

# 避難所運営マニュアル

令和4年6月

津山市

## 目次

第1	はじめに	2
第2	災害発生直後の避難行動	3
第3	避難所の種別	3
第4	避難所運営の基本	4
第5	避難所の状況設定	4
第6	避難所運営の流れ	6
第7	初動期の取組	7
第8	展開期～安定期の取組	11
第9	撤収期の取組	13
第10	役割分担等	13
<b>【付録】</b>	<b>避難所レイアウト例</b>	<b>16</b>
	避難所内での生活ルール例	18
	活動班別マニュアル	19
	避難所受付簿	24
	避難所入所者カード	25

## 第1 はじめに

平成7年1月に発生した兵庫県南部地震（阪神淡路大震災）では、多くの家屋が倒壊し、その後発生した火災により、多くの家屋が焼失しました。そのため、ピーク時には、被災者約31万7千人が避難し、かつ、その避難期間が中長期にわたったこともあり、様々な課題が指摘されました。

平成23年3月発生 of 東北地方太平洋沖地震（東日本大震災）においては、強い揺れに加え、大津波、原子力発電所事故という三重の連鎖の中で、家屋の倒壊、流出、避難指示等で、ピーク時には被災者40万人以上が避難しました。

さらに、平成28年4月に発生した熊本地震では、最大震度7を2回観測し、強い余震が続くなどして家屋の倒壊、土砂災害などが発生し、ピーク時には、被災者約18万4千人が避難しました。

さらに、昨今においては、このような大地震に加え、台風や線状降水帯などの影響により頻繁に発生している集中豪雨等の風水害により避難を余儀なくされる災害が多発しています。

平成30年7月豪雨の際には、岡山県内でも堤防の決壊等による浸水害、土砂災害など甚大な被害が発生しました。津山市においても、この時に、約440mmの降水量を観測し、幸いに人的被害はありませんでしたが、住家の全壊3棟を含む多くの物的被害が発生し、最大で40箇所の避難所を開設して、約800人の市民の方が避難されました。

近年、避難所をめぐるには、新型コロナウイルス感染症などの感染症への対策、避難所の生活環境等の改善、防災機能設備等の確保、立地状況など様々な対応が必要となっています。

また、令和3年5月には、内閣府防災担当と男女共同参画局の女性職員からの提言により「女性の会からの提言」が公表され、女性の視点からの避難所運営を推進していく必要がある旨の提言がなされました。

さらに、同年同月には、内閣府防災担当の有識者会議において、意欲のある地域の人材に対して、体系的なスキルアップの機会を提供することで、避難生活支援の担い手となる災害ボランティア人材を各地に増やすとともに、それらの人材や人材を擁する団体が、平時から行政と連携・協働する体制を確立していくことが重要である旨の提言がなされました。

津山市では、避難所運営に携わる市職員や自主防災組織などがスムーズな避難所運営を行えるよう、令和2年6月に「避難所運営マニュアル」を作成していますが、時代の変化に伴い、継続的な「避難所運営マニュアル」の見直しを行うとともに

平常時から、自主防災組織などと連携し、自主防災組織などが行う避難所運営訓練等に協力し、緊急時には、災害警戒（対策）本部での各種情報収集や情報発信に努め、避難所からの要請を迅速的確に判断・決定し、国や県、防災協定締結団体の協力などにより、円滑な避難所運営を目指します。

令和4年6月

## 第2 災害発生直後の避難行動

災害時は、まず自分自身や近くにいる家族、隣人の安全確保を第一に考えます。

### ● 水害（洪水・土砂災害）のときは…

台風や集中豪雨の水害（洪水、土砂災害）時に、『警戒レベル3 高齢者等避難開始』や『警戒レベル4 避難指示』が発令された場合には避難します。ただし、浸水時や夜間の場合、また、昼間でも水没などにより用水路と道路の境界やマンホールの蓋が見えない場合には、一時的に2階以上の建物に退避すること（垂直避難）が必要です。

なお、避難に時間を要する高齢者、障害者、乳幼児等の防災施策において特に配慮を要する方（以下「要配慮者」という。）やその支援をしてくださる方は、『警戒レベル3 高齢者等避難開始』が発令された段階で避難を開始するようにしてください。

### ● 大規模地震のときは…

地震の規模が大きいと判断される場合、揺れが収まったら、まず、扉を開けるなどして屋外への避難経路を確保してください。

次に、家の中にいる家族の無事が確認できたら、可能な限り、ガスの元栓を閉めたり、電源ブレーカーを切ったりして、近所の方に声を掛けながら、避難所等に向かいます。そこで、自治会内全体の安否確認や出火確認などを行い、必要に応じて、消火や救出・救護の応急活動を実施します。

※ 近年では、住宅建設時に感震機能付き分電盤を設置したり、感震ブレーカーが市販されたりしています。

## 第3 避難所の種別

災害対策基本法では、『指定緊急避難場所』と『指定避難所』の2つを明記しています。この他にも、自主防災組織や町内会等で地域の集会施設等を一時的な避難所（自主避難所）として活用することも考えられます。また、避難行動要支援者の避難先として『福祉避難所』もあります。

### 1 指定緊急避難場所

災害が発生、または発生するおそれがある場合、その危険から逃れるため一時的（緊急的）に避難する場所で、土砂災害、水害、地震など災害種別毎に市があらかじめ指定しています。

### 2 指定避難所

災害の危険性があり、避難した住民等（避難者）が災害の危険性がなくなるまでに必要な間滞在する、または災害により家に戻れなくなった住民等が一時的に滞在するための施設で、災害種別毎に市があらかじめ指定しています。

### 3 福祉避難所

災害時に、指定避難所では避難生活が困難な要配慮者が滞在することを想定し、市が指定した施設です。

原則として、市が指定避難所を開設した場合に、必要に応じて開設します。

## 第4 避難所運営の基本

避難所は、住民等（避難者）の命とくらしを守る場です。

避難所（福祉避難所を除く）の運営は、避難所に集まる多様な人々（避難者）が協働し、それぞれの視点を生かして自主的に行うようにします。

避難所運営に携わる市職員（避難所運営班）は、自主防災組織や町内会などと連携しながら避難所運営全体をバックアップし、市災害警戒（対策）本部との連絡調整を行います。

### 1 住民の自治による自主運営組織の確立

- 本部長・副本部長（リーダー・副リーダー）を男性と女性の両方で配置します
- 業務毎に活動班を編成し、原則として、性別や年齢に偏らず班員を配置します
- 生活者や少数派の視点に立ったニーズが把握できるように組織メンバーを構成します
- さまざまな事情で在宅避難等している人への支援物資の配分にも配慮します

### 2 避難所の作業はみんなで協働

- 性別に偏らず、みんなが共に活動できるようにします
- 公平に作業が行えるように、ローテーションを組みます
- 日中、夜間、休日などいろいろな時間帯に対応できるようにします
- 高齢者や小・中学生、高校生などにも分担し活動の場をつくります

## 第5 避難所の状況想定

大規模災害発生時の避難所の状況は、時間経過に伴って大きく変化します。そのため、このことを踏まえて時系列に沿った対応方針を検討します。

時期	避難所の状況想定
【初動期】 災害発生直後 ～3日程度	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 市の担当者や施設管理者が避難所に到着する前に、避難者が施設内に避難せざるを得ないことも予想される</li><li>・ 避難者が殺到し、精神的にも不安定な状態</li><li>・ 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</li><li>・ 余震による二次災害のおそれ、火災の延焼拡大、危険物漏洩等により、避難者が混乱</li><li>・ 食料や物資の不足による配布調整の必要が生じ、トラブルが</li></ul>

	<p>発生しやすい</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各種情報の不足で、避難者の不安が拡大</li> <li>・ 安否確認の問い合わせが殺到</li> </ul>
<p>【展開期】 3日～1週間 程度</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食料や物資は概ね供給されるようになるが、避難者数が流動的な段階</li> <li>・ 避難者が落ち着きを見せ始める一方で、エコノミークラス症候群の発生等健康状態の悪化や衛生環境の悪化が予想される</li> <li>・ ライフラインの回復が遅れている場合、飲料水や生活水の確保、入浴の機会といった要望が、避難者のみならず、在宅の被災者も含めて、拡大することが予想される</li> <li>・ ボランティアの人数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</li> </ul>
<p>【安定期】 1～2週間程 度</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 避難所の状況は概ね落ち着いた状態</li> <li>・ 被災地以外からの支援活動が本格化し、マンパワーが期待できる</li> <li>・ 臨時開設や民間施設を利用した避難所は、統廃合の検討を開始</li> <li>・ 避難生活の中長期化に伴い、プライバシーの確保等対策が必要となる</li> <li>・ 避難者の通勤通学が始まり、避難所は生活の場としての性格が強まってくる</li> <li>・ 学校が避難所となっている場合、教職員が本来業務へシフトする</li> <li>・ 避難所内外の避難者間の公平性、応援・支援への依存の問題が生じ始める</li> </ul>
<p>【撤収期】 2週間～3ヶ 月程度</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 避難者の退所が増え、避難所の運営体制の見直しが必要となる</li> <li>・ 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</li> <li>・ 避難者の減少に伴い、避難所の統廃合が進み、避難者の不満や不安が強まる段階</li> <li>・ 市では、住まいの確保が最重要課題となる</li> <li>・ 避難者に対するこころのケア等の保健・医療サービスの一層の充実が求められる</li> <li>・ ボランティアも減少し、運営体制の維持が困難となる</li> <li>・ 季節の変化に伴い、それまでと異なった対策が求められる</li> </ul> <p>【対策例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 冷暖房設備の整備</li> <li>・ 生鮮食料品等の保管設備の整備</li> <li>・ 簡易入浴施設の確保</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 仮設住宅の提供等により、市は避難所の撤収に向けて調整を開始</li> </ul>

## 第6 避難所運営の流れ

避難所運営の流れの概略については、下図のとおりです。

【避難所運営の流れ】

時間	発災日	2日目	3日目以降	1週間	2週間
	避難者収容～24時間	48時間	72時間～	～2週間	～3ヶ月
動き	発災直後の混乱期	避難者の増える時期		避難者の多い時期	避難者の減る時期
	開設・運営準備	避難所運営			
津山市	<input checked="" type="checkbox"/> すぐに実施 <input type="checkbox"/> 避難所運営担当職員の派遣 <input type="checkbox"/> 食料・物資の手配・配送 <input type="checkbox"/> 避難所状況確認 <input type="checkbox"/> 健康調査 <input type="checkbox"/> 避難所開設準備 <input type="checkbox"/> 避難所開設報告 <input type="checkbox"/> 災害警戒（対策）本部との連絡調整 <input type="checkbox"/> 避難所運営会議への参画				
運営本部	<input checked="" type="checkbox"/> すぐに実施 <input type="checkbox"/> 避難所運営本部の設置 <input type="checkbox"/> 活動班の編制		<input checked="" type="checkbox"/> 混乱が落ち着いたら実施 <input type="checkbox"/> 避難所運営会議の開催 <input type="checkbox"/> 市との連絡調整		
活動班	総務班	<input checked="" type="checkbox"/> すぐに実施 <input type="checkbox"/> 避難所の安全確認 <input type="checkbox"/> 避難所ルールの掲示 <input type="checkbox"/> 避難者数の把握		<input type="checkbox"/> 各種情報の収集・発信 <input checked="" type="checkbox"/> 混乱が落ち着いたら実施 <input type="checkbox"/> マスコミ対応 <input type="checkbox"/> 避難所運営会議の開催（事務局） <input type="checkbox"/> 防犯に関する注意喚起	
	避難誘導班	<input checked="" type="checkbox"/> すぐに実施 <input type="checkbox"/> 避難所周辺の安全確認 <input type="checkbox"/> 避難スペースの整理 <input type="checkbox"/> 避難者の誘導 <input type="checkbox"/> 避難スペースの配置			
	受付班	<input checked="" type="checkbox"/> すぐに実施 <input type="checkbox"/> 避難者受付（避難所受付簿の作成） <input type="checkbox"/> 避難者名簿の作成・管理（避難所入所者カード回収）		<input type="checkbox"/> ペット連れ避難者への対応 <input checked="" type="checkbox"/> 避難所入所者カードに基づいて実施 <input type="checkbox"/> 避難者の入退所の管理（外泊の管理） <input type="checkbox"/> 来訪者への対応	
	食料・物資班	<input checked="" type="checkbox"/> すぐに実施 <input type="checkbox"/> 飲料水の確保（確認） <input type="checkbox"/> 備蓄物資の確認 <input checked="" type="checkbox"/> 避難者が分かったら <input type="checkbox"/> 備蓄物資の活用		<input checked="" type="checkbox"/> 支援物資が届き始める頃から実施 <input type="checkbox"/> 食料・物資の調達 <input type="checkbox"/> 食料・物資の管理・配布	
救護・衛生班	<input checked="" type="checkbox"/> すぐに実施 <input type="checkbox"/> トイレの確保（確認） <input type="checkbox"/> 負傷者・体調不良者等への対応 <input type="checkbox"/> 要配慮者への対応 <input type="checkbox"/> 救護スペースの設置		<input checked="" type="checkbox"/> 混乱が落ち着いたら実施 <input type="checkbox"/> 救護体制の確保 <input type="checkbox"/> 衛生環境の整備		

## 第7 初動期の取組

災害発生直後あるいは災害が発生するおそれが高まった場合には、避難施設の安全点検をした上で、建物内への立ち入りが可能と判断した場合は、避難所として運用することとなります。

早期に避難所運営本部を立ち上げ、避難者を受け入れる体制を構築します。

### 1 避難所の開設・点検

#### (1) 避難所の開設

災害発生時等において、災害警戒（対策）本部が指定避難所の開設を判断し、原則として、市職員や施設管理者によって解錠し、避難してきた市民等（避難者）が使用します。

#### (2) 地域でも鍵の管理状況等を把握

夜間や休日に、大規模な災害が発生し又は発生するおそれが高まった場合には、鍵を管理する市職員や施設管理者の被災も懸念され、避難所の開設がスムーズに行われないことも想定されます。このような場合に備えて、自主防災組織の会長等は、施設管理者等との連携を密にし、地域内にある避難所の鍵の管理状況や解錠手順を確認しておきましょう。

#### (3) 施設の安全確認等

建物内への立ち入りの可否については、原則として、市職員や施設管理者等が、目視による点検を行い判断します。

ただし、市職員や施設管理者等が到着しない場合を想定し、あらかじめ、点検のポイントや避難所の使用範囲、使用方法について、当該施設の所有者（管理者）と協議しておくこと、スムーズな開設に繋がります。

#### (4) 施設設備の点検

避難所に設置された照明、トイレ、上下水道の使用可否を点検し、特に、上水道又は下水道が損傷している場合は、衛生面からトイレの使用を禁止し、簡易トイレ等を手配します。また、発熱等体調不良の人のための専用トイレを確保することが望ましいでしょう。

#### (5) 夜間の場合

夜間は照明の確保を行います。照明設備が使用できない場合には、原則として、持参した懐中電灯等に対応します。火災防止のため、蝋燭の使用は避けてください。

### 2 避難所運営本部の設置

#### (1) 開設当初の避難所運営

本格的な避難所運営本部が形成されるまでは、町内会長や自主防災組織の代表者、市職員もしくは施設管理者などの指示の下、避難所の開設や運営にあたるようにしましょう。

#### (2) 避難所運営本部の立ち上げ

応急的な対応が落ち着いてきた段階で、避難所運営の中心となる「避難所運営本部」を立ち上げます。

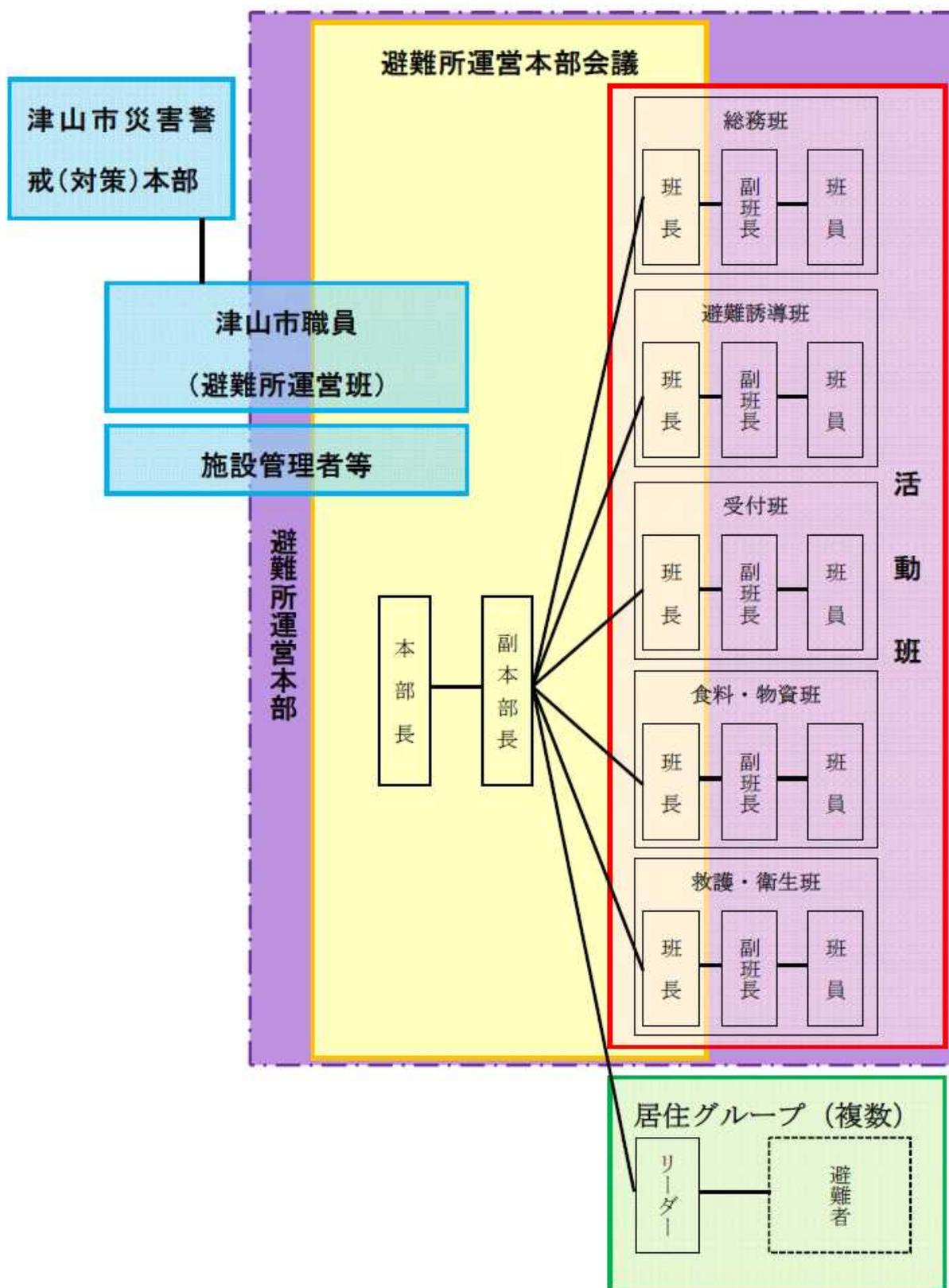
避難所運営本部の構成員については、避難者が中心となります。自主防災組織

や町内会などを中心に事前に決めておくことが望ましく、負傷等により活動できないことも考慮して、サブメンバーも検討しておくとうよいでしょう。

避難所運営本部の構成例は下図のとおりです。

なお、構成員の人選にあたっては、年代や性別が異なる様々な避難者の意見が反映できるよう配慮しましょう。

【避難所運営本部の構成例】



### 3 避難所のレイアウト作成

#### (1) 施設の利用方法の明確化

避難所として指定された施設の全てを避難所として利用できるとは限らないことから、事前に施設管理者と協議し、利用する部分を明確にしておき、避難所として利用する部分以外の施設（敷地）へは、避難者の立ち入りを禁止することを前提としてください。

#### (2) 避難者の居住空間の確保

避難者の居住空間では、通路を確保し、町内会単位などで区画（居住グループ）を構成するようにし、事前にレイアウトを検討しておくといでしょう。

特に、学校施設が避難所となっている場合には、体育館、教室などの利用が考えられますが、教育活動の再開を考慮しながら、施設管理者と相談して設定する必要があります。なお、季節性インフルエンザ等の感染症流行の可能性がある場合、1人あたりのスペースをなるべく広くとりましょう。

※ 市内の市立小中学校については、各校で段階を分けて、使用可能エリアを設定しています。

#### (3) 要配慮者の優先

発災直後は、多数の要配慮者による混乱が予想されますが、中でも高齢者、障害者、乳幼児、妊婦、難病患者等を優先して屋内の避難場所を確保します。

その際、一般の避難者と隔離できる別室が確保できれば、要配慮者の避難スペースとして、要配慮者のニーズに応じて割り当てるようにします。

また、要配慮者の状態などに応じ、市が設置した福祉避難所への移動も検討する必要があります。

※ 市内に避難所が開設された場合には、ニーズに応じて、福祉避難所を開設します。

#### (4) 帰宅困難者等への対応

特に、観光地や商業地域では、地域住民以外（帰宅困難者等）も避難所に避難してくる可能性があります。これらの避難者は、長期間にわたって避難所に留まることはないと考えられるため、地域の避難者と居住グループとは分けておくのが好ましいと考えられます。

#### (5) プライバシーの保護

女性や子ども等の脆弱な状況に置かれた人々に対しても良好な避難生活環境を提供する観点から、プライバシーの確保された間仕切りによる世帯ごとのエリア設置、男女別の更衣室や休養スペース、授乳室等の設置等の配慮が必要となります。

防犯上の観点からも女性用トイレ、洗濯干し場、更衣室、休憩スペースや入浴施設は、男性用のものと離れた場所に設置するなど、昼夜を問わず安心して使用できる場所を選定し、夜間でも使用する場所には照明をつけることが望ましいでしょう。

### 4 避難者の受付

#### (1) 町内会単位で受付

受付を行い、避難者の人数把握を迅速・的確に行うことが円滑な避難所運営に

つながります。受付班を中心に町内会単位で受付を行い、受付では、避難所受付簿に記載後、感染症予防のため全員に体温測定、健康チェックの聞きとりをし、居住スペースに入る前にアルコールによる手指消毒、マスクの着用をしてもらいます。また、受付時に発熱などの体調不良を訴える場合には別室や専用スペースに案内します。

なお、地域住民以外については、これをひとつの単位とします。

## (2) 避難者に記載してもらう書類

市は、避難者に記入してもらう避難所受付簿、避難所入所者カード、筆記用具及び非接触型体温計をあらかじめ準備しておきます。受付では、避難者に避難所受付簿のみを記載してもらいます。避難所入所者カードは受付時に配布して、世帯毎に居住スペースで記載してもらい、記載終了後に受付に提出してもらいます。避難スペースに入らないものの施設内に駐車した車両内での車中泊やテント泊をしているような避難者にも記載してもらってください。

また、避難所入所者カードの特記事項欄には、アレルギーや障害等で配慮が必要なことを記載してもらってください。

## (3) 緊急を要する要望調査

病院や福祉避難所への移送希望、体調不良など、緊急を要する要望については、受付時に聴取するとともに、避難所入所者カードに記載してもらい、必要な手配ができるように、速やかに市職員（避難所運営班）に引継ぎをしてください。

## 5 安全対策

女性や子どもに対する暴力防止や不審者排除のため、2人1組（男女ペア）で夜間の見回りを行うなど、避難所の安全を確保し、必要に応じて、近隣の警察署に巡回や女性警察官の派遣を依頼するなどしましょう。

## 第8 展開期～安定期の取組

### 1 避難所運営本部会議の開催

#### (1) 避難所運営本部会議の開催

避難所生活を円滑に送れるようにするために、定期的に避難所運営本部会議を開催しましょう。

発災直後の会議の開催頻度は1日2回を目安とし、主に、朝は前夜以降の伝達事項等、夕方は課題等の検討を行うようにします。

時間が経過し、避難所の状態が落ち着いている場合は会議開催を省略することはできますが、特に連絡事項等がない場合でも、最低1日1回は開催し、各班で情報を共有し、連携した対応を行うようにしましょう。

#### (2) 避難所運営本部会議の参加者

避難所運営本部会議は、本部長、副本部長、各班の班長で構成（P8参照）し、市職員や施設管理者も参加するようにします。

また、ボランティアを受け入れている場合には、代表者にオブザーバーとして参加してもらうようにし、意見を取り入れるようにします。

## 2 避難所ルールの決定

避難所運営本部会議で避難所ルールを決定し、掲示等を行うことにより避難者への周知を図りましょう。

なお、最低限のルールについては、平常時から決定しておくようにしましょう。

## 3 各種情報の周知

物資・食料の配布や復旧情報など避難者に周知する必要がある各種情報は、放送だけでなく、掲示等も活用して避難者全員に伝わるように工夫しましょう。

また、難聴や盲目等で情報が得られにくい要配慮者がいる場合、発熱等の体調不良がみられる人には、個別に配慮する必要があります

※新型コロナウイルス感染症の場合は軽症者であっても原則として一般の避難所に滞在することは適当でないことに留意してください。

## 4 問い合わせ対応

### (1) 安否確認への対応

発災直後は、電話や来訪により避難しているか等の安否確認の問い合わせが殺到することが予想されます。しかし、避難者の情報は個人情報であることから、原則として、その場で回答することは避けてください。

ただし、事前に安否情報の外部提供に同意が得られている場合は、安否情報に加え、

- ・ 現在当該避難所に避難していること
- ・ 当該避難所に避難しているが外出していること
- ・ 当該避難所に避難していたが既に退所していること

程度は回答することができると考えられますが、それでも、連絡先電話番号や避難状況の詳細などについては回答せず、避難者自身と直接話し合ってもうらうようにしましょう。

また、伝言を預かることも、暗にその避難所にいると回答していることとなりますから対応には注意が必要です。伝言を預からない場合には、例えば、相手方に、避難所内に『尋ね人』の掲示をするように促したり、災害伝言ダイヤルの活用を教示したりするような対応も考えましょう。

### (2) 一般電話への対応

避難者宛てにかかってくる安否確認以外の電話についても、相手方に当該避難者の存否を知らせる結果となりますので対応には注意が必要です。また、災害対応の緊急連絡用の回線確保のためにも、原則として、取り次がないこととします。

### (3) 面会等への対応

避難者への面会を求める来訪についても、すぐに避難者を呼び出すことは相手方に当該避難者の在所の有無を知らせる結果に繋がるため、対応には注意が必要です。また、防犯の観点からも、避難者以外は、避難スペースには立ち入らせないこととします。

## 5 取材等への対応

### (1) 対応方針の決定

取材を受けるか、取材者に対してどのように対応するかについては、あらかじめ避難所運営本部会議で決定しておきましょう。

また、取材や調査に対しては、避難所の代表（本部長等）が責任をもって対応するようにしましょう。

## (2) 取材者への対応

避難所での取材や調査を行う人については、必ず受付で身分確認を行いましょう。また、取材等を行っている間は、記者腕章等の装着を求め、避難者と判別ができるようにしましょう。

## 6 郵便物・宅配便の受領

受付で郵便局員や宅配業者から配達先（避難者）を確認し、避難所受付簿等により存否を確認し、避難所内にいる場合には、避難スペースに誘導あるいは避難者を受付に呼び出し、避難者自身で受領の判断をしてもらってください。

なお、避難者が宅配便等を依頼している場合には、あらかじめ避難者から受付班に申告してもらうようにルールを決めておけば、避難所受付簿等の確認の手間が省略できます。

## 第9 撤収期の取組

### 1 退所者の把握

避難所を退所する避難者については、必ず、受付で申し出をしてもらい、避難所入所者カードへ退所日を記載して別に保管するようにするとともに、避難所受付簿からも二重線等で抹消します。

なお、避難所受付簿や避難所入所者カードは、後の事務処理に必要な書類となりますので、絶対に廃棄しないようにしてください。

### 2 避難所の統廃合

ライフラインの復旧、流通の回復、住まいの確保ができた段階で、避難所運営本部は施設管理者及び市と相談しながら、避難所の統廃合や撤収の方針を決定します。

決まった方針は、できるだけ早く避難者へ示すことによって、避難者に次のステップに向けた準備を行ってもらうことができます。

なお、統廃合にあたっては、地域のコミュニティや避難所で形成されたコミュニティの維持に配慮する必要があります。

### 3 避難者への移動の要請

避難所の統廃合や撤収により、避難者が他の避難所に移動する場合は、ボランティア等の協力を得ながら、移動や荷物の運搬等の支援を実施します。

## 第10 役割分担等

## 1 市職員（避難所運営班）の役割

市職員（避難所運営班）は、市災害警戒（対策）本部との連絡調整を中心に行います。避難所の運営状況やニーズ等については、避難所運営本部会議への参画等により把握します。

## 2 避難所運営本部の役割

避難所生活を円滑に行うために、避難所全般の管理・運営の方針を決定します。市職員（避難所運営班）と連携し、各活動班の活動が円滑に進むように連絡調整を行いながら、運営全般を統括します。

主な役割は次のとおりです。

- ・ 避難所運営本部の設置
- ・ 活動班の編成、連絡調整
- ・ 避難所運営本部会議の開催
- ・ 市災害警戒（対策）本部との連絡調整

## 3 各活動班の役割

一部の特定の人に重い負担がかからないようにするため、各活動班を設置し、協力して避難所運営を行うようにします。各活動班の主な役割は次のとおりです。（詳細については、巻末付録で確認をしてください。）

なお、避難所や運営の中心となる自主防災組織、町内会等の規模によって、活動班の役割を統合、分割するなど柔軟に対応をしてください。

### (1) 総務班

- ・ 避難所の安全確認
- ・ 避難所ルールの掲示
- ・ 避難所運営本部の事務局
- ・ 避難者数の把握
- ・ 各種情報の収集・発信
- ・ 防犯に関する注意喚起

### (2) 避難誘導班

- ・ 避難所周辺の安全確認
- ・ 避難スペースの整理
- ・ 避難スペースの配置
- ・ 避難者の誘導

### (3) 受付班

- ・ 避難者の受付
- ・ 避難者名簿の作成、管理
- ・ 避難者の入退所の管理
- ・ ペット連れ避難者への対応
- ・ 来訪者への対応

### (4) 食料・物資班

- ・ 飲料水の確保（確認）
- ・ 備蓄物資の確認

- ・ 備蓄物資の活用
- ・ 食料・物資の調達
- ・ 食料・物資の管理・配布
- ・ 炊き出しへの対応

**(5) 救護・衛生班**

- ・ トイレの確保（確認）
- ・ 負傷者・体調不良者等への対応
- ・ 要配慮者への対応
- ・ 救護スペースの設置
- ・ 救護体制の確保
- ・ 衛生環境の整備
- ・ 感染症の予防

**4 居住グループの編成**

**(1) 世帯を基本単位に居住グループを編成**

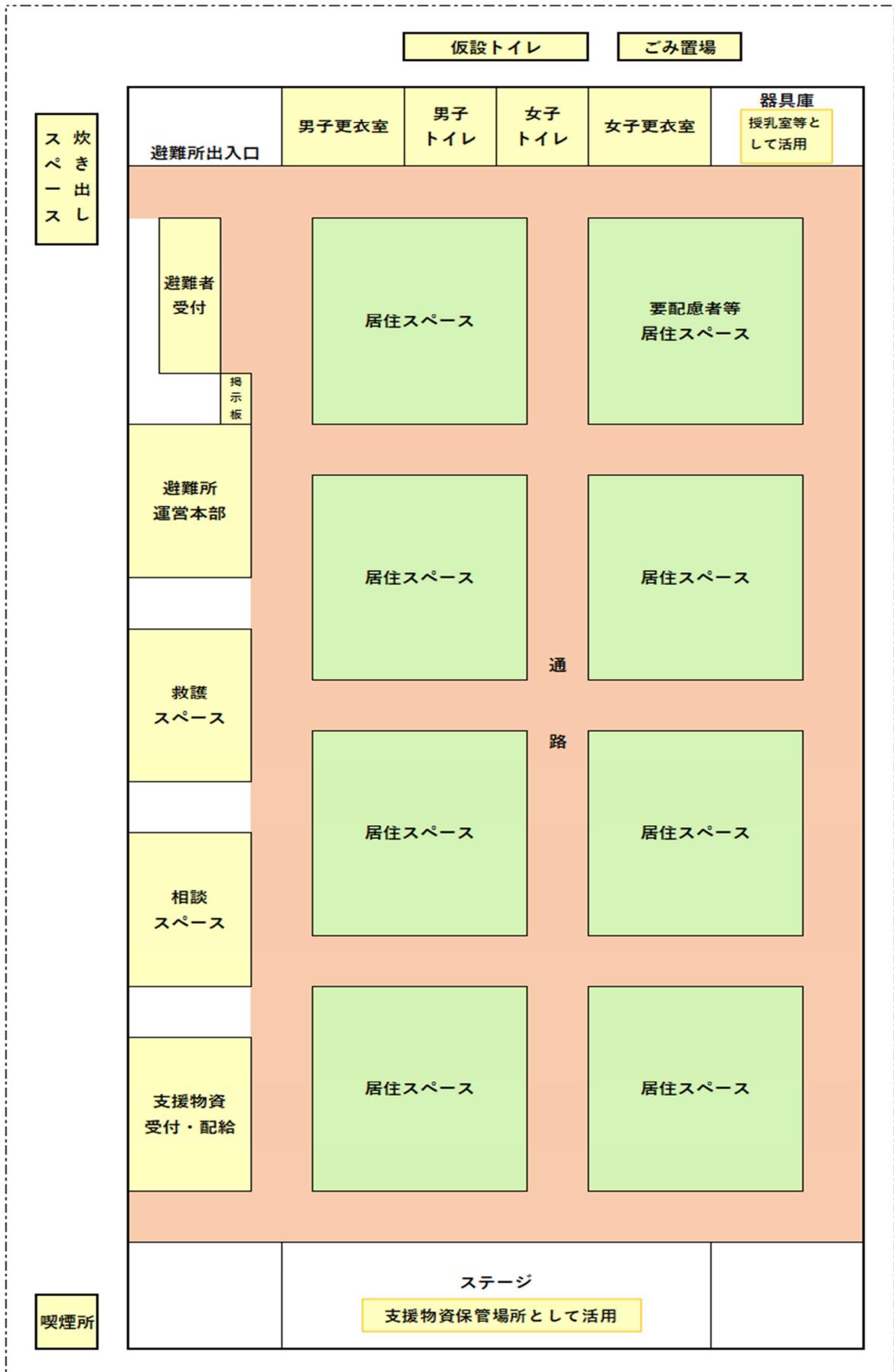
居住グループ毎にリーダーを置き、リーダーの目の行き届く範囲を考慮すると、ひとつの居住グループの構成人数は、40名程度が適当と考えられます。

**(2) 居住グループ編成への配慮**

世帯の異なる家族、親戚なども必要に応じて同じ居住グループの中に編成するようにします。

また、居住していた町内会を考慮してグループを編成すると、町内会長等をリーダーとしてまとまりやすくなりますし、顔見知り同士が同じ空間にいることから安心できる環境を作ることができます。

**【付録】 避難所レイアウト例**



## 避難所開設・・・こんな点に留意しましょう！

- 衛生面に配慮し、屋内スペース（居住空間）は土足厳禁とする
- みんなが生活しやすい場所にするため、通路を確保する
- プライバシーに配慮し、男女別更衣室、女性用物干場、授乳室等を配置する
- みんなに情報が行き届くように、見える化を意識し、放送だけでなく、掲示板や立て看板などの工夫をする
- 要配慮者はトイレに近い通路側に配置する、洋式トイレを優先的に使用できるようにするなどの配慮をする
- 仮設トイレの設置にあたっては、特に女性や子どもの安全・安心に配慮する
- 季節によって必要な対応を考えておく
  - 【例】
  - ・適切な水分補給ができるようにする（特に夏）・・・給水所の設置
  - ・効率的に暖がとれるようにする（特に冬）・・・暖房器具の設置、カイロの配布
- 学校施設の体育館以外のスペース利用については、施設管理者とよく話し合い、学校教育活動に必要なスペースは原則として使用しない
- 出入口のスロープ設置やトイレの目隠しなどにも配慮する
- 観光客や出張者など帰宅困難者の避難スペースも確保する
- ペットについては、室内（居住空間）への連れ込みは原則禁止とし、ペットの待避場所の設置場所や身体障害者補助犬を同伴した避難者への対応（別室の確保）等は避難所運営本部会議で話し合い、最終的に避難所毎に判断する
- グラウンドなど屋外スペースの使い方について、仮設トイレの設置、暖をとる場所や炊き出しの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、事前に施設管理者とよく話し合っておき、また、緊急車両の進入路を優先する
- 感染症、食中毒等のリスクを低下させるため、発災直後から衛生管理にも徹底して取り組む必要があります。特に咳エチケットや手洗いを徹底するとともに、トイレの衛生対策にも取り組む
- 段ボールやビニールシート、パーティションなどを用いて区画を区切ることは、プライバシーの確保に加え、感染症対策にも有効です

## 【付録】避難所内での生活ルール例

### 生活時間

- ・起床、消灯、食事など規則正しい生活時間を定めます。

### 避難所の利用方法

- ・感染症等の予防のため居住空間は土足禁止とします。
- ・居住空間には、原則として、避難者以外の立ち入りは禁止します。
- ・携帯電話での通話は、周りの人に迷惑とならないように配慮してください。
- ・貴重品は、各自で責任を持って管理してください。
- ・喫煙は、指定場所のみとします。
- ・ペットは指定された場所に係留し、室内（居住空間）への連れ込みは禁止します。
- ・入退所、外泊の際には必ず届出を行います。

### 情報伝達

- ・情報は、掲示板に掲示するとともに、放送により伝達します。
- ・安否情報等の外部提供に同意された方については、外部にこの情報を提供する場合があります。

### 食 事

- ・食事の配布は、各個人に行います。  
(子どもや要配慮者については、別途、対応を協議します。)

### 衛生管理（感染症対策）

- ・体調不良の場合は、救護スペースの担当者に申し出てください。
- ・手洗い、手指の消毒を励行します。
- ・トイレの使用方法を厳守し、清掃・消毒に努めます。
- ・ごみは各自で分別し、決められた場所に捨てるようにします。
- ・汚物・吐物等を処理したごみは、内容物が漏れないように密閉して処分します。
- ・ごみを扱う人は、マスクや手袋を着用する。

### その他

- ・避難所の運営は、避難者が中心となって行います。
- ・可能な限り、プライバシーに配慮します。

総務班

① 避難所の安全確認

建物内への立ち入りの可否については、原則として、市職員や施設管理者等が、目視による点検を行い判断します。

避難所に設置された照明、トイレ、上下水道の使用可否を点検し、特に、上水道又は下水道が損傷している場合は、衛生面からトイレの使用を禁止し、簡易トイレ等を手配します。また、発熱等体調不良の人のための専用トイレを確保することが望ましいでしょう。

② 避難所ルールの掲示

必要最小限のルールは当初から掲示します。避難所運営本部会議で決定したルールについては、都度、掲示するようにします。

	<p><b>【最低限のルール】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 感染症等の予防のための居住空間は土足禁止</li><li>・ 室内（居住空間）へのペット連れ込み原則禁止</li><li>・ 受付（避難所入所者カードの提出）と退所時の申し出</li><li>・ トイレ使用禁止（上水道または下水道が使用不可能な場合）</li></ul>	
--	---	--

③ 避難所運営本部の事務局

避難所運営本部の事務局として、各班の活動が円滑に進むように連絡調整を行い、必要に応じて資料作成等を行うとともに、避難者の意見をとりまとめます。また、本部会議の準備や本部会議での議事録作成、掲示等による決定事項の避難者への周知、市職員（避難所運営班）や関係機関との連絡調整を行います。

④ 避難者数の把握

食料や物資の調達をスムーズに行えるようにするため、また、避難所の収容能力を把握するため、受付班と連携して避難者数を把握します。

⑤ 各種情報の収集・発信

市職員（避難所運営班）との連携を密にし、避難者に必要な情報の収集に努め、避難者に発信するようにします。

⑥ 防犯に関する注意喚起

避難施設内での盗難防止はもちろん、不審者への警戒や女性や子どもへの暴力の防止を始め、復旧復興に関する詐欺被害防止などへの注意喚起を行うようにします。また、避難者が交替で避難施設の見回り等を行うこと

## 避難誘導班

### ① 避難所周辺の安全確認

避難所の敷地や地域からの避難経路の安全を確認し、危険を発見した場合には、立入禁止や迂回の措置をとります。

### ② 避難スペースの整理

避難スペースは、日常の活動で使用しているものが置かれている場合があります。避難所として使用しやすいように、不要なものは片付けます。

### ③ 避難スペースの配置

避難所内のレイアウトを作成します。おおまかなレイアウトは平常時から考えておくといでしょう。(P14 「避難所レイアウト例」参照)

また、避難者が増えてからレイアウトを行おうとすると、避難者の移動を伴うため混乱を招くこととなりますので、初期段階で配置を行うことが大切です。

なお、感染症予防のためには適切な距離をあけてレイアウトする必要があります。

### ④ 避難者の誘導

避難所の受付への誘導、受付から各居住スペースへの誘導を行います。単に誘導するだけでなく、地域の要配慮者の避難の支援をすることも必要となります。

また、緊急車両や支援車両の進入経路を確保しながら、屋外部分での駐車車両の誘導・整理等も行います。

#### 【ワンポイント】

避難所以外でも、住民等への避難の呼び掛け、安全な避難経路での避難誘導や避難行動要支援者の避難の支援も担います。

## 受付班

### ① 避難者の受付

人数把握を行うことが円滑な避難所運営につながります。町内会毎に受付を設置し、来所した時点で避難所受付簿を記載してもらい、避難所入所者カードを配布します。記載を終えた避難所入所者カードは回収して、管理します。

### ② 避難者名簿の作成、管理

災害時、避難者名簿を新たに作成することは大変な労力となります。避難所受付簿や避難所入所者カードを確実に作成・管理しておけば、新たに名簿を作成する必要はありません。避難所受付簿と避難所入所者カードに同一の連番を付して、避難所受付簿を見出し簿として活用すると効率的です。

### ③ 避難者の入退所の管理

避難所入所者の把握は、食料や物資の調達を目安となるだけでなく、安否確認のための資料ともなります。来所（入所）時はもちろん、退所時や外泊時にも確実に届出をしてもらうようにします。

### ④ ペット連れ避難者への対応

動物アレルギーを考慮し、室内（居住空間）へのペットの連れ込みは原則禁止とし、決められたスペースに係留してもらいます。ただし、身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬及び聴導犬）については、身体に障害を持つ避難者ととともに過ごせるように別室を確保する配慮が必要です。

### ⑤ 来訪者への対応

部外者（来訪者）からの避難者に関する問い合わせについては、原則として、在所の有無を含め、回答しません。

宅配便や郵便物が届けられた場合には、避難所受付簿等で該当の避難者を確認し、当該避難者に直接受領してもらうようにします。

#### 【ワンポイント】

避難者の情報は個人情報です。例え親族等による安否確認や面会であっても、所在の有無を含め、安易に部外者に回答することは避けてください。（避難者の中には諸事情により、家族や親族でも居所等を明かしていない方がいるかもしれません。）

事前に安否情報等の外部提供の可否について確認しておくことが大切です。

## 食料・物資班

### ① 飲料水の確保（確認）

飲料水はいちばん大切なものとなります。上水道の使用ができない場合の飲料水の確保方法について、平常時から検討しておきましょう。

### ② 備蓄物資の確認

災害の規模や道路状況にもよりますが、避難所にすぐに必要な物資が届くとは限りません。まずは、各人が必要最低限度の物資を持って避難することが重要ですが、自主防災組織や町内会で備蓄している物資等について、平常時から整理しておきましょう。

### ③ 備蓄物資の活用

備蓄物資は必要に応じて活用します。数に限りがあると思いますので、特に個人に配布するような場合には、慎重な対応が必要となります。

### ④ 食料・物資の調達

避難所で必要な物資が不足する場合は、調達（要請）を考えなければなりません。そのためには、避難者数等の把握が重要となります。なお、調達（要請）は市職員（避難所運営班）を通じて災害警戒（対策）本部に行うようにします。

#### 【ワンポイント】

食器用洗剤が確保できない場合には、食器にラップやビニール袋を掛けて使用することで汚れを防げます。

食器が確保できない場合には、新聞紙で食器を折り、ラップやビニール袋を掛けて使用することができます。

### ⑤ 食料・物資の管理・配布

災害時の混乱の中では物資・食料の盗難も発生するおそれがあります。食料・物資は、適切に管理や配布を行うようにします。特に、食料については、腐敗等に注意する必要があります。

また、トラブルを避けるため、必要数量が確保出来ない状態で配布する場合のルールを決めておくことも大切です。

#### 【ワンポイント】

生理用品や女性用下着等の配布は、一般の物資とは区分して、女性担当者により配布するようにします。

### ⑥ 炊き出しへの対応

NPOやボランティア団体等による炊き出しが行われる場合には、総務班と連携して、実施時期等を確認し、食料（弁当等）の調達・配布との調整を行うようにします。

## 救護・衛生班

### ① トイレの確保（確認）

上・下水道が使用できることが必要です。トイレに汚物が溜まると急激に衛生環境が悪化し、感染症が広がる原因ともなります。トイレの使用可否の判断は早急に行い、使用できない場合は使用禁止措置をとるとともに、簡易トイレや仮設トイレを準備するようにしましょう。

また、地震などで屋内配管が破損していることが想定される場合には、できるだけ1階のトイレのみを使用するようにします。

#### 【ワンポイント】

断水し、簡易トイレもないような場合、応急的に、ポリ袋に新聞紙を入れ、便器にかぶせて使用する方法があります。汚物は、使用後に袋ごと捨てます。

### ② 負傷者・体調不良者への対応

負傷者等の応急措置や救急車の手配などを行います。

### ③ 要配慮者への対応

要配慮者については、できる限り受付で把握するようにします。家族等とともに専用の居住スペースに避難してもらうようにしておけば、応急対応や情報伝達の個別対応が容易となります。

なお、福祉避難所への移動が必要な要配慮者については、市職員（避難所運営班）へ引き継ぎ、福祉避難所の手配を行えるようにします。

### ④ 救護スペースの設置

エコノミークラス症候群や発熱など体調不良者への対応が想定されます。避難所の一角には区画された救護スペースを設け、できれば仮設ベッド（段ボールベッド等）も設置して、応急対応できるようにします。

### ⑤ 救護体制の確保

救護・衛生班だけで対応が困難な場合には、避難者の中から医師や看護師、救急救命士等の資格を持った方の協力を得る方法もあります。また、避難者の状況により、市職員（避難所運営班）と救護所設置の協議を行うことも考えられます。

### ⑥ 衛生環境の整備

多くの人が集まる避難所では、一度感染症が発生すると多くの人に広まるおそれがあります。そのため、うがい、手洗い、手指の消毒等は当然ながら、ゴミ捨て、トイレ清掃等衛生環境を良好に保つことが重要で、避難者への啓発は欠かせません。

### ⑦ 感染症の予防

食中毒や感染症が流行しないように注意を呼びかけます。特に冬期における季節性インフルエンザ等感染症が流行する可能性がある場合は、避難者全員がマスクを着用するよう呼びかける。マスクがない場合は鼻と口を覆える大きさのタオルや手拭いなども代わりに使える。また、咳エチケット、手洗いの徹底を呼びかける。

【付録】避難所受付簿

避難所受付簿 ( 年 月 日 受付分 )

町内会名: \_\_\_\_\_

No.	(ふりがな) 世帯主氏名	避難者合計		避難者内訳						特記事項(病人・けが人の人数等)	
		男性	女性	乳児 (1歳未満)	幼児 (1歳～就学前)	児童 (小学生)	大人 (中学生～64歳)	高齢者 (65～74歳)	高齢者 (75歳以上)		
1	.....	人	人	人	人	人	人	人	人	人	
2	.....	人	人	人	人	人	人	人	人	人	
3	.....	人	人	人	人	人	人	人	人	人	
4	.....	人	人	人	人	人	人	人	人	人	
5	.....	人	人	人	人	人	人	人	人	人	
6	.....	人	人	人	人	人	人	人	人	人	
7	.....	人	人	人	人	人	人	人	人	人	
8	.....	人	人	人	人	人	人	人	人	人	
9	.....	人	人	人	人	人	人	人	人	人	
10	.....	人	人	人	人	人	人	人	人	人	
小計		人	人	人	人	人	人	人	人	人	(避難所名: _____)

【付録】 避難所入所者カード

避難所入所者カード

避難所名：

※世帯毎に記入してください。

住所		津山市		町内会名		避難人数		人	
①避難者氏名 (ふりがな)	②世帯主との続柄	③性別	④年齢 (学年) 生年月日	⑤安否確認などで、 貴方がここに避難 していることを教 えてよいですか？	⑥特記事項 (該当する箇所に○、及びご記入下さい) 体調不良・アレルギー 体調不良・アレルギー ケガなど	特病など アレルギー など	⑦入所日	⑧退所日	
-----		男・女	(小・中・高) 年 月 日 生 年 月 日 生	はい・いいえ	無・有	無・有	・・	・・	
-----		男・女	(小・中・高) 年 月 日 生 年 月 日 生	はい・いいえ	無・有	無・有	・・	・・	
-----		男・女	(小・中・高) 年 月 日 生 年 月 日 生	はい・いいえ	無・有	無・有	・・	・・	
-----		男・女	(小・中・高) 年 月 日 生 年 月 日 生	はい・いいえ	無・有	無・有	・・	・・	
-----		男・女	(小・中・高) 年 月 日 生 年 月 日 生	はい・いいえ	無・有	無・有	・・	・・	
-----		男・女	(小・中・高) 年 月 日 生 年 月 日 生	はい・いいえ	無・有	無・有	・・	・・	

※個人情報保護法に基づき、避難所運営に関する内部情報として取り扱い、原則として外部提供は行いません。ただし、⑤で“はい”と回答した場合は、安否情報を外部提供することがあります。

備考		上記以外の世帯員の氏名		世帯員の続柄		年齢		現居住先・連絡先 (避難場所等)	
退所後の居住先・連絡先						歳			
						歳			
						歳			
						歳			

## 避難所運営マニュアル

発行年月 令和2年4月（初版）  
令和2年6月（一部修正）  
令和4年6月（一部修正）  
編 集 津山市総務部危機管理室  
〒708-8501  
岡山県津山市山北520  
TEL (0868)32-2042  
mail cmanagement@city.tsuyama.lg.jp