカル]]の表示を確認 ②[切替]ボタンを押して「ツウワバンゴウ?」の表示を確認 ③[01](市災害対策本部)を入力 ④[発信]ボタンを押して話す。 ⑤通話後、「終話」ボタンを押す。 ※市災害対策本部以外は、呼び出せません。
一般 TEL	0877-24-8946(災害対策本部)
一般 FAX	0877-25-4007(災害対策本部)
メールアドレス	kikikanri-k@city.marugame.lg.jp
<内閣府> 新物資システム (B-PLo)	① ログイン(アクセス先、ID・PW は別途付与) ② 災害名選択→施設種別選択(避難所)→施設選択 ③ 担当者情報入力(画面右上人型アイコン) ④ 「避難所開設状況(緑文字)」の登録 ※物資の要請を含む、操作方法の詳細については、別途マニュアルを参照

※通信不通の場合は、FAX・TEL・伝令の順で報告手段の検討を行ってください。

②-8 避難所開設の広報

- 避難所が開設されたことを地域の住民に周知・広報してください。
- 手段は、防災行政無線スピーカー、ハンドマイク等を活用します。

②-9 食料・物資の提供

- 発災初日(1日分)は、基本的に、小学校区単位で小学校やコミュニティセンター等に分散備蓄している食料・物資を使用します。
- 上記の補完として、各自治会、自主防災組織及び各家庭の備蓄品を持ち寄り、使用することにも留意してください。

②-10 避難所運営の記録

- 運営の記録は、事後検証等に役立てるために整理・保管してください。
- 避難所業務日誌 様式 2-7 (41 頁)

③生命確保期(発災1日後～1週間程度)

この時期は、発災直後に避難・救助により助かった避難者の生命・身体を守る救命救急の実施、避難生活に不可欠な命を繋ぐための食料・飲料水の提供、継続的な治療が必要な方に対する医療機関との連携による対応を確実に実施することが最優先となります。

③-1 避難所管理運営組織の編成

全般

- あらかじめ定めておいた組織図・名簿・規約に基づき避難所管理運営委員会(例)を速やかに編成します。
- 発災直後は、市職員や施設職員が中心となることが多いですが、できるだけ早期に住民による自主管理体制に移行することが望ましいです。東日本大震災等でも、早期に住民による自主管理体制に移行した避難所は、運営がスムーズで避難者の早期自立につながりました。

避難所管理運営委員会

- 委員会の会議は、避難所が閉鎖されるまでの間、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、情報の共有化を図るとともに、避難所運営を円滑に進めるため、毎日定期的に開催することが必要です。

避難所運営班について

- 避難所運営班は、施設従事者、自主防災組織、避難者で編成し、委員会の具体的な業務の執行、運営にあたります。
- 班編成にあたっては、班員に男女両方を配置するとともに、特定の活動(例えば、炊き出しや清掃等)が片方の性に偏るなど、性別や年齢等により役割を固定化することがないようにしてください。
- 交代制等により、一個人に負担が偏らないようにしてください。

⑤-2 市災害対策本部への連絡

- 発災1日後となる第4報以降からは、市災害対策本部が指定する午後4時までに報告してください。
- 発災1日後からは、避難者が親戚等を頼って避難所を退所したり、在宅避難をしていた者がライフラインの寸断等の理由から避難所に入所するなど、避難者の移動が始まる一方で、長期化する避難生活に伴い、避難者のニーズも変化することから優先事項を的確に把握して報告することが求められます。
- 避難所運営状況報告フォーム 新物資システム (B-PLo)
- 避難所状況報告書 様式3-1 (42頁)

③-3 支援物資

食料・物資の要請

- 発災2日目からは、基本的に市災害対策本部から送られる食料・物資を使用するため、市災害対策本部に食料・物資を要請します。
- 市全体で物資が不足している可能性もありますので、必要な物資を的確に把握し、余剰物資が発生しないように注意してください。
- 避難所は、地域の支援拠点であることから、在宅避難者や車中避難等の自主避難所の物資要請についても把握し、まとめて要請してください。
- 物資要請フォーム 新物資システム (B-PLo)
- 食料依頼伝票兼処置票 様式 3-2 (44 頁)
- 食料受払簿 様式 3-3 (45 頁)
- 物資依頼伝票兼処置票 様式 3-4 (46 頁)
- 物資受払簿 様式 3-5 (48 頁)
- 物資カタログ 資料-3 (49 頁)

食料、物資の管理・配布

- 配布にあたっては、一定のルールを定めて公平性を担保してください。
- 生理用品や女性用下着の配布は女性が行うなど、物資の配布方法・場所に留意してください。また、性的少数者にも留意してください。
- 避難所には多くの支援物資が届くため、簿冊等により適切に管理し、可能な限り施錠のできる場所で保管してください。
- 不要な救援物資が到着した場合は、かえって妨げとなるおそれがあることから、原則として受領を拒否してください。
- 原則、賞味期限の近い物資から配布することとし、誤って期限切れの物資を配布しないよう注意してください。
- 食物アレルギーの防止等の食料や食事に関する配慮
 - 食物アレルギー患者が安心して食べることができるように、食料の原材料を明示してください。
 - 周囲の者が、食物アレルギー患者を認識できるような表示を行い、相互に誤食事故を防止する措置をとってください。
 - 文化・宗教上の理由により外国人等の避難者が食べることのできない食料がある場合は、可能な限り配慮した食事としてください。
- 物資・食料・水などの配分方針に関する伝達文(掲示用例) 様式 3-6 (57 頁)

③-4 避難者の健康・衛生管理

全般

- 避難生活が長期化するにつれ、災害のショックや慣れない環境での生活などで体調を崩す避難者が増加したり、トイレやごみなどの衛生面の問題が顕著となります。そのため、避難所の生活環境が良好に保てるよう十分配慮する必要があります。

環境整備

- 定期的に清掃・換気を行ってください。
- 妊産婦や高齢者、障害のある方も安心して生活できるよう階段への手すりの設置、簡易トイレの設置等を行ってください。
- 高齢者の転倒を防止するため、適切な幅の歩行通路を確保してください。
- 喫煙場所は、避難者導線から避けた適切な場所を指定してください。
- 消灯時間等を決め、規則正しい生活リズムとしてください。
- トイレ、洗面所、入浴施設の衛生面に注意してください。

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ことから感染症が蔓延しやすいため、マスクの配布、手指消毒液の配置等の感染症への配慮が必要です。
- 市とも連携して感染症の疑いのある者を早期隔離できるような救護室の設置や救急搬送に備えた医療機関との連携を図ることが望まれます。
- 感染症対策
 - 患者が発生した場合は、感染が拡大しないように救護室(他の避難者とは別室)を設置してください。
- 感染性胃腸炎対策(ノロウイルスによる場合)
 - 患者の糞便・吐物等の処理の際に、人の手・雑巾・バケツ・洗い場などが汚染されます。ノロウイルスは、乾燥すると容易に空気中に漂い、これが口に入って感染することがあるので、患者の糞便・吐物の処理方法、トイレ・洗面所等汚染された場所の消毒を適切に実施してください。
- 手洗いを徹底してください。
- 食中毒予防対策

【炊き出し等の受け入れ時は、以下に注意してください。】

- 外箱等の表示確認（調理年月日及び時間、製造者所在地及び氏名）
- 従事者の手洗い（水洗、アルコールスプレー等の活用）
- 内容物の確認
- 喫食限度時間の確定及び外箱への記入

【炊き出し保管時は、以下に注意してください。】

- 清潔な冷暗所等の専用保管場所の確保
- 喫食限度時間順に整理・保管・提供
- 喫食限度時間をオーバーした製品の破棄

【配食時は、以下に注意してください。】

- 従事者の手洗いの実施
- 配食時の品質確認
- 一食分のみ配食（残さないようにする）

医療品の確保

- 避難者の中には、医療用医薬品の服用が必要な避難者がいることから、市とも連携して医療救護班や薬剤師と連携してください。

し尿処理

- トイレの消毒、清掃等の衛生管理に努めてください。
- 断水している場合は、携帯トイレ(処理袋・凝固剤)の使用を徹底してください。その際、臭いや排泄物が漏れないよう使用済み携帯トイレの処理には十分注意してください。
- 仮設トイレ、簡易トイレ等を使用する場合、設置場所の選定はアクセスしやすい経路や安全性等に配慮してください。

ごみ処理

- 事前にごみの収集・集積可能な場所を選定しておいてください。
- 市災害対策本部(清掃部門)と連携し、ごみの排出ルール(ごみの集積場所、ごみの分別要領、ごみの収集日時、ごみ集積場所の清掃担当等)を確立してください。
- 害虫対策などの衛生管理を徹底してください。

③-5 相談体制の確立

- 避難者の不安、疑問、不平不満等に、個別に相談できる窓口を設置し、避難者の避難生活に対するストレスの軽減に努めてください。
- 女性への性的暴力の不安や男性の精神面での孤立が課題となってくるなど、男女や性的少数者の不安や悩みに対応することが必要となります。
- 妊産婦、乳幼児を抱えた家族等の様々な避難者が相談しやすいよう、市とも連携して専門家や男女両方の相談員を配置し、相談室を設けるなど気軽に相談できる体制を作ることが望まれます。

③-6 福祉避難所対象者の確認

- 避難者のうち、一般の避難所では生活することが困難な要配慮者は、避難行動要支援者名簿の活用及び保健師の巡回等により対象者を選定し、できるだけ早期に福祉避難所へ移送する必要があります。

②-7 プライバシーの確保

- できるだけ早い段階に、世帯単位でパーテーションなどの間仕切りにより、プライバシーを確保してください。ただし、防犯対策や要配慮者の体調確認など死角が生じないように配置・高さ等に留意してください。
- 救護室・更衣室・授乳室・女性専用トイレ・洗濯場等は、女性や性的少数者などの配慮が必要な方の視点でのプライバシー確保に努めてください。
- 避難者への来訪者については、広報班等の受付で避難者を呼び出し、所定の来客場での面会としてください。
- 郵便物等については、原則、配達員や宅配業者から直接避難者へ手渡ししてください。

③-8 避難者への情報提供等

全般

- 避難者にとって、情報が断絶していることは不安を助長する要因となるため、避難者への情報提供や避難者相互の安否確認、避難所外避難者の情報入手が行えるよう、できるだけ早期にラジオ、テレビ、電話、FAX、インターネット等の通信手段を確保する必要があります。

避難者に対する情報提供内容

- 安否情報
- 食料・物資の配給情報
- 医療・救護情報
- ライフラインの復旧情報
- 生活再建に向けた情報
- 応急仮設住宅に関する情報
- その他の支援情報(炊き出し支援、入浴支援、理美容支援等) 等

避難者に対する情報伝達手段

- 避難者の見やすい場所に掲示板を設置
- 館内放送、防災放送、広報紙の配布等

留意事項

- テレビ、ラジオ、新聞、インターネット等あらゆる手段を利用して情報収集してください。
- 災害時には情報が錯綜することから、情報担当窓口を一本化し、情報の混乱を避けてください。
- 見やすい文字の大きさや多言語ツールの活用などに配慮してください。
- 災害時には虚偽情報も多いことから、収集した情報は整理のうえ、最新かつ正確性を期してください。
- 避難所の避難者だけでなく在宅避難者等の地域住民に向けた情報提供にも留意してください。
- 伝達した情報は整理し、保管してください。
- 避難者同士が情報交換できる伝言板等を設置してください。
- 定期的に他の避難所との情報共有を図ってください。

③-9 二次災害の防止

- 地震等の大規模災害では、余震等により、再度、大規模災害が発生する可能性があります。責任者や警備班等は、定期的に施設等を巡回するなどし、施設等の異常の有無を確認してください。
- 異常があれば、市災害対策本部に報告するとともに、避難所として継続使用できないような場合は、早期に別の避難所へ移動するなどの対応を講じる必要があります。

③-10 防犯・防火対策

全般

- 避難所には、食料や物資の配給を受け取る方をはじめ、様々な方が訪問します。窃盗や性的犯罪等の発生も懸念されるため、警備班による定期的な巡回警戒のほか、警察官等の立ち寄り警戒を依頼してください。
- 集団生活においては火災の危険性も増大するため、火気の取扱いについて一定のルールを定め、火気の管理を徹底してください。

留意事項

- 原則、避難者以外の居住エリアへの立ち入りは禁止してください。
- 巡回警備は、複数人で行うこととし、定期的な巡回警備に加え、不定期な巡回警備や常時人がいない場所等への巡回警備を実施してください。
- 通路や階段などの避難経路には、避難又は火災防止のための支障となる物品等を置かないでください。
- 飲酒・喫煙コーナーを設置する場合は、施設管理者と協議してください。
- 暴力行為・迷惑行為を行った者に対しては看過することなく、警察に通報するなど厳正に対処してください。

③-11 マスコミ、訪問者対応

全般

- 避難所が開設されると、マスコミによる取材依頼や訪問者の来所依頼が想定されます。避難所への不特定多数者の出入りは、防犯上の問題のほか、避難者に過度のストレスを与えてしまうため、留意が必要です。

留意事項

- 原則、避難者以外の居住エリアへの立ち入りは禁止してください。
- 安否確認は、避難者名簿等を用いて、避難者名簿に公開することを可としたものについてのみ回答してください。
- 避難者の中には、配偶者からの暴力、ストーカー行為、児童虐待等の被害を受け、加害者から追跡されて危害を受ける恐れのある者等が含まれることもあるので、特に安否確認時には身分確認を徹底してください。
- 責任者や広報責任者等を担当窓口とし、市災害対策本部にも協議のうえ対応してください。
- 居住区域での撮影は、避難者の居宅内と同様であることから原則禁止とし、当該居住区域に避難している避難者の全員の同意がある場合のみ許可してください。
- 取材内容については、内容を記録してください。
- 取材者、訪問者への注意事項(掲示用案) 様式 3-7 (58 頁)
- 取材者受付票 様式 3-8 (59 頁)
- 訪問者受付票 兼 安否確認依頼票 様式 3-9 (60 頁)

③-12 ペット対策

全般

- 動物愛護の観点以外に、飼い主の安全確保や放浪動物による人への危害防止、生活環境保全のためにも、ペットとの同行避難は原則ですが、避難所では動物が苦手な人やアレルギーの人を含む多くの避難者が共同生活を営むことから、動物の鳴き声や臭い、毛の飛散等の衛生面に配慮した運営が必要です。

飼育場所

- 避難者の居室と隔離した場所に設置してください。
- 避難者の動線と重ならない場所に設置してください。
- 可能な限り屋内の場所に設置してください。
- 必要に応じて、動物種ごとに飼育場所を分離してください。

【屋内に設置する場合】

- ケージを使用した飼育管理を原則としてください。
- 音楽室など防音設備の部屋や体育館の倉庫などの活用も検討してください。

【屋外に設置する場合】

- 人通りの多い場所は動物が興奮しやすいので避けて設置してください。
- 水道設備などの近辺に設置したり、木陰やテント、サッカーゴールにブルーシートを被せるなど日照・風雨を避けられる環境を構築してください。
- 屋内同様にケージを使用した飼育管理が原則です。

【飼い主の居住場所】

- 継続的な飼育管理やペットのストレス軽減の観点からも、飼い主の居住場所とペットの飼育場所との距離が近い方が望ましいです。

飼育管理方法

ペットの飼育管理は飼い主の責任として、ペットの飼育マナーを遵守し、飼い主同士等で周りの人に配慮したルール作りに努めることを徹底してください。

【飼育管理ルール例】

- ペットの散歩の方法やその時間帯、コース
 - ペットへのエサの与え方
 - ブラッシング等トリミング場所の指定
 - 糞尿等の汚物の処理方法
 - ペット関係用品の保管場所
 - トラブル発生時の責任者への報告方法
- ペットの飼育ルール広報文(掲示用例) 様式 3-11 (62 頁)

トラブル発生の防止と対応

- 飼い主の中から動物飼育管理の責任者を選定してください。
- トラブル解決は、個人で対応せずグループ全体の責任で対応してください。
- 重大なトラブルや避難所運営に関するトラブルについては、避難所運営責任者へ報告してください。

③-13 ボランティアとの連携

全 般

- 避難者への救援物資の配布、避難所の運営や炊き出し、配慮が必要な方の安否確認やきめ細かな在宅生活支援等、災害時においてボランティアが果たす役割は極めて大きいことから、ボランティアの自主性を尊重しながら積極的に連携する必要があります。
- ボランティアが活動しやすく、かつ避難者が安心して受け入れられるよう留意してください。

留意事項

- 避難所のニーズを的確に把握し、ニーズに応じたボランティアを地域ボランティア支援本部等へ依頼してください。
- 避難所に直接ボランティアの申出があった場合は、地域ボランティア支援本部等を介するように説明してください。
- ボランティア保険の加入の有無について確認してください。
- 避難者に対して不安を与えないよう、ボランティアと分かる腕章等を着用させてください。
- ボランティアは、原則、避難所管理運営委員会の構成員とはしないでください。ただし、委員会で認めた場合は、この限りではありません。
- 避難所ボランティア受付票 様式 3-12 (63 頁)
- 市職員・ボランティア等の派遣依頼票 様式 3-13 (64 頁)

④生活確保期(発災1週間程度以降)

この時期は、毎日の生活に落ち着きが戻り、次第に生活が安定し始め、避難者自身による自主的な運営が行われる時期ではあります。

一方で、避難生活の長期化に伴う避難者の心身の抵抗力が低下する時期でもあります。

また、避難所の生活場所としての性格が強まってくるため、ますます避難者のニーズが多様化し、よりきめ細かい対応が求められることとなります。

④-1 避難所の運営

- 基本的に生命確保期と同様ですが、避難者の生活再建という最終目標を視野に入れ、その対応力の向上につなげていくことが重要です。
- 避難者による自主自立の推進に努めてください。

④-2 支援物資

- 避難者にとって必要な物資は、時間の経過とともに変わってきます。性別や年齢等によるニーズの差が発生することに留意し、引き続き、女性も参画した継続的なニーズの把握に努めてください。

④-3 健康管理

栄養バランスへの配慮

- 避難者への食事の提供は、非常食から炊き出しや配給などに移行されますが、避難生活が長期化すると同じような食事に偏りがちとなります。
- 栄養士等のアドバイスを受け、栄養バランスのとれた食事を提供する様にしてください。
- 食物アレルギーの方等には、献立を表示するなどの配慮が必要です。

保健師等による巡回指導

- 避難生活が長期化すれば体調を崩しやすくなることから、保健師等による巡回指導を要請するなどし、避難者の悩みや健康相談などを行う必要があります。
- 把握した内容等は確実に引き継ぎを行って情報の共有化を図り、避難者の継続的な健康管理が行えるように努めてください。

疾病の予防

- 避難生活の長期化に伴い、生活範囲が限られることによる運動不足、慣れない集団生活等の環境変化により生ずる体調不良等の防止のための保健指導、健康教育を実施(要請)してください。
(エコノミークラス症候群や生活不活発病の予防、健康体操等)

心のケア

- 発災直後の初期医療が落ち着いてきた時期から、避難者のPTSD（心的外傷後ストレス障害）等の心の病気に対するケアが必要となります。保健師等による避難所巡回指導は、避難者の心のケアには欠かせないものであり、医療関係者の人員確保のため、市と連携を図ってください。
- 子どもの心のケアは、大人とは異なる対応が必要となる場合があります。普段と違う言動や反応がある場合など、心配な様子があれば保健師等による対応が必要です。
- 要配慮者の介助を行う方へのストレスも大きいいため、様々な状況を考慮した心のケアが必要です。

④-4 生活環境の確保

居住環境への配慮

- 居住環境を整えることは、避難者の心身の健康を保つことに大きく影響します。室内の温度管理や通路等の整理整頓による高齢者や乳幼児の転倒防止等の安全確保、定期的な清掃を行ってください。

入浴環境

- 避難生活において入浴環境を確保することは、衛生上重要な問題となります。できるだけ仮設浴場・シャワー施設を避難所に設置することが望まれます。

④-5 相談体制の充実

- 長期間の避難所生活を継続されている人の多くは、退所後の住宅確保や就労先の確保など、健康上の不安以外の多くの問題を抱えています。市と連携して、避難者の生活再建に向けて必要な多様な相談支援を行うことができるよう、心のケアと平行して退所後の居住先や就労支援、補助金の案内等の相談窓口を設けることが望まれます。

⑤閉鎖期

この時期は、周辺のライフラインが復旧し、その地域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ります。また避難者の生活再建、避難所施設の本来業務の再開に向けての対応が必要です。

⑤-1 避難者に対する周知

- 避難所の閉鎖・統廃合については、ライフラインの復旧、流通の回復、居所の確保等が目途となりますが、市と連携して、避難者にあらかじめその旨を周知しておき、自立に向けた意識を持ってもらうことが大切です。

⑤-2 避難所の統廃合

- 避難所は、可能な限り早い段階で、避難者の理解を得て、施設内や避難所間の統廃合を行うことが望まれます。
- 学校や保育施設においては、教育・保育業務の再開のために教室等の復旧を優先します。

⑤-3 避難者の現状把握

- 市と連携して避難者との定期的な面談を行い、避難者の置かれている現状の把握に努め、問題解決に向けて関係機関との調整を行なってください。問題解決活動を行うことは、避難者の自立を促すこととなり、避難所の早期解消に繋がります。

⑤-4 閉鎖

- すべての避難者の退所動向が把握できれば、閉鎖期日を明示し、ボランティア等の協力を得ながら、避難者の退所を支援してください。
- すべての避難者が退所した時点で閉鎖することとなりますが、閉鎖の判断は、市災害対策本部、避難所管理運営委員会、施設責任者等で協議します。
- 運営時の記録は、事後検証等に役立てるために保管しておいてください。