

3. 避難所運営(展開期・安定期)

発災から 24 時間程度が経過し、一定の落ち着きを取り戻したら、これからの運営体制を確立するため、まずは避難所運営委員会の設置を行います。

避難所を運営するために必要な仕事を運営班ごとにチェックリスト形式でまとめています。

各運営班が展開期に優先的にすべきことと、長期化を見据え安定期に行うことを整理しています。

3-1 本格的な避難所運営委員会の設置

発災から2日目以降は速やかに「避難所運営委員会」を立ち上げ、本格的な自主運営に向けた体制を確立します。

(1) 避難所運営委員会の設置 【展開期】

- 避難所運営委員会には委員長1名と副委員長2名を配置し、その3名のうち1名以上は女性から選出するようにします。
- 各運営班にはそれぞれ班長を選出します。
- 行政職員は主に総務班をサポートしつつ、避難所運営全体の支援を行います。
- 施設管理者は主に施設管理班をサポートしつつ、避難所全体の施設管理にアドバイスをを行います。

表6. 設置する運営班と主な業務内容

班名	主な活動内容
総務班	配置計画、日誌等の作成、避難所運営委員会の開催 災害対策本部への連絡、苦情相談対応、防犯対策、救護
情報班	避難所内外の情報収集・伝達・広報、取材への対応
被災者管理班	避難者の受付、名簿の作成・管理、安否確認等への対応
施設管理班	施設・設備の点検、資機材の調達、施設管理者との調整
食料物資班	食料・生活物資の調達、受入、管理、配給、炊き出し対応
衛生班	衛生管理（トイレ、ごみ、ペット、風呂）、健康管理、感染症予防対策
外部支援受入班	行政職員やボランティア、NPO、医療、福祉、介護等専門職の人的支援の受入
要配慮者支援班	要配慮者への情報提供、スペースの調整、状況や要望の把握、支援物資の提供

(2) 避難所運営委員会定例会議の開催 【展開期～安定期】

- 避難所生活を円滑に進めるために、定例会議を開催します。
- 避難所内での方針やルール決定、変更を行います。
- 避難所内の問題や課題について、その対処方法について決定します。
- 避難所には多様な考え方や立場の避難者が混在し、安定期になると多岐にわたる要望が始まります。必要に応じてそれぞれの立場でも代表者を決定し、委員会に参加できるような体制を構築していきます。(例：女性代表、子ども代表、外国人代表、アレルギー疾患代表、飼い主の会代表など)

《定例会議の主な内容》

- 各運営班やグループからの情報収集、共有
- 避難所利用者からの要望、苦情、意見の共有、対応方針の決定
- 要配慮者に関する情報の共有、対応方針の決定
- トイレや共有スペースの掃除など、交替で行う業務の内容や当番順の決定
- 避難所運営委員会規約や生活する上でのルールなど運営に必要な事項の協議、決定
- 災害対策本部からの情報の共有、要請内容などの調整、決定
- 他関係機関の支援活動情報の共有

3 - 2 総務班の仕事

	活動の目安
速やかに確立すべき体制・仕事 【展開期】	<input type="checkbox"/> 避難スペース等の配置調整 <input type="checkbox"/> 救護対策 <input type="checkbox"/> 災害対策本部への連絡 <input type="checkbox"/> 避難所運営委員会の事務局業務
可能な限り早く確立すべき体制・仕事 【展開期】	<input type="checkbox"/> 相談窓口の設置 <input type="checkbox"/> 生活ルールの作成と風紀・防犯対策
長期化を見据えて確立すべき体制・仕事 【安定期】	<input type="checkbox"/> 避難所運営体制の再構築

(1) 避難スペース等の配置調整【展開期】

- 要配慮者支援班等の各運営班より避難スペースの調整依頼があった場合には、施設管理者と配置について協議します。
- 既に避難者が占有している場合には、事情を説明の上、移動するよう依頼します。

(2) 救護対策【展開期】

- プライバシーに配慮しつつ、避難所内の傷病者について把握します。
- 傷病者は、本人や家族と相談の上、医療機関への収容を検討します。
- 近隣の救護所の開設状況を把握します。
- 近隣の医療機関の開設状況を把握し、協力を依頼します。
- 避難所内で、医師や看護師などの専門家を募り、協力を依頼します。
- 可能であれば避難所の学校等の保健室などを活用し、緊急の医療救護体制をつくりま
- す。
- 医療機関からの往診や、健康相談の場を定期的で開催します。
- 備蓄の医薬品の種類と数量を把握し、管理します。

(3) 災害対策本部への連絡【展開期】

- 避難所の状況を報告し適切な支援を受けるため、避難者数を把握し、施設の電話やFAX、無線機等で災害対策本部に伝達します。
- 災害対策本部への連絡は、行政職員がいる場合には行政職員を通じて行います。
- 避難所運営委員会でとりまとめた要望事項等を災害対策本部に伝達します。

(4) 避難所運営委員会の事務局業務【展開期】

- 委員会の事務局として、定例会議の開催連絡や、協議事項の整理、および資料作成を

行います。

- 定例会議等の開催にあたり各運営班と協議し、災害対策本部への連絡・要望事項を整理します。

(5) 相談窓口の設置【展開期】

- 要配慮者支援班と連携し、避難者からの苦情や相談事、要望などを受付する相談窓口を設置します。
- 窓口には女性も配置するなど、女性が相談しやすい環境をつくります。
- 個室を相談室にするなど、プライバシーに配慮します。
- 対応が必要な場合には、班長や行政職員、施設管理者などに申し伝えます。
- 聞き取った内容等については、プライバシー及び個人情報保護のため、関係者のみで共有します。

(6) 生活ルールの作成と風紀・防犯対策【展開期】

- 避難所を皆が快適に利用できるように避難所生活ルールを作成し周知を図ります。
 - ・避難所での生活ルール例（資料1）を参考に作成します。
- 避難所内での女性や子どもなどへの暴力、性的暴力などの犯罪を防止するため、避難者への注意喚起を行うとともに、不審者排除のため危険な場所や死角になる場所の定期的な巡回を行います。
- 巡回の際は2人1組とし、ビブスや腕章等を着用します。
- 必要に応じて女性警察官の派遣・巡回を要請します。

【避難所で実際にあった出来事】

不特定多数の人が混乱状態の被災地に一度に入り込むため、犯罪の発生しやすい環境になります。実際に阪神・淡路大震災でも、組織的な窃盗団がボランティア団体の体裁を装い被災者に接触していた事例がありました。ただでさえ不慣れな集団生活で心身ともに負担が大きい時期ですが、避難者が団結して、意識的に犯罪被害から身を守ることが必要です。

一般に犯罪をたくらむ者は、張り紙や監視員の姿など防犯意識が目に見えるかたちで現れているところを避け、無防備なところへ流れる傾向があります。夜間巡回や宿直で犯罪者を避難所から遠ざけることで避難所での犯罪防止につながります。

(7) 避難所運営体制の再構築【安定期】

- 避難所生活の長期化に伴い、避難所での生活ルールや運営体制について、適宜見直しを行います。
- ルールの追加や変更が必要な場合には、避難所運営委員会の承諾を受けた上で、情報班と連携して避難者全員に周知します。

3-3 情報班の仕事

	活動の目安
速やかに確立すべき体制・仕事 【展開期】	<input type="checkbox"/> 情報の収集・広報
可能な限り早く確立すべき体制・仕事 【展開期】	<input type="checkbox"/> 取材への対応 <input type="checkbox"/> 情報伝達に配慮が必要な方への対応
長期化を見据えて確立すべき体制・仕事 【安定期】	<input type="checkbox"/> 安定期以降の情報収集・提供

(1) 情報の収集・広報【展開期】

- 避難所周辺の復興状況を調べ、被災者に役立つ情報を、掲示板等を使って定期的に広報します。(できれば毎日定時に広報)
- 定例会議の際に、各班から広報事項の要望を受け、掲示板や張り紙、連絡用紙等の適当な手段で広報します。
- 行政職員や災害対策本部から発表されるさまざまな情報を整理し、適切な手段で広報します。
- ラジオや新聞、SNS等あらゆるメディアの情報を可能な限り収集します。その際、情報を受けた日、発信元を必ず明記します。
- 決定した事項は情報掲示板に掲示するなど、避難者への周知を行います。

《必要な情報例》

- 安否情報
- 被害情報
- 応急救護所の設置状況
- 病院など医療機関の開設状況
- 福祉避難所の受入状況
- 保健医療チームなど医療や福祉の専門家の巡回状況
- ライフライン、交通機関などの復旧情報
- 水、食料等生活物資供給情報
- 葬儀、埋葬に関する情報
- その他生活関連情報（商業施設、銭湯の开店状況など）

(2) 取材への対応【展開期】

- メディアからの取材に対応するため行政職員、施設管理者等と協議し、必要な資料作成を行います。
- 取材受付には、取材者用受付用紙（様式 13）を活用します。
- 受付時には検温を行い、マスクの着用や手指消毒を依頼し、感染症予防を行います。
- 取材や調査団の受入を可能とする時間や区域等の方針を決め、避難所運営委員会にて承認を得るようにします。
- 取材中は、腕章等で身分を明らかにしてもらおうとともに、情報班が立ちあいます。

【取材への対応】

避難者のプライバシーに充分注意しつつ、取材の受付を行うことが必要です。原則として、事前協議の上、委員会の担当者が立会いのもとでの避難所の取材を受付するものとし、勝手な取材には毅然とした態度で接することが必要です。

(3) 情報伝達に配慮が必要な方への対応【展開期】

- 要配慮者支援班と連携し、情報伝達に配慮が必要な方（特に外国人や高齢者、聴覚障がい者、視覚障がい者、知的障がい者、精神障がい者、発達障がい者など）を把握します。
- ボランティア（手話通訳、外国語通訳）が必要な場合は、外部支援受入班と連携し、災害対策本部へ要請します。
- 子どもや外国人に配慮し、やさしい日本語や多言語表示で情報を掲示します。

情報支援は、避難者の生活再建に大変重要な役割を果たすほか、避難所外避難者にとっても重要な情報源です。戯言やデマなどに注意し、口コミによる情報は広報しないものとし、情報班が実際に確認したものだけを広報するようにします。また、避難者には行政からの情報提供を待つばかりではなく、積極的に情報収集に努めることが自力での生活再建を図る上で望ましいという点を充分に理解してもらうことも必要です。

(4) 安定期以降の情報収集・提供【安定期】

- 被災者支援や生活再建、災害復旧に関わる情報など、避難者が求める情報を収集し、情報掲示板等で避難者に伝達します。

<展開期～安定期に必要となる情報>

- ライフライン復旧情報
- 商業施設等の開店状況
- 公営住宅や応急仮設住宅の整備・入居状況
- 被災者への各種支援制度（被災者生活再建支援金、義援金、見舞金、税の減免等）
- 子どもの教育に関する情報
- 求人情報、金融相談、労働相談 など

3-4 被災者管理班の仕事

	活動の目安
速やかに確立すべき体制・仕事 【展開期】	<input type="checkbox"/> 避難者名簿の作成・管理
可能な限り早く確立すべき体制・仕事 【展開期】	<input type="checkbox"/> 入退所者の管理 <input type="checkbox"/> 安否確認に関する問合せや郵便物等への対応
長期化を見据えて確立すべき体制・仕事 【安定期】	

(1) 避難者名簿の作成・管理【展開期】

- 避難所受付窓口を設置し、避難者名簿（様式 4-1、4-2）への記入による避難者の登録（入所）、登録解除（退所）の手続きに対応します。
- 避難者の登録や登録解除は、避難所外避難者にも対応します。
- 避難者名簿を作成し、毎日登録された避難者数を確認し、定例会議へ報告します。
- ペット同伴の避難者はペット登録台帳（様式 5-1、5-2）への記入が必要となるため、受付を別で行います。
- 退所するときは受付に寄るように伝えます。
- 安否確認の問合せに対応するため、住所と氏名を公開してよいか確認します。
- 要配慮者支援班と連携し、高齢者や障がい者、乳幼児、児童、妊産婦、外国人など避難生活で特に配慮を要することがあるかを確認します。

市の災害対策本部の支援サービスは登録された避難者数をもとに提供される点を避難者全てに周知し、避難者名簿への記入を徹底してください。

避難者名簿への記入は、世帯単位で避難者自身（各世帯の代表者）が記入し、提出します。受付窓口で対応できない場合は、避難者組の代表に協力を依頼し、避難者名簿への登録を徹底します。

(2) 入退所者の管理【展開期】

- 受付では、避難所への人の出入りの管理を行います。
- 受付で避難者の外泊届用紙（様式 11）への記入による手続きに対応します。
- 入所の際には検温や健康チェック、マスクの着用、手指消毒の徹底を呼びかけ、感染症予防を行います。

(3) 安否確認に関する問合せや郵便物等への対応【展開期】

- 電話などの安否確認や所在確認の問合せ、避難者の呼出しに対応します。
- 郵便物や問合せのために行う避難者の呼出しは、放送設備を使う場合、他の避難者への迷惑も考え最小限に留め、時間を定めて行うなどの工夫をします。

安否確認の問合せは、外部の人にとって縁者の情報を確保する大切な手段です。
避難者名簿には、プライバシーの観点から呼出しや問合せに対し予め要望事項がある避難者がいます。外部からの問合せに対しては、個人情報を取り扱うという立場を踏まえながら対応することが必要です。避難者名簿(様式 4-1、4-2)参照
問合せが殺到した場合、もしくは呼出しても連絡が取れない場合もあるので、あらかじめ問合せ相手に理解してもらうことも必要です。

3 - 5 施設管理班の仕事

	活動の目安
速やかに確立すべき体制・仕事 【展開期】	<input type="checkbox"/> 危険箇所への対応 <input type="checkbox"/> 施設利用スペースの確保 <input type="checkbox"/> 必要となる設備の確保 <input type="checkbox"/> 照明の管理
可能な限り早く確立すべき体制・仕事 【展開期】	<input type="checkbox"/> 防火対策 <input type="checkbox"/> プライバシーの確保 <input type="checkbox"/> 飲酒・喫煙のルール作成
長期化を見据えて確立すべき体制・仕事 【安定期】	

(1) 危険箇所への対応【展開期】

- 施設管理者の協力を得つつ、ガラスの破損や、壁のはく落など避難所として利用するに当たって危険となる箇所の調査や、修理・補修等の対策を計画的に進めます。
- 施設管理班は、行政職員と協議し、応急危険度判定士を要請します。

(2) 施設利用スペースの確保【展開期】

- 避難所運営上必要となるスペースを確保します。
- 避難所運営上必要となるスペースを既に避難者が占有している場合には、事情を説明し移動してもらうよう依頼します。
- 施設管理者及び避難所運営委員会と協議のもと、仮設トイレの設置場所や物資・食料の保管場所、トラック等の駐停車場所、荷おろし場所など様々な避難所の施設利用の場所選定と利用計画を作成します。
- 運営上必要となるスペース等には子どもや外国人でもわかるよう張り紙をします。

遺体を安置するスペースについては、事前に検討しておくことが望ましい。
 職員室については、学校教育の早期再開の観点から利用できない場合もあります。
 各施設（学校等）により間取り・教室等の配置が異なるので、事前に利用計画等を後付しておきましょう。

(3) 必要となる設備の確保【展開期】

- 備蓄資機材・設備を確認し、有効に利用できるよう施設に配置します。
- 避難者の混乱を避けるため、組み立て式仮設トイレの設置や、特に夜間や停電が予測

される場合などは、自家発電機、照明器具などの設置を優先的に行います。

- 季節によっては、最低限の暑さ寒さ対策のために冷暖房器具、空調設備などの調達を検討します。
- 季節によっては、食料等の保管について冷蔵設備や、暖かい食事を用意するための調理設備などの調達を検討します。
- 避難者のなかに高齢者や障がい者などの支援を要する方々が多い場合、必要な設備・資機材の調達を検討します。
- 通路確保や段差への注意喚起などの表示を検討します。

(4) 照明の管理【展開期】

- 消灯時間になったら避難者が生活する場所の照明を落とします。
- 安全や防犯対策のため、廊下やトイレなどは消灯時間後も点灯したままにします。
- 屋外に設置したトイレなど、夜間に照明が必要な場所には非常用発電機などによる照明を設置します。

(5) 防火対策【展開期】

- 焚き火や、所定場所以外のタバコの禁止など防火ルールを作成します。

(6) プライバシーの確保【展開期】

- 避難者の最低限のプライバシーが確保されるよう、間仕切りなどの資機材の調達を検討します。
- 要配慮者支援班と協議し、特に女性や要配慮者のプライバシーが確保できる壁やカーテンで仕切られた空間を確保します。

(7) 飲酒・喫煙のルール作成【展開期】

- 避難所での飲酒や喫煙のルールを定め、情報掲示板にて周知します。
- 受動喫煙やトラブル防止のため、喫煙場所は下記の3条件を遵守の上、屋外に設置することとします。
- 喫煙場所には灰皿や消火用水バケツ等を設置し、吸い殻の処理や清掃は喫煙者自身で行うよう呼びかけます。

避難所になる学校や公共施設は改正健康増進法に規定される第一種施設のため、敷地内禁煙であることに留意し、次の3条件を遵守の上、屋外喫煙所を設置することが可能になります。

- (1) 喫煙できる場所が区画されていること。
- (2) 喫煙できる場所であることを記載した標識を設置すること。
- (3) 施設利用者が通常立ち入らない場所に設置すること。

3 - 6 食料物資班の仕事

	活動の目安
速やかに確立すべき体制・仕事 【展開期】	<input type="checkbox"/> 物資・食料の調達 <input type="checkbox"/> 物資・食料の受入 <input type="checkbox"/> 物資・食料の配布
可能な限り早く確立すべき体制・仕事 【展開期】	<input type="checkbox"/> 炊き出しへの対応 <input type="checkbox"/> 配慮が必要な方への対応
長期化を見据えて確立すべき体制・仕事 【安定期】	<input type="checkbox"/> 寄付や支援物資への対応 <input type="checkbox"/> 長期化に伴う必要物資の確保

(1) 物資・食料の調達【展開期】

- 備蓄物資・食料を確認の上、追加で必要な物資・食料を災害対策本部に要請します。なお、要請には、主食依頼票（様式 7）、物資依頼票（様式 8）を使います。
- 要請に際して食料物資班は、被災者管理班と協力しつつ、毎日の避難者数を把握し、その日必要な物資・食料を算定します。
- 避難所外避難者へ配布する分も合わせて要請します。
- 市からの調達が困難な場合は、避難者の持ち寄った物資や食料の供出を依頼するものとしします。
- 物資や食料の供出は場合によって、避難所周辺の住民にも協力を呼びかけるものとしします。
- 状況が落ち着いてきた場合、避難者組の代表の協力を得つつ、避難者から必要な物資・食料の要望を集める体制をつくります。

大きな災害の場合、行政からの物資や食料の配給は、災害救助法に基づいて行われます。なるべく早い時期に、食料物資班では、同法に基づき行政で決められた配給の期間やその内容について、行政職員から説明を受けるなどして把握しておく必要があります。

物資・食料を要請する際には、基本的に随時に行うことなく、避難所から市の災害対策本部への定時連絡の際にまとめて要請できる体制をつくります。

物資の受入れに伴う作業や、物資の保管・管理は、避難所にとってもかなりの負担となるため、要請にあたっては余剰物資が発生しないように注意します。

(2) 物資・食料の受入【展開期】

- 施設管理班と協力し、物資・食料等の受け入れのための荷おろし場所、保管場所、配給場所等を準備します。

- 避難者組の代表や外部支援受入班と協力して、物資受け入れのための人員を確保します。
- 物資の受け入れの際には、物資管理簿（様式 9）に受け入れた物資や数量などを記入し、物資の在庫管理ができるようにします。
- 災害対策本部から物資が届いたら、総務班を通じて物資受領の連絡をします。

物資・食料の受け入れのためには、ある程度の広さを持った専用スペースが必要です。このスペースで物資の種類を分別し、数量を把握し、改めて倉庫に搬入します。

例) ・大型トラックが乗り入れ、駐停車できる場所

- ・物資・食料を荷おろしできる場所
- ・大勢で荷さばきや荷物の分別などができる場所
- ・倉庫や保管場所など

(雨天の場合の作業も考えると、屋根のある場所が望ましい。)

物資の受け入れに伴う作業は、大量の人員が必要となります。また、倉庫への搬入や物資の分別などは大変な重労働となるため、ボランティアや避難者に協力を呼びかけできるだけ多くの人の協力を募ることが必要です。

物資・食料を受け入れた場合は、種類や数量を物資管理簿（様式 9）に記入し、同様に配布した場合も種類や数量を記入して、在庫の管理を行います。

災害直後は、大量の物資が突然(昼夜を問わず)到着する場合があります。この時期は物資の受け入れには 24 時間体制で対応する必要があります。

不要な物資が到着した場合には、受け入れを拒否することも必要です。

例) ・あまりにも受け入れ作業に負担が大きい場合

- ・避難者が希望しない物資
- ・保管や保存が難しい物資
- ・安全確認が出来ない物資

(3) 物資・食料の配布【展開期】

- 配布を行う場合には配布ルールを決め、委員会の理解・協力を得た上で実施します。
- 物資・食料が、避難者の数に足りない場合は、要配慮者へ優先的に配布するものとします。
- 配布に当たっては、物資管理簿（様式 9）による物資の管理に基づき、計画的に、状況に応じて適切な方法により配布を行います。
 - ・窓口配布：十分に在庫があるものの場合
 - 随時配布可能で、全員に平等に配布すべきもの(毛布、衣類)
 - 必要な人が取りに来るもの(粉ミルク、生理用品など)
 - ・代表者を通じて配布：
 - 配布対象者が少ない場合
 - 避難所の規模が小さい場合

定時にのみ配布するもの(食事・弁当など)

全員に配布できない場合・優先して配布される人への配布の場合

・女性を通じての配布：女性用下着、生理用品等女性特有の物資

- 配布時には3密を避ける列の並び方や配布時間をずらすなど感染症予防に留意します。
- 感染症罹患や体調不良者への食事の受け渡しは直接行わず、各個室や専用スペースの前に置いて渡す方法とします。

(4) 炊き出しへの対応【展開期】

- 食料の安定供給までの期間、避難所が独自に調達した食料を用いて避難者が自主的に炊き出しを行うことを検討します。その際には、施設管理班や外部支援受入班と協力して、炊き出しのための設備や人員を確保します。
- 炊き出しの献立には、外部支援受入班や避難者組の代表に協力を依頼し、食品衛生や栄養管理の資格をもった避難者を募集し、アドバイスを求めるよう心がけます。
- 食品の保管や調理には、施設管理班の協力のもと、必要な冷蔵設備や調理設備を調達します。

断水状態などで衛生状態が確保できない場合には、原則として箸、スプーン、皿などの食器類は使い捨てとします。また、梅雨時や夏場などの場合には、食品衛生上、以下の点に留意します。

- ・調理場所の衛生や、食品の保存管理が確保できる体制をつくります。
- ・原則として配布する食料は加熱します。
- ・冷蔵設備の調達を検討します。

落ち着いてきたら、避難者組の代表などにも協力を得つつ、避難者から要望や希望の献立を募り可能な限り避難者が必要としている食事が提供できるよう配慮します。

高齢者やアレルギー体質の方など、やむをえない事情から食事に特別の配慮が必要な避難者には個別の対応が必要となります。

災害直後の時期には、物資・食料の過不足が頻繁に発生することが予測されます。避難所では在庫を確認し、計画的な配布が行えるような体制をつくる必要があります。

落ち着いてきた場合にも、物資・食料の各管理簿から消費状況を見て、市の災害対策本部への要請の時期を予測するよう心がけます。

夏場や梅雨の時期には、物資・食料へのカビの発生や害虫・ねずみの被害に注意し、保管場所の衛生管理にも注意が必要です。

保管場所の鍵は食料物資班の班長が管理します。

(5) 配慮が必要な方への対応【展開期】

- 避難所運営委員会の理解と協力のもと、要配慮者支援班と連携し、食料や物資の配給で対応が必要な方を把握します。
- 食物アレルギーや宗教上の理由から食べることができない食材がある方のために、避難所で提供する食料の原材料表示や使用した食材が分かる献立表を用意します。

(6) 寄付や支援物資への対応【安定期】

- 個人や団体などから直接、寄付や物資など支援の申出があった場合には、災害対策本部または市災害ボランティアセンターを通すよう伝えます。ただし、イベント主催者が持参したものと少量の場合などは施設管理者等と協議し、直接受け入れるかどうか判断します。

(7) 長期化に伴う必要物資の確保【安定期】

- 避難所生活の長期化に伴い必要となる物資について各班より情報を集め、避難所運営委員会と調整の上、調達を進めます。

表7. 阪神・淡路大震災における主要な要望品目

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

(出典)「阪神・淡路大震災—神戸市の記録 1995年—」

3-7 衛生班の仕事

	活動の目安
速やかに確立すべき体制・仕事 【展開期】	<input type="checkbox"/> トイレの確保、設置 <input type="checkbox"/> ごみ対策 <input type="checkbox"/> 生活水の確保 <input type="checkbox"/> ペット対策 <input type="checkbox"/> 感染症対策
可能な限り早く確立すべき体制・仕事 【展開期】	<input type="checkbox"/> 衛生管理
長期化を見据えて確立すべき体制・仕事 【安定期】	<input type="checkbox"/> 健康管理

(1) トイレの確保、設置【展開期】

- 施設のトイレが使用可能かを確認する。確認の結果、使用できない場合には貼り紙などで「使用禁止」と表示します。
- 施設が安全でも下水道の状況が分からない、または損傷している場合には、既存トイレの便器や簡易トイレに袋を付けて使用します。
- トイレの清掃は衛生班指導のもと、避難者利用者にて行います。トイレ清掃が定着するまでは衛生班が見回りを行い、必要に応じて清掃を行います。
- トイレは避難者 50 人に 1 基の割合で確保し、長期化する場合には 20 人に 1 基の割合で設置することを目指します。ただし、バリアフリートイレは上記の個数には含めず、ニーズに合わせて適切な数を確保します。
- 仮設トイレは基本として、男女別で確保し、女性対男性の割合を 3：1 となることを目指します。
- 介助者同伴や L G B T（性的マイノリティ）に該当する方などが気兼ねなく利用できるよう、可能なら多目的トイレも設置します。
- 下痢などの感染症予防のため、感染症罹患用トイレも設置します。
- トイレの使用で配慮が必要な方専用のトイレを設置し、マークなどを活用し、要配慮者が使用することを明確に表示します。

(2) ごみ対策【展開期】

- 総務班、施設管理者等と連携し、施設敷地内にごみ集積場所を決定します。
- ごみの分別方法を情報掲示板に掲示するなどし、避難者に伝わるようにします。
- ごみ処理の際は直接触れないようにし、処理後には手洗いや手指消毒を行うなど、感染症予防に留意します。

(3) 生活用水の確保【展開期】

- 避難所では飲料水の確保を優先し、次にトイレ、手洗い、洗顔、洗髪、洗濯などの生活用水の確保に努めます。
- 生活用水の保管や利用方法については、下表を参考に検討します。

表8. 用途別の生活用水の使い方の例

用途 水の種類	飲料用 ・ 調理用	手洗い・洗顔 ・ 歯磨き・ 食器洗い用	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・河川の水	×	×	×	◎

(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

(4) ペット対策【展開期】

- 衛生班は飼い主の会に対して、ペットの飼育ルールを徹底するよう指導します。
- ペットは、原則、施設管理者と協議して決めた飼育場所で飼育します。飼育場所を変更する場合は、施設管理者と協議します。
- 貼り紙や区画線などで飼養スペースを明確にします。
- 屋内では、床を汚さないようビニールシート等を敷いて、清掃しやすくします。
- ペットの種類ごとになるべく分けて収容します。
- 鳴くことやペットがストレスを抱えることを防止するため、ケージの周囲を段ボールやタオル等で覆い、仕切りを設置するとともに、適切な距離を取るか、目隠しを行います。
- 屋外に飼養スペースを作るときはテントやブルーシートを活用して、直射日光、雨や風よけの整備をします。
- ケージ等に入れられないペットは、支柱等に繋ぎ止めます。
- 噛みつき事故防止のため、関係者以外の立ち入り禁止の表示をします。
- 他の避難者の理解を得るため、飼養ルールを掲示して周知します。

(5) 感染症対策【展開期】

- 感染症の蔓延を防ぐため、流水での手洗い環境の確保、トイレの清潔保持、消毒液の配置や補充、共有スペースの清掃・消毒体制やルールの確立など、環境整備を行います。

- 手洗い場には石けん、ペーパータオル等を配置し、手洗いを徹底するよう避難者に周知を図ります。
- 避難者の居住スペースにおいてもできる限り避難者同士の間隔を広く保ち、ソーシャルディスタンスの確保ができるよう、テープ等で区画を表示するなどの工夫を行います。
- 定期的な換気を行います。換気は、気候上可能な限り常時、困難な場合にはこまめに（30分に1回以上、数分間程度、窓を全開にする。）行うようにします。換気の時間はルールを定めて行うことが望ましいです。

表9. 場面ごとに想定される装備

	マスク	眼の防護具	手袋	長袖ガウン
避難者の受付	○	△	○	
清掃・消毒	○	○	○	
感染症罹患者や濃厚接触者の専用スペースの清掃・消毒	○	○	○	○
感染症罹患者や濃厚接触者の専用スペースの対応	○	○	○	
ごみ処理	○	○	○	○
リネン、衣類の洗濯	○	○	○	
シャワー・風呂の清掃	○	○	○	○

※長袖ガウンはゴミ袋での手作り、カッパでの代用も可

※眼の防護具はフェイスシールド又はゴーグルなど

※△：連続して同じ人が複数の避難者に対応する場合は着用する。

(6) 衛生管理【展開期】

- 洗濯場、物干し場の利用ルールを定め、男女別に設置します。
- 共用スペース等の清掃を避難者の中から当番を決めて定期的に行います。
- 情報班と連携し、公衆浴場や宿泊施設の開店情報等を収集し、情報掲示板等に掲示します。
- 食中毒や感染症の予防のため、避難所の環境等について避難所における衛生管理チェックシート（様式16）を利用し、定期的にチェックします。
- 避難所の運営側（避難所運営委員会役員のほか行政職員や施設管理者等も含む）においても、交替制で無理のない範囲で業務に従事するなど、食事や睡眠がしっかりとれる体制を整備します。

(7) 健康管理【安定期】

- 避難所全体の健康面についての情報を把握し、保健師巡回時にその情報を伝達します。

- 車中泊や建物の外でテント生活をしている避難者には、エコノミークラス症候群の予防のため、足首の運動や水分の摂取を促すほか、保健師等の巡回の際にそういった避難者の情報を伝達します。
- 特に高齢者等の筋力低下や関節が硬くならないよう積極的に身体を動かすよう働きかけたり、杖等の福祉用具を準備したりすることで、生活不活発病を予防します。
- できるだけ歯みがきを行い、できない場合でも少量の水でできるうがいを行うよう働きかけるほか、入れ歯の紛失・破損など食べることに困っている方の情報を巡回相談等に提供します。

3 - 8 外部支援受入班の仕事

	活動の目安
速やかに確立すべき体制・仕事 【展開期】	
可能な限り早く確立すべき体制・仕事 【展開期】	<input type="checkbox"/> ボランティアの受入検討 <input type="checkbox"/> ボランティアの受入・管理
長期化を見据えて確立すべき体制・仕事 【安定期】	

(1) ボランティアの受入検討【展開期】

- どの分野でボランティア支援を求めるかについて、各運営班の班長等に意見を聞いた上で、委員会で検討します。
- ボランティアの派遣要請を行う前に、活動内容に応じて避難所利用者に積極的な運営への参加を呼びかけます。その際は、年齢や性別に関わらず、本人の希望に沿って役割を分担します。

<ボランティアなどに分担する仕事（例）>

- 被災者の憩いの場づくり（総務班）
- 各種イベントの企画・実施（総務班）
- 各種情報の収集、発信（情報班）
- 手話・筆談・外国語など情報伝達での支援（情報班）
- 水や食料、物資などの仕分け、運搬、配給（食料物資班）
- 介護や看護の補助（要配慮者支援班）
- 清掃や防疫活動（衛生班）
- ペットの世話（衛生班）
- 子どもの世話や遊び相手、学習支援（要配慮者支援班）
- 被災者の話し相手（要配慮者支援班）
- その他危険を伴わない軽作業への協力（全般）

(2) ボランティアの受入・管理【展開期】

- ボランティアセンター等の中間支援機関が設置された場合には、ボランティアの要請や派遣仲介を依頼します。
- 避難所にボランティア受付窓口を設置し、対応します。また、派遣されたボランティアの検温や健康チェックを行い、体調確認を行います。
⇒ボランティア受付票（様式 10）を作成し、管理します。

- ボランティア活動の終了後は受付に立ち寄り、その旨を報告するよう依頼します。
- ボランティアと避難者の交流の機会を仲介します。
- 避難所に直接ボランティアの申出があった場合、市災害ボランティアセンターで受付するよう伝えます。

3-9 要配慮者支援班の仕事

※要配慮者のための福祉避難スペースの確保は初動期（P.10）に記載しています。

	活動の目安
速やかに確立すべき体制・仕事 【展開期】	<input type="checkbox"/> 要配慮者の情報把握 <input type="checkbox"/> 相談窓口の設置 <input type="checkbox"/> 配慮が必要な方への情報提供 <input type="checkbox"/> 物資・食料配給時の個別対応
可能な限り早く確立すべき体制・仕事 【展開期】	<input type="checkbox"/> 女性や子どもへの支援 <input type="checkbox"/> 福祉避難所や医療機関との連携
長期化を見据えて確立すべき体制・仕事 【安定期】	

（1）要配慮者の情報把握【展開期】

- 被災者管理班と連携し、避難者名簿（様式 4-2）を確認し、松阪版サポートブックやパーソナルカルテ、ヘルプマーク、ヘルプカード等を持参している場合、内容を確認し配慮が必要な点を把握します。
- 要配慮者の家族や民生委員等の協力を得て、支援に必要な情報の聞き取りを行います。
- 衛生班と連携し、要配慮者を定期的に巡回し、状況や必要な物資等の聞き取りを行います。
- 要配慮者の情報については、避難所運営のために必要な範囲で、災害対策本部、避難所運営委員会、各運営班、医師、保健師等と共有します。

（2）相談窓口の設置【展開期】

- 総務班と連携し、窓口の一角等に避難者の苦情や相談、要望等を聞く相談窓口を設置します。
- 相談窓口には女性も配置をし、女性が相談しやすい環境をつくれます。
- 必要に応じて、プライバシーに配慮した相談室等を利用します。

（3）配慮が必要な方への情報提供【展開期】

- 情報班と連携し、要配慮者が必要とする以下の情報を収集します。

<配慮が必要な方への情報提供>

- 応急救護所
- 近くの病院等の医療機関の状況
- 福祉避難所の開設、受入状況

- 医師や福祉の専門職等の巡回状況
- 障がい者団体等が設置する支援本部からの情報

(4) 物資・食料配給時の個別対応【展開期】

- 避難所運営委員会の理解と協力のもと、要配慮者支援班と連携し、食料や物資の配給で対応が必要な方を把握します。
- 食物アレルギーや宗教上の理由から食べることができない食材がある方のために、避難所で提供する食料の原材料表示や使用した食材が分かる献立表を用意します。
- 女性用の衣類や下着、生理用品等の女性用物資は、専用の部屋で保管、女性による配布を行うなど、女性が受け取りやすいよう配慮します。
- 性的マイノリティに該当する方に対し、プライバシーが守られた物資の受け取りができるように配慮します。

(5) 女性や子どもへの支援【展開期】

- 性暴力の防止やプライバシー確保のため、総務班、施設管理班と連携し、女性用トイレ、更衣室、授乳室等の女性が使用する場所は男性の目が気にならない場所に設置する等の配慮をします。
- 外部支援受入班と連携し、ボランティアの協力等を得て、避難した子どもたちの保育を支援します。
- 総務班、施設管理班と連携し、避難スペースに余裕があれば、子どもたちの遊び場や勉強部屋として利用できる場所の確保に努めます。

【避難所で実際にあった出来事】

阪神・淡路大震災や東日本大震災では、「更衣室を段ボールで作ったところ上からのぞかれた」「男性がトイレまでついてきた」「授乳をみられる」「夜になると男性が毛布に入ってきた」など避難所の女性や子どもを狙った性被害や性暴力、DVなどの事例がありました。

(6) 福祉避難所や医療機関との連携【展開期】

- 情報班と連携し、近隣の福祉避難所や医療機関の受入状況を確認します。
- 福祉避難所や医療機関への移動が決まった場合は、被災者管理班に連絡し、避難者名簿（様式 4-1、4-2）に退出日や転出先を記入します。