

# 鳥取県避難所運営マニュアル作成指針



鳥取県  
(平成30年3月)

## 「鳥取県避難所運営マニュアル作成指針」について

### （指針の目的）

○この指針は、平成28年の鳥取県中部地震や熊本地震など過去の災害対応の課題や教訓等を踏まえ、県内市町村で避難所運営マニュアルを作成するための参考とするものです。

○本指針では、地域住民が主体的に避難所の運営を行うことを目指しており、実際の運営の参考となるよう、実践的・具体的な内容としています。

### （指針の使い方）

○本指針を参考としながら、地域の実情に応じた避難所運営マニュアルを作成するとともに、市町村と地域住民が連携して円滑な避難所運営ができるよう備えてください。

○なお、本指針は訓練等を通じて内容の検証を行い、随時必要な見直しを行っていくこととします。



中部地震で避難所となった小学校の体育館  
（倉吉市 小鴨小学校）

(目次)

<b>指針編</b>	・・・・・・・・・・1
<b>ひな形編</b>	
1 避難所運営の基本的な考え方	・・・・・・・・・・8
2 災害発生～避難所開設と運営～撤収まで	・・・・・・・・・・9
* 身のまわりの安全を確保し、避難しよう	・・・・・・・・・・10
3 避難所の開設までの流れ	
(1) 避難所の開錠	・・・・・・・・・・11
(2) 避難所となる施設の安全確認	・・・・・・・・・・12
(3) 避難所のレイアウトを決めよう	・・・・・・・・・・13
(4) 避難者を受け入れよう	・・・・・・・・・・14
4 避難所の運営体制づくり	・・・・・・・・・・15
(1) 運営体制の構成例	
(2) ミーティングの開催	
* 女性の視点に立った避難所運営	・・・・・・・・・・16
* 要配慮者へ配慮した避難所運営	・・・・・・・・・・17
* ペットの同行避難	・・・・・・・・・・18
(3) 各班の役割	
①代表者・副代表者	・・・・・・・・・・19
②総務班	・・・・・・・・・・20
③広報班	・・・・・・・・・・21
④管理班	・・・・・・・・・・23
⑤衛生班	・・・・・・・・・・24
⑥救護・要配慮者班	・・・・・・・・・・26
* 要配慮者が避難所で困ること、その対応例	・・・・・・・・・・27
⑦食料班	・・・・・・・・・・28
⑧物資班 ⑨ボランティア班	・・・・・・・・・・29
5 避難所の生活ルールを決めておこう	・・・・・・・・・・30
6 衛生管理、食事管理、健康管理のルールを決めておこう	・・・・・・・・・・31
* 福祉避難所と、一般避難所における福祉避難スペース	・・・・・・・・・・32
7 安定期以降の取組（避難所の閉鎖まで）	・・・・・・・・・・33
* 鳥取県防災及び危機管理に関する基本条例の一部改正	・・・・・・・・・・34

## 指針編

### 1. 避難所運営の基本的な考え方

#### (1) 住民による自主運営の促進

- 災害時における避難所の運営には多大なマンパワーが必要となるが、市町村職員が避難所運営に全面的に従事するあまり、人員不足により他の災害対応業務が停滞し、結果的に被災住民が不利益を被るおそれがある。
- このため、開設当初は市町村職員が避難所運営に当たることとするが、できるだけ早く避難者により避難所の自治、自主運営ができるよう、平時から体制整備や地域住民の理解を得ていくことが必要である。なお、当初から地域住民が自主的に運営することが望ましいが、運営が安定するまでの間は、市町村が関与していくことも必要である。
- また、自治体職員や施設管理者、ボランティア等が運営を支援する体制を講じていくことも必要である。

#### (2) 誰もが過ごしやすい環境づくり

- 避難所には多様な人が共同生活していることを踏まえ、要配慮者への配慮、感染症やエコノミッククラス症候群の防止対策などについて、避難者にも協力を求めながら取り組みを進め、誰もが過ごしやすい環境づくりを進めていく必要がある。

### 2. 災害発生～避難所開設と運営～撤収まで

- 避難所の立ち上げから、運営体制がある程度確立するまでの間に行うべき事項については、あらかじめタイムライン等で整理・検討し、対応に漏れがないか確認するとともに、役割分担や手順等を確認しておくことが必要である。
- また、避難所設営・運営訓練等の機会を通じて、地域住民の理解を促進していく必要がある。  
※災害の規模によっては、避難所開設から撤収までの流れは大きく異なり、また、対応は前後することがある。本指針では県内において将来発生が予想される地震災害を想定しており、ある程度避難が長期化することを見込んでいる。

#### <時系列での避難所の状況（想定）>

##### (1) 避難者の受入れ直後（発災～3日）

- ・当初は自治体職員が運営の主体となることも予想される。
- ・できるだけ早い段階で、避難所の組織化に向けて班編制に取り組んでいく。

##### (2) 3日～1週間

- ・1週間までをめどに避難者の組織化を図り、班編成等の役割分担を定めていく。また、避難者の代表者を選出する。
- ・運営ルール・管理ルールの決定
- ・当初の体制に加えて、ボランティアの支援も見込まれる。

(3) 1週間～3週間

- ・避難者が中心となり、自主防災組織・ボランティア・施設管理者等の協力を得て安定した運営体制を構築する。
- ・学校を避難所としている場合には、学校の再開に向けての調整が必要となる。

### 3. 避難所の開設までの流れ

#### (1) 避難所の開設

- 避難所を迅速かつ円滑に開設するために、市町村、施設管理者、地域住民との間で開設の手順や役割について取り決めておく必要がある。
- この際、夜間等の施設が施設されている場合の開設手順についても、鍵の事前貸与も含めて取り決めておく必要がある。
- 避難者、施設管理者、市町村職員の役割分担の基本的な考え方は、次に例示するとおりである。

ア 避難者（地域住民）の役割

避難者（地域住民）は、市町村職員、施設管理者と連携して避難所の設営、運営に主体的に参画する。

イ 施設管理者の役割

施設管理者は、施設の安全確認等を行うとともに、避難所運営に協力する。

ウ 市町村職員（避難所担当）の役割

市町村職員（避難所担当）は、避難所の管理責任者として、避難所開設や運営に従事する。主な役割は、避難所開設等の意思決定、避難者の安全確保、避難所運営の組織づくり、避難者名簿など個人情報の管理、市町村等との連絡調整など住民主体の避難所運営体制の初期支援である。

#### (2) 施設の安全確認

- 避難所を開設するに当たり、施設の被災状況や、今後予想される災害に対する安全性などを勘案の上、利用の可否を判断する必要がある。
- 安全性が担保できない場合には、早急に他の避難所への避難を検討する必要がある。

#### (3) 避難所のレイアウト

ア 目安となる占有面積

受入基準として、2泊以上の宿泊を伴う等の長期避難の場合、避難者1人当たり3平方メートル程度の確保を目安とする。短期避難の場合であっても、最低でも避難者1人当たり1.65平方メートルのスペースを確保する。（要介助者については、介助スペースを考慮して、広くスペースを確保）

イ 配慮すべき事項

- プライバシー保護のため、隣接者との間仕切りを設けることが望ましい。
- 男女のニーズの違いに配慮してスペースを確保する必要がある。具体的には、トイレや着替え場所、物干し場を男女別に設けること、授乳室を設けることなどが挙げられる。
- 女性や子どもに対する暴力等を予防するため、トイレ、更衣室、入浴、物干し場等

については、昼夜を問わず安心して使用できる場所を選び、照明をつけるなど安全に配慮する。

○性的マイノリティの人が使いやすい男女共用のスペースやトイレ等の配置に配慮する。

○入口付近、非常口付近には避難者の居住用スペースを設けないことが望ましい。

○コミュニティスペースなどの共用部分は、入口付近に設置する。

○居住スペースごとに番号を付与し、被災者自身の目印や、施設管理に使用する。

ウ 設置が想定されるスペース、諸室（避難所運営マニュアル(鳥取県標準モデル)(H23.3)から抜すい)

区分	説明	
① 管理運営用	避難者の受付所	避難スペースの玄関近くに設ける。
	事務室	・避難スペースの玄関近くに、受付とともに設ける。 ・部屋が確保できない場合は、長机等で囲って事務スペースを設け、重要物等は別室（施設管理者の部屋等）で保管してもらう。又は施設管理者の部屋（職員室等）の一部を利用させてもらう。
	広報場所	避難スペースの玄関近くに、受付とともに設ける。 本部等から避難者・在宅被災者への「広報掲示板」と、避難所運営・個人伝達用の「伝言板」を区別する。
	会議場所	事務室や休憩室等において、避難所代表組織等のミーティングが行える場所を確保する（専用スペースは不要）。
	仮眠所	事務室等や仮設テント等において、自治体職員等の仮眠所を確保する。
② 救援活動	健康相談等 対応スペース	すべての避難所に専用スペースが設置できるとは限らないが、施設の医務室を利用するなどして、一次的な健康確認ができる空間を作る。
	物資等の保管室 （夜間管理用）	救援物資などを収納・管理する場所。食料は、常温で保存が利くものを除き、保存しない。
	物資等の配分 場所	物資や食料を配布する場所を設ける。天候に左右されないよう、屋根のある広い場所、又は屋外にテントを張ることが望ましい。
	特設公衆電話	屋根のある屋外などに設ける。 避難所内の寝る場所に声が聞こえないところに設けることも可。
	相談所	個人のプライバシーが守られ相談できる場所を確保する。また、利用者が気軽に尋ねたり、要望や意見を出しやすい環境や人の配置に配慮する。
③ 避難生活用	更衣室 （兼授乳場所）	少なくとも女子更衣室は、授乳場所も兼ねるので、個室（又は間仕切って）を確保する。
	休憩所	共用の多目的スペースとして設ける。当初は部屋でなくても、イスなどをおいたコーナーを作ることでよい。会議場所、娯楽場所などとしても活用する。
	調理場（電気調理器具用）	電力が復旧してから、電気湯沸かしポット、オーブントースター等を設置するコーナーを設ける（電力容量に注意が必要）。
	遊戯場・ 勉強場所	昼間は子ども達の遊び場として、夜間は中高生の勉強のために使用する。寝る場所からは少し離れた場所にする。

④ 屋外	仮設トイレ	原則屋外で、寝る場所に臭いが届かないところ、し尿収集車の進入しやすいところ、寝る場所から壁伝いで行ける（高齢者や障がいのある人が行きやすい）場所にする。また、照明が届くような配置に配慮する。
	ゴミ集積場	原則として屋外で、寝る場所に臭いが届かないところ、ゴミ収集車が進入しやすいところに、分別収集に対応できるスペースを確保する。
	喫煙場所	原則として屋外に喫煙場所を確保する。
	飲酒場所	できるだけ居住スペースとは別の場所を用意することが望ましい。
	物資等の荷下ろし場・配分場所	トラックが進入しやすいところに物資等の荷下ろし場を確保する。屋内で広い物資等の保管・配分場所を確保できないときは、屋外に仮設テント等を設ける。
	炊事・炊出し場	避難者が自ら炊事、炊出しができる仮設設備等を屋外に設置する。
	仮設入浴・洗濯・物干場	原則として屋外で、トラックが進入しやすく、ボイラー等の使用や排水の確保できる場所を、本部と相談して決める。

※必ずしも全ての項目を満たす必要はなく、施設の規模等に応じて、必要性を判断する。

※喫煙場所、飲酒場所の設置を推奨する趣旨ではないが、住民間のトラブル防止のため、完全禁止やエリア分け等のルール決めは早い段階で必要となる。

#### （４）避難者の受入れ

- 避難者名簿や避難者カードなどを活用して避難者の受付を行い、居住スペースの割り当てなどを行う。避難所における生活ルールについてもできるだけ早く周知しておく。
- また、要配慮者に関する情報を入手し、必要な支援体制などを準備しておく。必要に応じ、市町村災害対策本部への支援を求める。
- 避難者名簿等に記載された個人情報については、法令の定めに従って適切な管理が必要となる。特に報道対応や、外部からの安否の問い合わせ対応に対しては十分な注意が必要である。

## 4. 運営体制づくり

### （１）運営体制の構成例

- 応急的な対応が落ち着いてきた段階で、必要な用務ごとに班編制を行い、避難住民も参画した運営体制を整えていく。
- 各段階に応じて、避難者、地域の各種団体、市町村職員、ボランティア等が、避難所運営について協議しながら避難所を運営する。
- 避難所運営の現場責任者として代表者を置く。代表者は、必要に応じて市町村災害対策本部との連絡調整を図りながら、避難所運営の全体調整を行う。また、代表者不在時の代行者かつ代表者のサポート役として、副代表者を置く。なお、代表者は原則として被災市町村の職員が務めるべきだが、避難所運営を避難施設の指定管理者等に委託している場合には、市町村災害対策本部の指揮の下、当該指定管理者の職員を代表者とすることも考えられる。
- 標準的な班編制については、次のようなものが考えられる。本指針では、この編成に

基づいて役割分担等を示すが、各市町村において、避難所の規模等を踏まえた編成として差し支えない。

- ①代表者・・・避難所運営の総合責任者
- ②総務班・・・関係機関、避難住民等との連絡調整、避難所運営の全体調整
- ③広報班・・・避難者への支援情報等の提供
- ④管理班・・・避難所運営の実施
- ⑤衛生班・・・避難者の健康管理
- ⑥救護・要配慮者班・・・傷病者への対応、要配慮者への対応
- ⑦食料班・・・避難者への食料の提供
- ⑧物資班・・・避難者への生活関連物資の提供
- ⑨ボランティア班・・・ボランティアへの対応

○体制づくりに当たっては、次の点に留意が必要である。

- ・早い段階で避難者の代表（避難所全体で一人とは限らず、地区別の代表として自治会長などの協力を求める方法もある。）を決めてもらい、食料・物資等の配布、人数把握、情報伝達等に協力してもらう必要がある。
- ・様々な役割分担が片方の性に偏ることや、性別・年齢等によって役割が固定化されることがないように、男女両方の代表を決めておくなど、十分配慮する。
- ・当初は避難者の組織化が難しい状況もあるが、避難者から有志の協力者を募り、業務を手分けしてもらうことも、組織化のきっかけづくりとして効果的と考えられる。
- ・その後は避難者の自治組織が中心となって、避難所代表組織による自主的運営が行われるよう、自治体職員及び施設管理者等が働きかける。
- ・市町村職員が交代で、24時間避難所運営に当たる体制を作るものとするが、必ずしも市町村職員が直営により常時避難所内に滞在するとは限らず、他県等からの応援職員や、施設の指定管理者等に避難所運営を委託する方法も考えられる。ただしその場合であっても、緊急時には市町村職員が参集できるよう、市町村との連絡体制を確保しておく必要がある。

**(注) 避難所運営の現場責任者である代表者と、避難者の代表が中心となって相互に連携を図りながら、円滑な避難所運営を心がけましょう。**

## (2) ミーティングの開催

○必要に応じ、避難所運営について情報共有や検討を行う連絡会議を開催する。

## (3) 各班の役割及び留意点

### ① 代表者（避難所運営責任者）

○避難所運営の総括

- ・各班の連携について総括
- ・市町村災害対策本部、関係機関、避難所の施設管理者との連絡調整の総括
- ・避難者及び避難所代表組織との調整の総括
- ・要配慮者への配慮の総括

※避難所の運営が円滑に運営できるよう全体の状況に目を配り、各班を指揮管理することが求められるため、できる限り専属の職員を配置することが理想である。



※避難者を最優先することは勿論、運営スタッフの健康管理にも留意する必要がある。

## ② 総務班

- 各班との連絡調整
- 避難所内の各種会議の準備（資料作成、記録ほか）
- 市町村災害対策本部、関係機関との連絡調整
- 外部からの問い合わせの対応（安否確認を除く）
- 避難者への電話の取り次ぎの対応
- 避難者及び避難所代表組織との調整
- 相談所の運営
- その他運営スタッフの後方支援
  - ・市町村対策本部と連携し、勤務シフトの管理や、必要に応じて食糧の確保等を行う。

## ③ 広報班

- 情報収集・整理（被害情報、ライフライン等の復旧見込み、被災者支援情報等）
- 避難者への情報提供
  - ・避難者同士のコミュニケーション向上のため、伝言板を設置することも有効。
- マスコミの取材対応
  - ・避難所ごとに対応の差が生じることがないように、市町村対策本部において取材ルール等を定め、記者クラブ等に協力要請をした上で、避難所にルールを掲示しておくことが望ましい。

## ④ 管理班

- 避難所受付窓口の運営
- 避難者の受付、避難者名簿の作成管理
- 避難者あての郵便物への対応
- 安否確認の問い合わせへの対応
- 避難所の施設・設備の安全管理
- ライフライン途絶時の対応
- 避難所の生活ルールの策定・管理
- 施設管理者との調整

## ⑤ 衛生班

- 避難者の健康管理、疾病予防
  - ・感染症の予防対策、エコノミークラス症候群の予防対策など
- 避難所内の生活衛生環境の管理（ごみ、風呂、トイレ等）
- ペットの管理
- 保健師、医療職の専門チーム等の受入
- 避難所内の冷暖房の要否の検討
  - ・必要な場合、管理班や物資班と連携して運転の手配や調達を行う

## ⑥ 救護・要配慮者班

- 傷病者への応急対応
- 要配慮者の把握、支援
  - ・避難行動要支援者名簿や避難者名簿に加え、支援が必要な人は申し出るよう改めて周知する。
- 要配慮者対策の総括
  - ・各班の業務について、要配慮者対策の観点から助言等を行う
- 避難者の健康状態や、介護・介助等の福祉支援要望の確認
- 福祉避難スペースの運営（設置時のみ）

## ⑦ 食料班

- 食料・飲料水のニーズ把握、調達手配
- 炊き出しの提供の調整、手配
- 食料品の品質管理（消費期限の確認等）
- 不要となった食材（食べ残しなど）の廃棄
  - ・保健衛生班と連携して実施

## ⑧ 物資班

- 生活関連物資のニーズ把握、調達手配
- 生活関連物資の配布、在庫管理

## ⑨ ボランティア班

- ボランティアニーズの把握、要請
  - ・ボランティアニーズが生じた場合は、活動内容、人数等を市町村災害対策本部に連絡する。
- ボランティアの受入
  - ・避難所に直接ボランティアの申入れがあった場合の対応は、あらかじめ市町村災害対策本部と相談しておくことが望ましい。
- ボランティアの配置・調整

## 5～6. 避難所の各種の生活ルールを決める

- 集団生活を営むのに必要かつ最小限のルールを定め、避難者へ周知を図るとともに、誰もが見やすい場所（掲示板など）に掲示しておく。
- ルールの決定に当たっては、施設管理者と調整を図りながら避難所代表組織とも話し合っ  
て決める。

## 7. 安定期以降の取組（避難所の閉鎖まで）

- ライフラインの復旧状況や応急仮設住宅の設置状況などを勘案しながら、避難所の閉鎖の時期を検討していく。
- 特に、学校を避難所としている場合には、児童・生徒が元通りの授業を受けられるよう配慮する必要があることに留意する。

## ひな形編

本指針を参考として、市町村ごと、または避難所ごとの「避難所運営マニュアル」を作成する場合のひな形の例を以下に示す。

### 1 避難所運営の基本的な考え方



#### ポイント①

**住民が中心となって、避難所の自主運営を実践しましょう。**

発災当初は、市町村職員も被災したことによる行政機能の低下や、人命救助等の応急対策の実施により、行政等の対応が遅れることがあります。また、災害の規模が大きくなるほど、避難生活が長期化することもあります。

住民が自主的な避難所運営に関わることで、よりいっそう住民ニーズに沿って、良好な避難所生活を送るためのルールや環境づくりなどを進めていくことができます。避難所は住民が自主運営する場所として、積極的に参画しましょう。

#### ポイント②

**避難所は、一定期間生活する場所や施設となります。  
被災者同士協力しあうようにしましょう。**

避難所は、地震や風水害など災害発生のおそれのある時や災害発生時、地域住民を中心に被災者が避難し、一定期間生活する場所又は施設です。災害時における地域コミュニティの場として、被災者同士が協力しあうよう心がけましょう。

#### ポイント③

**高齢者、障がいのある人、外国人等、多様な人の特性に配慮して、避難所の生活環境を整えましょう。**

慣れない避難生活が長期化すると、エコノミークラス症候群の発症など心身の負担が大きくなります。また、高齢者、障がいのある人、外国人等多様な人の特性に配慮して、避難所の生活環境づくりを進めましょう。

## 2 災害発生～避難所開設と運営～撤収まで

**ポイント** 訓練等を通じて、時系列ごとに対応すべき行動を確認しましょう。

※災害の規模によっては、避難所開設から撤収までの流れは大きく異なり、また、対応は前後することがあります。本指針では県内において将来発生が予想される地震災害を想定しており、ある程度避難が長期化することを見込んでいます。

時系列	住民に求められる行動	市町村等の対応
<b>発災</b> <b>3分</b>	<input type="checkbox"/> 身の安全を確保する <input type="checkbox"/> 隣近所の安否確認を行う	<input type="checkbox"/> 職員の参集 <input type="checkbox"/> 本部体制の確立
	<b>30分</b> <input type="checkbox"/> 地域内での安否確認を行う <input type="checkbox"/> 避難を開始する 避難に支援が必要な人への支援を実施	
<b>1時間</b> <input type="checkbox"/> 避難状況の確認～避難を完了		
<b>24時間</b>	<b>【避難所の開設準備～受入開始】</b> <input type="checkbox"/> 施設の安全を確認する <input type="checkbox"/> 準備のために開錠する <input type="checkbox"/> レイアウトを決定する（屋内、屋外） <input type="checkbox"/> 食料など生活に必要な物資を確保する	<input type="checkbox"/> 被災状況の把握 <input type="checkbox"/> 避難所開設状況の把握 <input type="checkbox"/> 食料、飲料水等の調達 <input type="checkbox"/> 福祉避難所の開設 <input type="checkbox"/> 要救助者への対応 <input type="checkbox"/> 関係機関との連絡調整 <input type="checkbox"/> 被災家屋の応急危険度判定 <input type="checkbox"/> 避難所運営への参画 <input type="checkbox"/> 地域との連携、支援 <input type="checkbox"/> 災害ボランティアセンターの設置・運営
	<input type="checkbox"/> 受付～避難者の受入れを開始する <input type="checkbox"/> 役割分担を整理する （運営のための協議会を立ち上げる） （市町村職員が到着していれば協力して実施）	
<b>48時間</b> ～ <b>72時間</b>	<b>【避難所を運営】</b> <input type="checkbox"/> 行政との連絡体制を確立する <input type="checkbox"/> 近隣の車中避難者、在宅避難者を把握する <input type="checkbox"/> 必要な生活物資を確保する <input type="checkbox"/> 避難者への情報伝達を行う（掲示板など）	
<b>1週間</b> ～ <b>3週間</b>	<b>【避難生活の安定化】</b> <input type="checkbox"/> 運営ルール決定 <input type="checkbox"/> 管理ルール（衛生・食事・健康）の決定と周知 <input type="checkbox"/> 避難者からの情報収集 <input type="checkbox"/> 相談体制を確立する	
<b>収束</b>	<input type="checkbox"/> 避難所を閉鎖する	<input type="checkbox"/> 学校の再開（併存あり） <input type="checkbox"/> 施設機能の回復～再開

[ここが重要!]



\*身のまわりの安全を確保し、避難しよう

ポイント

- ①まずは、自分自身や家族の身の安全を確保しましょう。
  - ②次に、災害の種別に応じた避難行動をとりましょう。
- ※なお、屋外への避難が難しい場合は、屋内での安全確保措置をとりましょう。  
(例：2階以上の階へ避難する、崖等危険性の高い側から離れた部屋へ移動する等)

(大規模地震の場合)

身の安全を確保しましょう

- 揺れがおさまるまで身を守る
- 家の中の家族の安否確認を行う。
- 揺れがおさまったら、使用中の火気を消す。
- 避難の際は、ガス器具の元栓を閉め通電火災を防ぐため電気のブレーカーを切る。
- 周辺の安全を確認して避難する。



(水害(洪水、土砂災害)の場合)

台風や集中豪雨等の水害(洪水、土砂災害)の場合、以下の情報や周囲の状況にも注意して、避難の判断をしましょう。

- 気象庁が発表する**気象警報等**(大雨注意報、大雨警報など)
- 市町村が発令する**避難勧告等**※

※災害のひっ迫性に応じて、以下の順で発令されます。

高齢者をはじめ、避難に時間を要する人は、早めに避難を開始しましょう。

**避難準備・高齢者等避難開始** < **避難勧告** < **避難指示(緊急)**

- 気象庁と市町村が共同で発表する**土砂災害警戒情報**
- 河川の水位に関する情報
- 自宅周辺の降雨の状況



- 可能であれば隣近所の安否も確認し、避難を開始しましょう。

### 3 避難所の開設までの流れ

#### (1) 避難所の開錠

##### ポイント

- 避難所となる施設の開錠は、施設管理者が行うことが基本となります。
- 迅速な開錠のため、①地域住民の代表者が合鍵を預かること、②事前に関係者の連絡先(※)や鍵の受け渡しのルール等を確認しておくことなどを行いましょう。

発災時に迅速に避難所を開設するためには、避難者（自主防災組織などを中心とした地域住民）と施設管理者、市町村が連携して対応に当たる必要があります。

施設の開錠は施設管理者が行うことが基本ですが、迅速な避難所開設のためにあらかじめ話し合いの上、鍵の管理や開錠のルールを決めた上で、住民がスペアキーを持つことも有効です。

##### 【役割分担】

##### ○避難者（自主防災組織などを中心とした地域住民）

- 避難者の受付と居住スペース等の割り振り
- 避難者への食糧や物資の配布
- 【可能であれば実施】避難所施設の開錠、市町村対策本部との連絡調整、避難者名簿の作成  
(注)これらは、施設管理者や市町村職員と協力して実施します。その外、施設管理者、市町村職員の役割についても、できることは自主運営の一環として行います。

##### ○施設管理者

- 避難所施設の開錠
- 避難所施設の安全確認とトイレの確保、提供エリアの決定

##### ○避難所担当市町村職員

- 避難所施設の安全確認と避難所開設の判断
- 市町村災害対策本部との連絡調整
- 避難者名簿の作成（個人情報の管理）

##### 【連絡先】※

	氏名	連絡先
避難者の代表		
施設の管理者		
市町村避難所担当		

##### (コラム：指定避難所以外への避難)

市町村の指定する避難所以外に、町内会等が所有・管理している集会所等が近くて行き易く、日頃から気兼ねなく利用できることや、顔見知りが多く落ち着けるなどの理由から、自主的に開設・運営されることもあります。

そのような自主的に開設された避難所に避難する場合でも、利用に際しては施設の安全確認(※)を市町村とも連絡を取り合いながら徹底するとともに、自主運営に必要な資機材の整備など、事前の準備を心がけましょう。

→鳥取県では、この様な避難所を「支え愛避難所」と位置づけ、県や市町村による必要な支援を行うこととしています。

※洪水、降水による土砂災害では浸水想定区域、土砂災害警戒区域の外にある施設は基本的に安全と考えられます。また、施設の建設時期によっては、耐震性が確保されます。

## (2) 避難所となる施設の安全確認

### ポイント

- 避難所となる施設の安全確認を施設管理者や市町村職員と協力して行い、施設の利用の可否を判断しましょう。
- 施設の被災状況によっては、他の避難所への避難を検討しましょう。

避難所の開設前には施設の安全確認を行い、その結果を踏まえ、市町村の避難所担当職員や施設管理者とも協議の上、施設の利用の可否を決定します。

また、必要に応じて、被災建築物の応急危険度判定士による判定を要請します。

### (安全確認の項目例)

	項目	確認内容	チェック	該当する場合の必要な対応
1	施設利用者の確認	建物内に人は残っていないか	<input type="checkbox"/>	(必要に応じて) 建物からの退避を誘導
2	屋外から確認	周辺施設の倒壊の危険性はないか	<input type="checkbox"/>	(利用する) ・施設管理者等とも協議の上、利用の可否を決定 ・危険箇所は立ち入り禁止等の措置を実施
		建物は傾いていないか	<input type="checkbox"/>	
		建物にひび割れはないか	<input type="checkbox"/>	
		壁の剥落はないか	<input type="checkbox"/>	
		屋根の落下や破損はないか	<input type="checkbox"/>	
		非常階段は使用できるか	<input type="checkbox"/>	
3	屋内からの確認	天井の落下や亀裂はないか	<input type="checkbox"/>	(利用不可) 他の避難所への避難を検討
		廊下は安全に通行できるか	<input type="checkbox"/>	
		階段は安全に上り下りできるか	<input type="checkbox"/>	
		床に亀裂や散乱物はないか	<input type="checkbox"/>	
		照明が落下や破損していないか	<input type="checkbox"/>	
		窓ガラスの割れやひびはないか	<input type="checkbox"/>	
		防火設備は機能しているか (防火戸・防火シャッター、スプリンクラー、排煙設備、火災報知機、消火器の設置等)	<input type="checkbox"/>	
4	ライフラインの確認	トイレは使用可能か	<input type="checkbox"/>	代替手段の確保を検討
		電気は使えるか	<input type="checkbox"/>	
		水道は使えるか	<input type="checkbox"/>	
		ガスは使えるか	<input type="checkbox"/>	

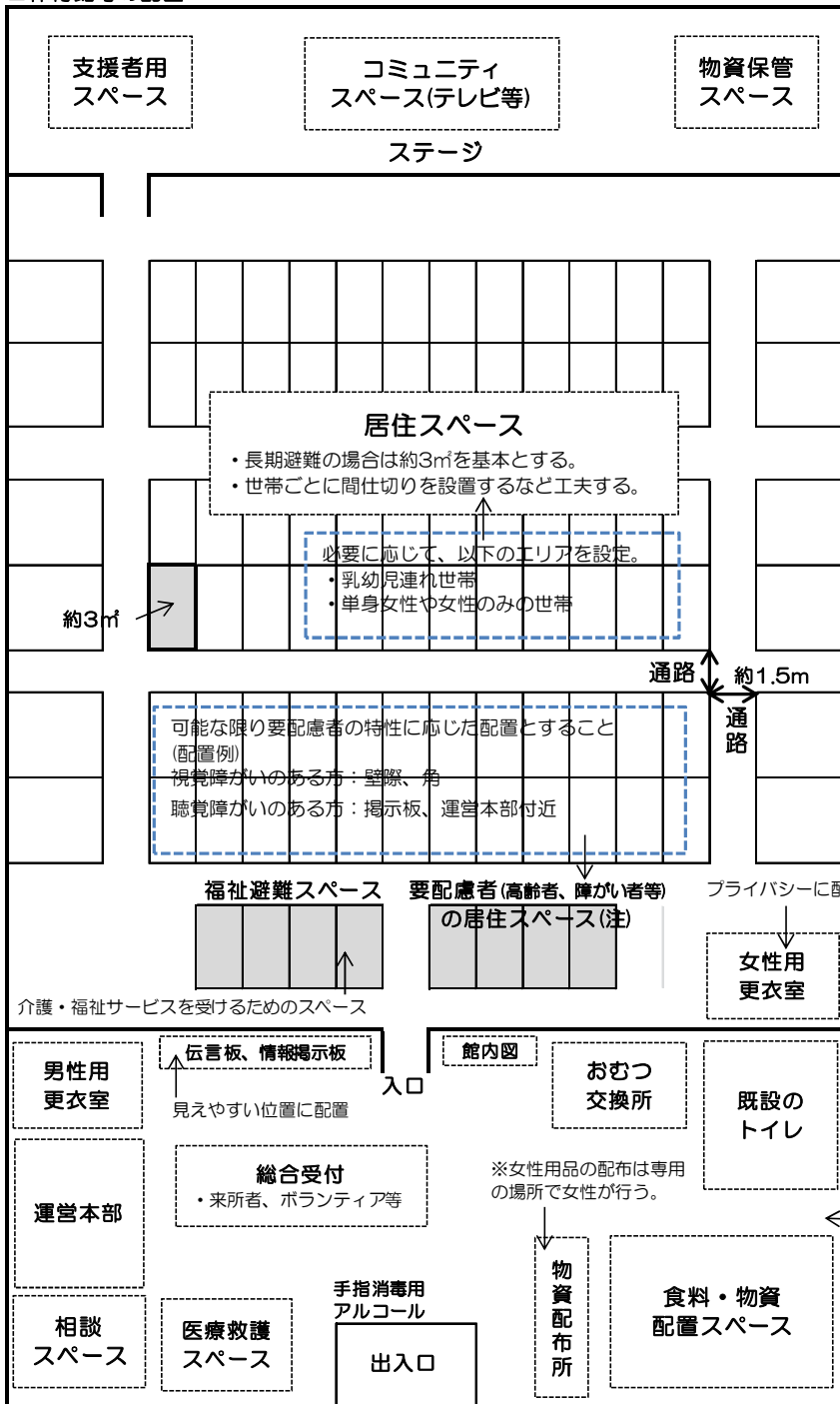
### (3) 避難所のレイアウトを決めよう

#### ポイント

- 運営に必要な箇所、必要なスペースを割り振り、利用範囲を明示しましょう。
- 立入禁止区域や危険箇所には、貼り紙等で明示しましょう。

#### (レイアウト例)

##### ■体育館等の配置



##### ■屋外に配置

ごみ集積所

喫煙所

洗濯場所  
物干し場

共用入<sup>レ</sup> - 入のほか、男女別の入<sup>レ</sup> - 入を配置

ペットスペース

仮設トイレ

• 安全面を考慮し、人目につく場所等に配置

【配置の代替案】  
スペースが不足する場合は、機能を集約したり、館内の空きスペースへ移設するなど施設ごとの実態に合わせて配置のこと。

屋外の情報掲示板



#### (4) 避難者を受け入れよう

##### ポイント

- 避難者名簿を活用して受付を行い、居住スペースの割り振りをしましょう。
- 病院等への移送が必要な人がいる場合は、速やかに対応しましょう。

地域住民同士が連携して、別添様式の「避難者カード」（様式1）、別添様式の「避難者名簿」（様式2）も活用しながら避難者の受付を行い、避難者の居住スペースの割り振りをを行います。また、車中避難者や在宅避難者についても、別添様式の「避難者カード」（様式1）を用いて、可能な限り情報の把握に努めます。

受付は、避難者数を把握することで、物資の必要数を把握するとともに、安否確認などにも利用することを、避難者に理解してもらいながら行います（受付の記載内容には個人情報を含むため、保管場所や取扱いには十分注意してください）。

なお、配慮が必要な人（高齢者、障がいのある人など）の中でも、病院や福祉避難所など他の避難先等へ搬送が必要な人がいる場合、市町村災害対策本部とも連携して、速やかに対応してください。（以下の情報も参考としてください）。

【参考：内閣府HP「福祉避難所の確保・運営ガイドライン」から引用】

	区分	判断基準		避難先・ 搬送先例
		概要	実例	
1	治療が必要	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 治療が必要</li> <li>• 発熱、下痢、嘔吐</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 酸素</li> <li>• 吸引</li> <li>• 透析</li> </ul>	病院
2	日常生活に全介助が必要	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 食事、排泄、移動が一人できない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 胃ろう</li> <li>• 寝たきり</li> </ul>	福祉避難所
3	日常生活に一部介助や見守りが必要	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 食事、排泄、移動の一部に介助が必要</li> <li>• 産前・産後・授乳中の母子</li> <li>• 医療処置を行えない</li> <li>• 3歳以下とその親</li> <li>• 精神疾患がある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 半身麻痺</li> <li>• 下肢切断</li> <li>• 発達障がい</li> <li>• 知的障がい</li> <li>• 視覚障がい</li> <li>• 聴覚障がい</li> <li>• 骨粗しょう症</li> </ul>	個室 （体育館以外の教室など）
4	自立	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 歩行可能、健康、介助がいらない、家族の介助がある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 高齢者</li> <li>• 妊婦</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">福祉避難スペース</div> 大部屋

※状況に応じて避難所内に福祉避難スペースを設け、避難者の態様に応じたケアを行います。

## 4 避難所の運営体制づくり

### ポイント

- 必要な用務ごとに班を編成し、運営体制を整えましょう。
- 若者、女性、子育て中の人、高齢者等、住民誰もが主体的に運営に参画しましょう。

応急的な対応が落ち着いてきた段階（目標は24時間～48時間後）までに、必要な用務ごとに班を編成して、避難所の運営体制を整えます。

役割分担することで、避難所における課題への対応や行政との連携などを、主体的にかつ円滑に行うことができ、また、誰もが当事者でありそれぞれのニーズの違いに配慮した避難所の生活環境づくりを進めることができます。

なお、班ごとの人数の割り当ては、被災状況、その時々業務量によって臨機応変に決定します。

（注）避難所運営の代表は被災市町村職員が務めるものとします。総務班等は被災市町村職員の配置を基本としますが、不足する場合は兼務(代表を除く)することや、他県等からの応援職員等を配置して市町村職員の人数を減らす場合もあります。また、代表等の指揮のもとで、早い段階から避難者が班運営に参画することで、避難者による自主的運営ができる体制に移行しやすくなると考えられます。

### （1）運営体制の構成例（市町村職員を2～4名配置する場合の例(避難者も協力)）

区 分	役 割	備考(従事する被災市町村職員数)
代表	全体の総括	1人
副代表	代表の補佐	
総務班	連絡調整の窓口	1人(不足する場合は兼務や代替)
広報班	情報収集と情報提供	1人(不足する場合は兼務や代替)
管理班	避難者の把握、施設の管理	1人(不足する場合は兼務や代替)
衛生班	感染症予防、衛生管理	} 代表等の指揮のもとで 避難者が従事
救護・要配慮者班	要配慮者への対応 被災者の健康管理	
食料班	食料調達と提供、炊き出し	
物資班	物資調達と提供、在庫管理	
ボランティア班	ボランティア要請	

- 施設管理者 ( 電話： )
- 市町村担当部局 ( 電話： )
- 市町村災害ボランティアセンター ( 電話： )

### （2）ミーティングの開催

必要に応じて、避難所運営を話し合う連絡会議を開催します。

- ①代表者ミーティングの開催（メンバー：代表・副代表、各班班長、施設管理者、市町村担当部局 等）
- ②班別ミーティングの開催（班ごとのスタッフの話し合い（必要な内容は代表者会議で報告、協議））

## [ここが重要!]

### \*女性の視点に立った避難所運営



#### 配慮すべき事項

- ①女性専用更衣室の確保
- ②授乳スペースの確保
- ③男女別の物干し場の確保
- ④女性専用トイレの確保
- ⑤女性による女性のみが使用する物資の配布
- ⑥女性専用相談窓口の設置

男女それぞれのニーズには違いがあります。女性も積極的に避難所運営に参画し、女性の視点にも配慮した避難所運営を心がけましょう。

#### □ 女性専用トイレの確保

- ・避難所におけるトイレの一部は女性専用とし、他のトイレとは別の場所に配置する等の配慮をしましょう（男性に比べて女性の方が混みやすいため、女性用トイレの数を多くすることが望ましい）。また、夜間の利用も考慮し、配置や照明、防犯ブザーの設置等の十分な防犯対策を行いましょう。

#### □ 女性専用更衣室の確保

- ・原則、男女別で、施錠の可能な個室部屋を確保しましょう。個室が確保できない場合は、避難所内の一角のできるだけ適切な箇所にパーテーション等で仕切って、更衣スペースを確保しましょう。
- ・防犯ブザーの設置などの防犯対策と、使用状況を表示する札の設置に努めましょう。
- ・化粧や身だしなみを整えるため、姿見の設置等を検討しましょう。

#### □ 授乳スペースの確保

- ・専用の個室部屋が望ましいが、場所の確保が困難な場合は、女性用更衣室内をパーテーションで仕切る等により授乳スペースを確保しましょう。

#### □ 女性による物資配布

- ・生理用品等女性のみが利用する物資については、女性からの配布を行うよう配慮しましょう。

#### □ 女性専用相談窓口の設置

- ・必要に応じて、女性の保健師や介護士等の対応者による相談窓口を開設するなど、相談体制づくりを進めましょう。

#### □ 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に男女別々のスペースを設けましょう（その際は、プライバシーの確保に配慮した場所に設置しましょう）。

[ここが重要!]



## \* 要配慮者へ配慮した避難所運営

### 配慮すべき事項

- 多様な特性に配慮した情報伝達
- 居住スペースや通路への配慮（ゆとりをもったスペースの割り振り）
- プライバシーの確保
- 要配慮者のニーズに即した食料や物資の提供

避難所には、高齢者、障がい児・者、妊産婦、子ども、外国人等、避難所生活において配慮を必要とする人（要配慮者）も避難されることがあるため、その多様な特性に配慮して避難所運営を行う必要があります。

また、福祉避難所、医療施設での受け入れが必要と思われる場合は、速やかに市町村等関係者と協議しましょう。

なお、「ヘルプマーク」を身に着けている人にも、声掛けや必要な支援を行きましょう。



### □ 多様な特性に配慮した情報伝達

鳥取県で普及を進めているヘルプマーク

（対応例）・視覚障がいのある人→声かけ

・聴覚障がいのある人→手話や筆談

- 外国人→災害時多言語作成ツール(※)やイラストの活用、ジェスチャー

※(財)自治体国際化協会作成のツールで、利用者のパソコンにインストールして、携帯 Web サイト用の情報や、音声情報を作成することが可能。また、6つの言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語）に対応。

※スマートフォン対応の無料翻訳ソフトの利用も考慮しましょう。

### □ 居住スペースや通路への配慮

- 高齢者や障がいのある人の避難スペースは、その人の状態に応じて人の目が届きやすく、壁や出入口、トイレ、掲示板等の近くに確保します。できるだけ、同じ配慮が必要な人に個室を提供します。

例）・視覚の障がいのある人は、自身の位置が把握しやすい壁際や角に確保

・聴覚障がいのある人は、掲示板や運営本部等の視覚で情報が伝わりやすい場所に確保

- 発達障がいのある人、妊産婦、乳幼児等の要配慮者及びその家族の居住スペースについては、避難者の不安解消の観点から、同じ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確保します。できるだけ、同じ配慮が必要な人に個室を提供します。



- 車いすが通行可能な通路幅1.5m程度を確保しましょう。

### □ プライバシーの確保

個室を確保することが難しい場合は、パーテーション等での間仕切りや、屋内へ簡易テントを設置するなどして、プライバシーの確保を進めます。

### □ 要配慮者のニーズに即した食料や物資の提供

高齢者のための医療・介護用品や、乳幼児のいる世帯への授乳用ミルクやおむつ、食物アレルギーのある人へのアレルギー対応食など、要配慮者のニーズに即した食料・物資の提供を心がけましょう。また、高齢者をはじめ配布場所に並ぶことが困難な人については、代わりに受領するなど、避難者同士が助け合いましょう。

**[ここが重要!]**    
\*ペットの同行避難

配慮すべき事項

- 飼い主は事前の備えをしておきましょう。
- 適切な場所に、ペットの飼育スペースを確保しましょう。
- 飼育マナーを徹底しましょう。

ペットは、飼い主にとって大切な家族であるとともに、災害時に置き去りにすることは、地域の治安や衛生環境の悪化につながります。しかし、災害時はペットへも大きなストレスがかかるため、日頃から十分なしつけやペット用の備蓄等を事前に準備するとともに、他の避難者からの理解を得ることも必要です。

飼い主同士が協議して、飼育ルールの徹底、共同での飼育など、避難者とペットの双方に優しい飼育に努めましょう。

□ 事前の備えをしておきましょう

(飼い主による事前の備えの例)

- 5日分のペットフード、水、予備のリード等の確保
- 基本的なしつけ（人に咬みつかない、ケージに入ることができる、むだ吠えをしない等）
- 狂犬病予防や各種ワクチンの接種 等

□ ペットの飼育スペースの確保と、飼育ルールの徹底

アレルギー、騒音や衛生上の問題もあるため、ペットの飼育スペースは避難者の居住スペース等とは区分して確保することを基本とし、リードやケージ等を活用して飼育しましょう。

また、避難所には、動物が苦手な人やアレルギーのある人がおられることを認識して、避難所における飼育マナーを飼い主の責任において徹底しましょう。

(望ましい飼育場所)

- 避難者とペットの動線ができるだけ交わらない場所
- 鳴き声や臭いが居住場所にできるだけ届かない場所
- 雨風ができるだけしのげる場所
- 鉄道や幹線道路に近くなく、刺激の少ない場所

(飼育ルールの一例)

- ペットは決められた飼育場所でケージに入れるか、柱につないで飼育する。
- 決められた時間に給餌し、残った餌は必ず始末する。
- 排泄は特定の場所でさせ、後始末は適切に行う。
- 避難が長期化する場合、一時的に遠方の親戚や知人に預けることも検討する。

※災害時におけるペットの救護対策ガイドライン（環境省）なども参考にしてください。

URL：[http://www.env.go.jp/nature/dobutsu/aigo/2\\_data/pamph/h2506.html](http://www.env.go.jp/nature/dobutsu/aigo/2_data/pamph/h2506.html)

### (3) 各班の役割

#### ①代表者・副代表者

##### ポイント

- 避難所の設置・運営が避難者の負担を少しでも軽減できるものとなるよう、協力、連携の下、各種調整を行いましょう。
- 各班の総括を行うとともに、関係機関、施設管理者、避難所代表組織等との連絡調整や申し合わせ等が円滑に行われるよう、各班への指揮を行いましょう。

#### □ 各班の総括、関係機関との連絡調整

避難所の状況を把握した上で、必要事項を協議・決定するとともに、各班への指示を行います。

#### □ 施設管理者及び市町村災害対策本部等との連絡調整（総括）

#### □ 管理・運営の申合せ（総括）

避難所の管理・運営に当たり、施設管理者や市町村災害対策本部と申合せ事項について確認し、避難所内で情報共有するよう各班への指示を行います。

(例) トイレの利用方法、ごみの収集・搬出方法、食料・物資の配分方法、起床・消灯時間の取り決め、避難所施設内の防犯・巡回体制、建物内の火気の手扱い、屋外スペースの手扱い（ペット飼育場所、喫煙場所、子どもの遊ぶスペースの確保）等

#### □ 要配慮者等への配慮（総括）

高齢者や障がいのある人など避難生活に配慮が必要な人に対して、各々のニーズに応じ、配慮して運営に当たるよう各班の指示を行います。

また、避難所を運営しているスタッフについても、心身に過度の負担が生じないよう配慮する必要があります。

## ②総務班

### ポイント

- 代表の指示のもと、各班や関係機関との連絡調整、会議の段取りなどを行いましょう。
- 避難所代表組織と調整を図るほか、避難者の意見や要望を受け付けましょう。

#### □ 各班との連絡調整

各班の活動が円滑に進むよう連絡調整を行います。  
また、必要に応じて代表者ミーティングのための資料を作成します。

#### □ ミーティングの準備と開催、記録

代表・副代表、各班の班長による連絡会議を開催します。  
また、必要に応じて会議の記録を作成します。

#### □ 市町村災害対策本部及び関係機関との連絡調整

代表の指示のもと、各班からの要請事項を市町村災害対策本部へ連絡します

#### □ 運営スタッフの後方支援

市町村災害対策本部と連携し、スタッフの当番シフトの管理を行います。また、必要に応じて食料等の確保を行います。

#### □ 外部との連絡窓口

外部から提供される情報や物資提供の申出を受け付けます。

※避難者宛の電話は、原則取り次がず伝達し、当該避難者が判断の上対応する取扱いにします。

※避難所に電話が1台しかない場合（市町村職員等が災害対策本部との連絡用の携帯電話を所持している場合を除く）は、災害対策本部との連絡で使用することを優先し、携帯電話を所持している避難者個人が使用すること、携帯電話を所持していない避難者の不要不急の通話等には用いないことを基本とします。

#### □ 避難者からの意見・要望の受付

避難者と避難所代表組織との連絡調整・意見調整窓口として対応します。

また、一人ひとりの避難者から要望や困りごと等を聴くため、避難者への声かけ、意見箱の設置、ミニ集会などにより、避難所運営や生活環境に関する意見を聞きとり、ミーティングで報告します。

## ③広報班

### ポイント

- ・市町村対策本部などから、地域の被災状況や支援に関する情報を収集しましょう。
- ・収集した情報を整理した上で、多様な手段を用いて避難者へ情報提供しましょう。
- ・高齢者や障がいのある人、外国人等、多様な特性に配慮した手段で情報提供しましょう。
- ・車中避難者や在宅避難者にも情報が行きわたるよう、情報伝達を工夫しましょう。

### □ 情報収集

市町村対策本部などから、避難所周辺の地域の被災状況や復旧状況、支援に関する情報を収集します。

※収集した情報には、必ず時刻・情報元を記録しましょう。

### □ 多様な手段による避難者等への情報提供

収集した情報を整理し、掲示板・回覧板・施設内放送等多様な手段を用いて、避難者へ適宜周知します。

### □ 要配慮者や在宅避難者等にも配慮した情報提供

障がいのある人や外国人等に対しては、その多様な特性に配慮した手段で情報提供を行います。また、自宅や車中で避難生活を送る人へも情報が行きわたるよう、市町村災害対策本部と役割分担を確認の上、必要に応じて対応します。

(要配慮者への対応例)

- ・視覚障がいのある人→声かけ
- ・聴覚障がいのある人→手話や筆談、資料の配布
- ・外国人→多言語ツールの活用やイラスト、ジェスチャー

(車中避難者、在宅避難者への対応例)

- ・屋外掲示板への掲示、広報車によるアナウンス、資料の配布、個別の電話連絡等

### □ マスコミへの対応

マスコミからの取材や、外部からの問合せ、避難者への電話の取り次ぎに対し、窓口として対応します。 ※対応については、市町村災害対策本部とも相談しましょう。

(マスコミへの対応方針の例)

- ・必ず受付を行い、避難者のプライバシーに配慮した取材を促す。
  - ・取材、撮影には必ず立ち会うこととし、避難者が同意した場合のみ取材、撮影を可とする。
  - ・撮影可能エリアを定めておく。
  - ・マスコミであることがわかるよう、名札や腕章の着用を求める。
- …これらの方針は、避難所ごとに取扱が異ならないよう、市町村ごとに定め、「取材マナー」として受付等に掲示しておくことが望ましい。



【避難所以外に滞在する被災者への対応】

避難所以外で避難生活をしている車中避難者、在宅避難者も、食料や物資を必要としているはずです。

屋外掲示板への掲示や個別の電話連絡などを通じて、情報提供等に努めましょう。

(災害時の通信手段の例)

- ◆防災行政無線（屋外スピーカー、戸別受信機）の活用
- ◆屋外掲示板への掲示、チラシの配布
- ◆個人の携帯電話、スマートフォン（通話、メール機能、SNS アプリ等）
- ◆広報車、伝令要員（バイク、自転車、徒歩など）、住民間の口コミ
- ◆災害用伝言ダイヤル（171）の利用

## ④管理班

### ポイント

- 避難者名簿を作成し、避難者を把握するとともに入退所を管理しましょう。
- 施設の見回り、利用管理のルールの周知徹底を図りましょう。
- 郵便物・宅配物の受け取りや避難者への受け渡しを行いましょう。

### □ 避難者名簿の作成と避難者の把握、避難者等の入退所管理

避難者の状況をできるだけ正確に把握するため、避難者カード（様式1）への記入を求め、避難者名簿（様式2）を作成します。必要に応じて、市町村災害対策本部へ報告します。

なお、避難所名簿の作成に当たっては、避難者の中に、配偶者やパートナーからの暴力、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場合は、その加害者等に居所が知られることがないよう、当該避難者の個人情報の管理を徹底しましょう。

※地域住民以外の避難者（観光客など）については居住地の自治体等への情報提供を行う等の対応が必要となることがあるため、市町村災害対策本部へ報告します。

※車中避難者（避難所敷地内や避難所周辺）についても、できるだけ名簿作成や状況把握が望まれます。

### □ 訪問者の受付、マスコミ等部外者の入出管理

避難者への訪問者（避難者への面会）、マスコミ等部外者の出入りを管理(※)します。

※日中は避難所の受付で出入りをチェックし、夜間は入口を原則閉鎖します。

また、原則指定した場所で面会することとし、避難者が居住スペース等には立ち入らないようにします。

### □ 施設の見回りや生活のルール、管理のルールの決定・周知

施設や設備について、定期的に確認します。余震等で新たに発生した危険箇所については、立入禁止にするとともに、危険物の除去や応急修理を行うよう手配します。また、必要に応じて、市町村災害対策本部への連絡や支援の要請を行います。

女性や子どもは、人目のない所やトイレ等に一人で行かないよう注意喚起するとともに、定期的な巡回で防犯・防火に努めます。

また、生活ルール、管理のルール(※)の決定と周知徹底を図ります。

※後段のP30、P31に標準例を記載しています。

### □ 郵便・宅配便の受付、避難者への手渡し等

- 郵便や宅配便：郵便物受付票で対応
- 電話での問合せ：問合せ受付票で受付（避難者に内容を伝達し、避難者自身が対応を判断）

### □ 避難者の個人情報の提供等

避難者の個人情報の第三者への提供は、原則、本人同意が必要です。

• 安否確認：情報開示（開示先を含む）に本人の同意がある場合のみ、避難者名簿等に基づき対応します。

### □ 施設管理者との調整

施設の利用（利用範囲、利用方法等）について、施設管理者等との調整を図ります。

## ⑤衛生班

### ポイント

- 保健師等の指導も受けながら、感染症予防（手洗い、消毒等の励行）やエコノミークラス症候群の予防活動（体操等の励行）を行いましょう。
- 必要な衛生用品を手配しましょう。
- 避難所の衛生環境の維持に関して、ルールの周知徹底を図りましょう。

### □ 感染症予防（手洗い・消毒等の励行推進）

（取組例）

- インフルエンザ等による感染症を予防するため、手洗いを励行します。
- 水道が使用不可の場合は、擦式アルコール消毒による手指消毒で対応します。  
また、霧吹きなどを活用するなど乾燥防止に努めます。
- トイレ前や手洗い場等に消毒液を配置します（子どもの手の届かない位置に設置）。  
また、「感染症予防（手洗い・消毒の励行）」「手洗い手順」を貼り出します。
- 手拭き用にペーパータオル等を設置し、タオルの共用はしないようにします。
- 消毒液・マスク・トイレットペーパー・ペーパータオルの在庫状況を把握し、早めに物資班へ補充を依頼し確保します。
- 歯みがきとうがいの励行を促しましょう。

（注）感染症（疑いを含む）の発生時については、速やかに市町村災害対策本部等に相談し、必要な対応を取りましょう。

### □ エコノミークラス症候群の予防

- 予防のための留意すべき事項の周知
- 医師等による見回り など

### □ 生活衛生環境の管理

（取組例）

- 食料の衛生管理を、避難者へ周知徹底します。
  - 食器は使い捨てること
  - 食べ残しは取り置きせずその日のうちに捨てること
  - 消費期限を過ぎたものは捨てること
- ゴミの集積場所の設定、ゴミの収集・分別を行います。
- ゴミの収集について、市町村災害対策本部と代表を通じ調整します。
- トイレと居住空間の2足制を導入します。
- 布団の管理（敷きっぱなしにしない等）や定期的な清掃を呼びかけます。
- 清潔を保つために、温かいおしぼりやタオル等で身体を拭くことや、足や手など部分的な入浴を推奨しましょう。
- 定期的に換気をします。

## □ ペットの管理

- ペット同伴の可否、ペット用エリアの決定等のルールを定め、周知します。
- 市町村対策本部を通じ、えさ、ケージ等の手配を行います。
- ボランティア等の協力を受けながら、ペット用エリアの管理を行うスタッフを配置します。

## □ 保健師、医療職の専門チーム等の受入

- 市町村対策本部と調整を図りながら、専門チームの受入スケジュールを把握し、必要に応じて避難者等へ周知します。
- 救護・要配慮者班と連携し、特に配慮が必要な者が専門チームによるケア等を受けられるよう調整等を行います。

## □ 冷暖房の要否の検討

- 避難所内の環境や、避難者の状況等を観察し、冷暖房の必要性を判断します。
- 現状では不要な場合でも、天気予報を確認しながら、翌日以降の要否について早めに判断することが必要です。
- 既存の冷暖房設備がある場合、施設管理者と稼働について調整します。
- 設備がない場合、総務班や物資班等と調整し、市町村対策本部へ調達を手配します。

## ⑥救護・要配慮者班

### ポイント

- 医療や介護等の専門知識や実務経験がある者を配置することが望めます。
- 定期的に、全ての避難者の心身の健康状態を確認しましょう。
- 配慮を要する人については、本人への声かけ、家族等支援者からの聞き取りによって配慮に努め、必要に応じて、地域で専門の資格や技能を持った人（看護師、介護士、手話通訳者、外国語通訳者など）に協力を依頼しましょう。

### □傷病者への対応

- 避難所内で傷病者、体調不良者が発生した場合、その状況に応じて、避難所内での応急手当や、救急搬送の手配を行きましょう。
- ※緊急性が高い場合には、速やかに119番通報や救命措置を行い、並行して避難所内の医師や看護師への協力の呼びかけ、本部への連絡を行います。

### □要配慮者への対応

- 本人への声かけ、家族等支援者からの聞き取りによって、定期的に健康状況や困っている状況等を確認しましょう。
- 必要に応じて、総務班を通じて、市町村災害対策本部に専門職員や専門ボランティア派遣を要請しましょう。
- 各班の業務について、要配慮者に関する助言等を行います。

### □被災者の健康状態の確認

支援の体制が整った段階では、保健師等が避難所等を巡回し、被災者の健康管理、健康相談、栄養指導、口腔ケア・相談等を行います。これらの支援を行う専門職員は、常駐できるとは限らないので、不在時にできる健康観察や相談の取次ぎ等について、それぞれの専門職員に確認しておきます。

#### （健康観察のポイント（例））

- 外傷があるか
- 眠れているか
- 食事・水分摂取は十分か
- 咳・熱・下痢などの症状はないか
- 話し相手はいるか
- トイレに行けているか
- 脱水の兆候（口渇、口唇・皮膚の乾燥、尿量の減少など）はないか


### □福祉避難スペースの確保

必要に応じて、市町村災害対策本部とも調整の上、専門性の高いサービスは必要としないが、一般の人と同じスペースでは避難生活で困難が生じる様な配慮を要する人が、介護や医療相談等を受けることができる福祉避難スペースを確保します。

### □福祉支援チーム等専門チームの受入れ

市町村対策本部と調整を図りながら、専門チームの受入スケジュールを把握し、必要に応じて避難者等へ周知します。また、衛生班と連携し、特に配慮が必要な人が専門チームによるケア等を受けられるよう調整等を行います。

**※次ページに要配慮者ごとの配慮事項、その対応例を記載。**

**[ここが重要!]** 

**\*要配慮者ごとの配慮事項、その対応例**

高齢者、障がいのある人などの要配慮者への避難生活での配慮事項と対応例を以下に例示します。必要に応じて、保健師等による巡回やボランティアによる見守り活動も実施します。

	避難所で困ること	左への対応例
高齢者	①トイレが離れている ②和式トイレが使えない ③床での寝起きや座ること	①居住スペース配置の工夫、杖の活用 ②洋式トイレ（ホ-ダ-ル）の設置 ③段ボールベッドの配置
認知証のある人	置かれている状況への不安や混乱	見守り活動の実施や、日常の支援者が適切に支援できるよう、個室を確保するなど配慮
妊産婦や乳幼児	①授乳やおむつ替えの場所がない ②妊産婦の休める場所がない	①授乳やおむつ替えの場所の確保 ②妊産婦が休憩できる個室の確保
外国人	日本語の情報伝達では不十分、又は理解できない	通常の日本語よりも簡易で、外国人にもわかりやすくした日本語（やさしい日本語）、図やイラスト、多言語情報ツール等を活用した情報伝達
介護を必要とする人	食事や着替えなど、日常生活全般に介護を必要とする、家族が周囲に気を遣う	介護者と同室の部屋の確保
肢体が不自由な人	①車いすでの移動に不安 ②床での寝起きや座ること	①車いすが通れる通路スペースの確保 ②段ボールベッドの配置
視覚障がいのある人	①情報の入手が困難 ②階段や段差、移動が困難	①声かけや点字等による情報伝達 ②介助者等による避難所内の案内
聴覚障がいのある人	音声による聞き取りが困難またはできない	筆談、手話、文字、イラスト等を活用した情報伝達
知的障がいのある人	自分自身の状況を伝えられない、周囲の状況判断や理解が困難	短い言葉やイラストなどを用いて、わかりやすく情報を伝えるとともに、日常の支援者が適切に支援できるよう、個室を確保するなどの配慮
精神障がいのある人	周囲とのコミュニケーションや環境適応が困難	介助者と一緒に生活できるよう配慮するとともに、服薬の継続や、必要に応じて医療機関への受診ができるよう配慮
性的マイリティの人	周囲からの理解の欠如、周囲に話せない辛さや話すことへの不安	周囲への理解を促すこと、男女を問わず利用できるスペースの確保

※性的マイリティの人等にも配慮し、男女共用の工バ-ケト化を最低1基設置することが望まれます。また、車いすの人にも配慮し、屋外ではなく室内型の仮設トイレの設置も望まれます。

## ⑦食料班



### ポイント

- 食料や飲料水の調達・提供、炊き出しの提供を行いましょう。

## □ 食料や飲料水の調達・提供

- 物資班とも連携して、食料等のニーズを把握し、本部へ提供を要請します。
- あらかじめ避難者への提供ルールを決めおき、不満が出ないように配慮しましょう。
- 避難所のみならず、周辺の自宅避難者、自主避難所への避難者、車中避難者等のニーズの把握に努め、提供方法の周知等も行いましょう。

### （提供ルールの一例）

- 公平に分配することを基本とします。
- 数量が不足する場合でも、数量が揃うまで配布しないのではなく、基本的には子ども、妊産婦、高齢者、障がいのある人を優先するなど、状況に応じ大方の避難者が納得いく方法で提供しましょう。

（注）大規模災害時には、対応に当たる市町村のマンパワーにも限りがあります。配送を待たず物資集積所へ受け取りに行くなど、できる限りの自助、共助に努めましょう。

## □ 炊き出しの提供

- 炊き出しは、避難者やボランティアの協力を得て実施しましょう。
- 食べ残しの処理など、衛生管理には気をつけましょう。

### （衛生管理上の注意事項）

- 食器は使い捨て
- 食べ残しは、その日のうちに廃棄
- 保管場所の管理や整理整頓

## ⑧物資班



### ポイント

- 生活物資等の調達・管理、避難者への提供を行いましょう。

※自主避難所を運営する際に必要な支援については、市町村災害対策本部にも相談しましょう。

### □ 生活物資等の調達・管理

- 各班と連携して避難者のニーズを把握し、市町村災害対策本部へ要請します。
- 要請した物資が搬送される場合は数量等を確認して、物資の保管場所へ種類別に保管・管理します。

※物資を受け入れる際は、避難者やボランティアに協力を呼びかけましょう。

(注)大規模災害時には、対応に当たる市町村のマンパワーにも限りがあります。場合によっては配送を待たず物資集積所へ受け取りに行くなど、できる限りの自助、共助に努めましょう。

### □ 避難者への提供

※提供ルールは、「⑦食料班」と同様に不公平感が生じないように配慮することが重要です。例えば、毎日配布する時間を決めておくことで、避難者が安心して外出できる効果があります。(余ったものは、常時受け取りできるコーナーに置いておく)

(注)生理用品等の提供等、女性等への配慮等が必要な場合には、女性スタッフが配布したり、女性専用のスペースにあらかじめ置いておくなどの配慮をしましょう。

## ⑨ボランティア班



### ポイント

- 避難者にボランティアへのニーズがある場合は、そのマッチングを行います。

〈ボランティアへのニーズ(例)〉

- 高齢者、障がいのある人への避難生活支援(配膳、介護、トイレなどの補助用務)
- 避難所内外における水や食料・物資の運搬や配布補助
- がれきの撤去等、避難者の自宅整理(軽作業で危険を伴わないもの)

### □ ボランティアへのニーズの把握・受付

相談受付や聞き取りにより、ボランティアへのニーズを把握します。

### □ ボランティアの要請

ニーズに応じて、市町村災害対策本部又は市町村のボランティアセンターに支援を要請します。

### □ ボランティアの配置・調整

派遣されたボランティアの受付、活動の振り分けをします。



## 5 避難所の生活ルールを決めておこう

ポイント

生活ルールを決め共有しみんなで守っていくことで、避難生活がスムーズになります。

### 〇〇避難所の生活ルール（例）

\* 掲示板に貼るなどして周知・徹底しましょう。

①この避難所の運営のため、総務班、広報班、管理班、衛生班、救護・要配慮者班、食料班、物資班を編成し、避難者を中心にスタッフになっていただきます。スタッフ以外は、各班の業務への御協力をお願いします。

※なお、情報連絡のための全体ミーティングを、毎日午前10時に行います。

②その他の避難者も、掃除当番などの業務には積極的に参加しましょう。

③避難者の把握のため、避難者名簿への記載に御協力をお願いします。

なお、退所する際は、受付でその旨お伝えください。

④各自指定した居住スペースを利用してください。なお、屋内は土足禁止とします。

⑤ペットは所定の場所のみで飼育することとし、屋内への連れ込みは御遠慮ください。

⑥食料等の物資は、午前7時、正午、午後5時の計3回、物資配布所前で配布します。

※全員分の数量が確保できない場合は、子ども、妊産婦や高齢者等へ優先配布する場合があります。

※ミルク・おむつや女性用品等の要望は、個別に申し出てください。（女性専用窓口）

⑦消灯は午後9時とし、施設内の照明を落とします。

※防犯のため、廊下やトイレ周辺と、運営本部は点灯したままとします。

※消灯時間後は、居住スペースでの会話や携帯電話の利用を控えてください。

⑧トイレ清掃は午前10時と午後15時に、当番が交替で行うこととします。

⑨公衆衛生のため、避難所出入り時は必ず手洗い、うがいと手指のアルコール消毒をし、マスクの着用を心がけてください。

⑩避難所内での飲酒は原則禁止とします。また、所定の場所以外での喫煙は禁止とします。

⑪敷地内での火気の使用は原則禁止とします。

⑫本避難所は、電気、水道などライフラインが復旧し、避難者のみなさんの住まいの確保ができ次第、順次縮小・閉鎖していくこととします。

## 6 衛生管理、食事管理、健康管理などのルールを決めておこう

### ポイント

- 衛生、食事、健康の3分野について、管理ルールをチェックしましょう。
- 避難所の実情に応じて、個別のルールも検討しましょう。

### 【管理のルール（例）】

衛生管理	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 手洗い場（洗面場）と調理場は分ける。</li> <li><input type="checkbox"/> 配食時など食べ物に触れるときには、必ず手洗い、消毒する。</li> <li><input type="checkbox"/> マスクを用意する。</li> <li><input type="checkbox"/> 残飯などの生ゴミとそれ以外のゴミは分別して、また普段のゴミの分別のルールによって所定の場所に廃棄する。</li> <li><input type="checkbox"/> 汁物や残飯を捨てるバケツにはふたをする。</li> <li><input type="checkbox"/> 食べ残した残り物は捨てるよう指導する。</li> <li><input type="checkbox"/> 手洗い、うがいを徹底する（トイレや洗面台等の貼り紙で周知）。</li> <li><input type="checkbox"/> 清拭・足浴で清潔を保つ。</li> </ul>
食事管理	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 身体にやさしい食事（塩分控えめ、野菜多め）を心がける。</li> <li><input type="checkbox"/> 温かい食事の提供をなるべく早く実施する（炊き出しなど）。</li> <li><input type="checkbox"/> 時間を決めて食事をするようにする。</li> <li><input type="checkbox"/> みんなで一緒に食べるよう心がける。</li> </ul>
健康管理	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> エコノミークラス症候群を防ぐため、1日5分体を動かす体操などの時間をつくる。</li> <li><input type="checkbox"/> 個人の健康管理についても注意喚起する。→ 口腔の衛生管理、喫煙、飲酒など</li> <li><input type="checkbox"/> アルコール依存症の発症を防ぐため、避難所では原則禁酒とする。</li> </ul>
感染症予防	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> インフルエンザ等による感染症を予防するため、手洗いを励行する。</li> <li><input type="checkbox"/> 水道が使用不可の場合は、擦式アルコール消毒による手指消毒で対応する。また、霧吹きなどを活用するなど乾燥防止に努める。</li> <li><input type="checkbox"/> トイレ前や手洗い場等に石けん、消毒液を配置する(子どもの手の届かない位置に設置)。</li> <li><input type="checkbox"/> 手拭き用にペーパータオル等を設置し、タオルの共用はしない。</li> <li><input type="checkbox"/> 消毒液・マスクの在庫状況を把握し、早めに物資班へ補充を依頼し確保する。</li> <li><input type="checkbox"/> 歯みがきとうがいを励行する。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 起床、消灯などの生活時間を決めておく（6時起床、21時消灯）。</li> <li><input type="checkbox"/> 朝礼・健康体操の時間を決めておく。</li> <li><input type="checkbox"/> 掃除をする日や時間を決めておく。</li> <li><input type="checkbox"/> 掃除当番や配食当番等避難所の運営に、避難者が積極的に参加する。</li> <li><input type="checkbox"/> 人数確認（点呼）の時間を設定する。</li> <li><input type="checkbox"/> 避難所内は火気厳禁とする。</li> <li><input type="checkbox"/> 貴重品の管理について、自己責任で行うよう周知徹底する。</li> </ul>

[ここが重要！]



## \*福祉避難所と、一般避難所における福祉避難スペース

### ポイント

- 要介護者や、障がいの程度が高く専門的なケアなど特別な配慮が必要な人は、災害時には必要に応じて「福祉避難所」へ避難する場合があります。
- 福祉避難所への入所を要さない軽度の症状等がある人等は、一般の避難所へ避難します。一般の避難所では、軽度の配慮を要する者に対応する「福祉避難スペース」を設ける場合があります。

### ①福祉避難所とは？

災害対策基本法に定める指定避難所のうち、「主として高齢者、障がい者、乳幼児その他の特に配慮を要する者を滞在させることが想定されるもの」を言い、次のような基準に適合するものとされています。

- ア. 高齢者、障がい者、乳幼児その他特に配慮を要する者（以下「要配慮者※）」という。）の円滑な利用を確保するための措置が講じられていること。
- イ. 災害が発生した場合において要配慮者が相談し、又は助言その他の支援を受け入れる体制が整備されていること。
- ウ. 災害が発生した場合において、主として要配慮者を滞在させるために必要な居室が可能な限り確保されていること。

※災害対策基本法第8条の定義による。

### ②福祉避難所の対象者

高齢者、障がいのある人、妊産婦、乳幼児、病弱者など、避難所生活において特別な配慮を要する人のうち、日常生活に介助が必要な人が対象です。また、身体状況の悪化等で治療が必要な人については医療機関等へ入所することとなります。但し、福祉避難所の受入態勢が整わない場合（例：受入れスペースの不足、対応できる職員の不足）には、福祉避難所に入所できないこともあります。

### ③一般避難所における福祉避難スペースの考え方

福祉避難所への入所を要さない軽度の症状等がある人等は、一般の避難所に避難することがあるため、必要に応じて、介護や医療相談等を受けることができる福祉避難スペースを設ける場合があります。

## 7 安定期以降の取組

### ポイント

復旧状況等も勘案しながら、避難所の閉鎖について検討しましょう。

安定期（概ね3週間目以降）では運営体制の見直しを図り、避難所以外での相談体制の確立、こころのケアなどを図るとともに、避難者の自立へ向けた取組にあわせて、市町村担当者や施設管理者とも相談しながら、自宅等での生活の再開、避難所の閉鎖への合意形成を進めていきます。

### （1）避難所統廃合に伴う移動

避難所となった施設の通常時の使用の再開に向けて、避難施設の縮小・統合が進められる際は、できるだけ早目に避難者に対し避難場所の移動などを伝達します。

また、避難所の移動が決定した場合は、できるだけ早目に移動日時や荷物の搬送について避難者に対し周知します。

### （2）閉鎖の判断

市町村は、ライフラインの復旧状況や仮設住宅への入居状況などを勘案しながら、避難所の閉鎖について検討します。

### （3）避難所の閉鎖

避難所の閉鎖が決定した場合は、その準備に取り掛かります。まず、避難所の閉鎖日時と準備、避難所閉鎖後の情報、物資の入手方法、相談窓口などその後の生活に必要なことについて避難者に説明します。

返却が必要となる物資等がある場合は、市町村担当部局へ連絡し、避難所施設内の片付けや清掃を、避難者の協力を得て行います。

## [参考]

### \* 「鳥取県防災及び危機管理に関する基本条例」の一部改正 (平成29年7月7日交付・施行)

平成28年10月に発生した鳥取県中部地震や、平成29年1月及び2月の豪雪の際に示された、鳥取県らしい人と人との絆に基づく住民の支え合い、助け合いの取組である「災害時支え愛活動」など、強化すべき施策や新たな取組を推進することを目的に、条例を一部改正しました。

避難所運営に関連する内容について、その概要を紹介します。

#### ① 「支え愛避難所」を条例上位置づけ、必要な支援を実施

既往の災害でも、日頃から地域で管理している最寄りの公民館や集会所等に地域住民が自主的に避難し運営している事例が少なくなく、鳥取県中部地震及び本年1月、2月の豪雪でも奏功事例として再認識されたことから、この様な取組を「支え愛避難所」として条例上位置づけ、支援していこうとするものです。

「支え愛避難所」は、被災者の居宅から近いため、避難中の居宅との行き来が容易であること、小規模かつ顔見知りが多いため落ち着ける環境となり得ること、日頃から使い慣れた施設で設備や備え付けられている物品などの様子が分かっており創意工夫による自主運営を行いやすいことなど、住民にとって有益なことが多い避難所です。

また、行政にとっても、避難所運営の人員等を軽減できる可能性があり、有効に機能すれば双方にとってメリットが生じることが考えられます。

なお、市町村長は、支え愛避難所の開設を確認した場合は、当該施設の応急危険度判定や土砂災害警戒区域等の該当の確認など、その安全性等を確認するとともに、支援物資の提供等の必要な支援を行うよう努めることを規定しています。

#### ② 「災害時支え愛活動」の推進

災害又は危機が発生した場合に、住民による支え愛避難所の運営その他の人と人との絆の強さを生かして地域で自主的に行われる共助の取組を「災害時支え愛活動」と定義し、県民、市町村、県及び国の機関が相互に連携して積極的に取り組むことを、防災及び危機管理の基本事項とするものです。

具体的には、住民による支え愛避難所の運営、避難行動の助け合い、声掛け、食料や物品の提供等の取組に対し、多様な主体がそれぞれの役割を果たすとともに、相互に連携して実効性を確保することが想定されます。

また、市町村の責務として、災害時支え愛活動が円滑に行われるよう、地域に対する情報伝達のルート等の確保や災害時における活動に資する情報提供等、必要な支援に努めることとしており、さらに県の責務として、災害時支え愛活動が円滑に行われるよう市町村に対し必要な支援を行うこととしています。

なお県では、災害時支え愛活動が円滑に行われるよう、平時からの支え愛マップ(※)づくりに対する物的人的支援について引き続き取り組むとともに、新たにマップづくりに併せて支え愛避難所の体制整備などの取り組みを行う地域を、モデル地域として支援することとしています。

#### ※支え愛マップ

平常時の見守り及び災害時の避難支援を目的として、支援を必要とする者及びその支援者の情報並びに避難所及び避難経路を盛り込んだ地図のことを言います。

### ③高齢者、障がいのある人、外国人等多様な者の特性に配慮した取組の

#### 推進

高齢者、障がいのある人、外国人等多様な者の特性に配慮した取組を推進することを防災及び危機管理の基本事項の1つとしました。

このことから、市町村長は、災害又は危機の発生原因、被害の内容、避難所、避難を始める判断の参考となる情報その他災害又は危機に対して適切な行動をとるために必要な情報を、多様な者の特性に配慮した手段で提供し、必要に応じて福祉・医療等の関係者の協力を得て、その多様な特性に配慮し、避難所等の生活環境の整備に必要な措置を講ずるよう努めることを新たに規定しました。また、知事は市町村長の施策の実施を支援することとしました。

### ④車中避難者等への対応

市町村長は、避難所以外の自家用車等その他狭い空間に避難した被災者の健康面への配慮にも努めることを新たに規定しました。

具体的には、車中避難を行っている者に対して、生活環境が良好な公設避難所の情報を提供して移動を促すことや、各種の支援情報の提供、保健師の巡回等による健康相談の実施などが想定されます。