

# 避難所開設・運営マニュアル (本編)

令和5年5月  
川越市

# 目 次

はじめに	1
第1章 避難所運営のための4つの基本方針	2
第2章 避難所の基本的事項	3
1 避難所の考え方	
2 避難所の4つの機能	
3 避難所の開設方法	
4 避難所運営において特に留意する点	
第3章 避難所の開設から撤収までの流れ	5
初動期（災害発生当日）	6
住民の行動	
指定緊急避難場所等への避難	
市職員（避難所運営班）、施設管理者等の行動	
1 市職員（避難所運営班）の参集	
2 避難所となる施設の建物・設備の安全確認及び避難所の解錠	
3 施設管理者等との確認（利用できる場所の確認、立入禁止箇所の指定）	
4 避難所運営のために使用する場所の指定	
5 避難してきた人々の受け入れ場所の指定	
6 避難所開設準備完了の報告	
避難者、市職員、施設管理者等が協力して実施する事項	
1 避難所への入所	
2 避難所の生活環境の整備	
避難生活期（2、3日目～数週間・月程度）	19
1 避難所のグループ分け及びグループリーダーの選出	
2 避難所運営委員会の設置	
3 各運営班の設置	
4 避難所運営委員会及び各運営班による避難所運営	
5 各運営班の業務	
（総務班、被災者管理班、情報班、食料・物資班、施設管理班、 保健・衛生班、要配慮者班）	
終息期（仮設住宅への入居、ライフラインの回復）	40
1 避難所の統合・閉鎖に向けた準備	
2 避難所の閉鎖準備	
3 避難所の閉鎖	
第4章 市職員、施設管理者等の役割	41
1 市職員（避難所運営班）の役割	
2 市災害対策本部（避難所連絡班）の役割	
3 市災害対策本部各班の役割	
4 施設管理者等の役割	
第5章 避難所における感染症対策について	46
1 避難所設置の流れ	
2 避難所への入所	
3 避難所における感染症対策	
4 発熱等の症状がある者等への対応	

## はじめに

東日本大震災などの大規模な地震災害、荒川・入間川の氾濫などの大規模な水害が発生した場合、本市においても多数の避難者が発生し、長期にわたり避難所において共同生活を営むことが予想されます。

これまでの大災害の例から、避難所の運営を円滑に行うためには行政、施設管理者、避難者、自治会、自主防災組織、ボランティアなどが協力し、それぞれの価値観を理解しながら避難所を運営することが重要です。

また、避難所となっている施設は、学校を中心とした教育施設であることから、児童・生徒への影響を最小限に抑えるため、できるだけ速やかに本来の施設機能を回復することが望まれます。

本マニュアルは、避難所の開設、運営から閉鎖までの一般的な流れ、避難所の運営組織や避難所の運営にあたって特に留意する点等をまとめたものであり、避難所の円滑な開設・運営、避難所の本来機能の早期回復に資することを目的としています。

市民の皆様、施設管理者、全ての市職員におかれましては、平常時の準備及び避難所開設時の手引書として本マニュアルをご活用くださいますようお願いいたします。

## 用語の整理

本マニュアルで使用する用語を次のように定義します。

- 指定緊急避難場所

災害が発生し、又は発生する恐れがある場合にその危険から逃れるための施設又は場所。土砂災害、洪水、地震等、災害の種類ごとに指定。

- 避難所

指定避難所のこと。災害の危険性があり避難した住民等を災害の危険性がなくなるまでの間滞在させ、又は災害により家に戻れなくなった住民等を一時的に滞在させるための施設。

- 要配慮者

要介護高齢者、障害児者、妊産婦、乳幼児、日本語が不自由な外国人などの配慮が必要な方。

- LGBT

レズビアン(女性同性愛者)、ゲイ(男性同性愛者)、バイセクシャル(両性愛者)、トランスジェンダー(性同一性障害)の頭文字をとったもので、性的マイノリティ(少数者)と呼ばれています。

# 第1章 避難所運営のための4つの基本方針

## 1 避難者が主体となった自主運営を原則とします。

避難所は、大規模災害が発生した際に、自宅で生活を送れない方々が生活する施設です。また、在宅避難者に対する物資配布や情報発信・収集場所ともなり、地域コミュニティの中心となります。そのような状況で、避難所を円滑に運営するためには、地域住民と避難者自身との協力が大変重要になります。

避難所の運営を避難者が自主的に行うことができるよう、避難者を中心とした「避難所運営委員会」を立ち上げ、組織的な活動を実施し、行政や施設管理者は、救援物資や情報の提供など後方支援に協力するものとします。

## 2 要配慮者や女性の視点に配慮した避難所づくりを行います。

避難所は、様々な人が避難し、共同生活を送る場所です。生活支援は公平に行うことを原則としますが、要配慮者に配慮するなど、避難者の状況などから生じる多様なニーズに対応します。

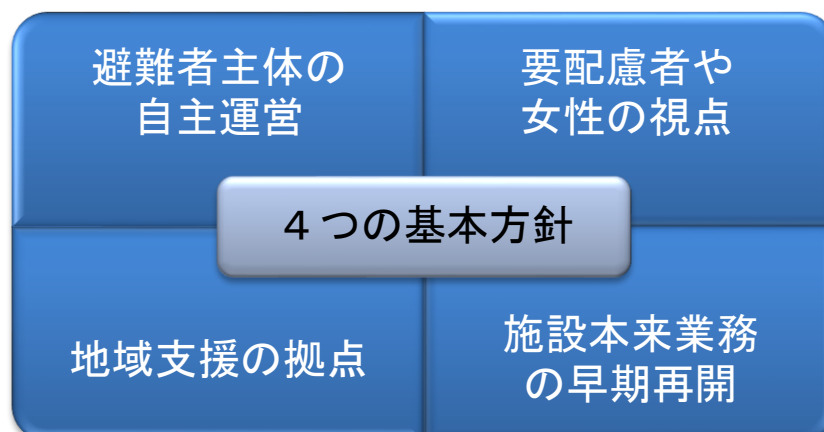
また、男女双方の視点に配慮するため、「避難所運営委員会」に女性の役員を入れるなど、女性の意見を十分取り入れた避難所運営を行うようにします。

## 3 地域支援の拠点となる避難所を目指します。

避難所は、避難所で生活する避難者だけでなく、個々の事情により在宅や車中において避難生活を送っている方々への支援の場所となります。在宅避難者や車中泊避難者が必要な情報や物資を入手できる地域支援の拠点となります。

## 4 避難所は、地域のライフラインが復旧する頃まで設置し、復旧後はすみやかに閉鎖します。

避難所は、地域のライフラインの復旧状況に合わせて統廃合を行い、避難所となる施設の本来機能の早期回復に努めます。避難所閉鎖後、住家をなくした方は、応急仮設住宅などの長期受け入れ施設で対処します。



## 第2章 避難所の基本的事項

### 1 避難所の考え方

(1) 避難所は、『避難を必要とする全ての方』を受け入れる施設です。

避難所とは、避難を必要とする方（災害により家屋の倒壊、焼失などで被害を受け居住の場所を失った方、現に被害を受けるおそれがある方など。市内に居住する方に限らず、他市町村在住の方、ホームレスなどを含む。）が一定期間滞在して、生活の本拠地とするための施設です。

(2) 避難所は、避難者を『一時的に』受け入れる施設です。

避難所として活用する施設は、本来別の用途があります。避難者の受け入れは一時的なものであり、自宅に戻ることでできる方や仮設住宅などへの入居が決まった方には退所を促し、施設本来の用途回復を目指します。

(3) 避難所は、避難者の『必要最低限の生活を支援』する施設です。

災害時、避難所で支援できることには限界があります。避難者の要望全てに応じることは難しいことから、避難者の必要最低限の生活のために必要なことから優先して対応します。ただし、できる限り普段の生活との差を少なくするため居住区画の整理や、物資の配付等の『配慮』（特に高齢者、障害者、妊産婦などへの配慮やプライバシーの配慮）を適切に行うことが必要です。

### 2 避難所の4つの機能

避難所は、災害時において、住民の生命・身体の安全を確保するために必要な場所として、更には一時的な生活をするための施設として以下の機能を有し、重要な役割を果たす場所です。

#### (1) 生活場所

家屋の損壊等により、自宅での生活が困難な方に対し、一定期間にわたって、就寝や起居、トイレ等の場を提供します。

#### (2) 物資等の提供

避難所で生活する避難者に対し、食料や物資（寝具や生活必需品等）の提供を行います。また、在宅避難者や車中泊避難者のための情報や救援物資の集積場所にもなります。

#### (3) 健康管理

保健師等による健康相談・保健指導の巡回サービスなどを行い、心身のケアを行う場所となります。

#### (4) コミュニティ

近隣住民同士で連帯感がわき、互いに励まし、助け合い、効果的な組織活動を行うことができます。また、避難者の被災に関する情報発信・収集場所となります。

### 3 避難所の開設方法

#### (1) 地震時における開設方法

【震度5強（または5弱）の地震が観測された場合】

市災害対策本部（5弱：市警戒対策本部）を設置し、必要な避難所を開設します。

【震度6弱以上の地震が観測された場合】

市災害対策本部を設置し、全ての避難所を開設します。

いずれの場合も市職員（避難所運営班）または避難所の施設管理者（学校長等）が施設・設備の安全を確認した後に、避難所を開設します。

夜間・休日など市役所閉庁時については、市職員（避難所運営班）が各避難所に自主参集し、キーボックスの鍵を使って避難所を開設します。

#### (2) 水害時における開設方法

台風や集中豪雨などで河川のはん濫や内水はん濫が想定される場合、市職員（避難所運営班）または施設管理者が避難所を開設します。

原則として、水害ハザードマップにおける浸水が想定されない地域（浸水想定区域外）の避難所を開設しますが、状況に応じて浸水想定区域内の避難所を開設することもあります。

水害時は全ての避難所を開設するわけではありません。開設状況は、防災行政無線、防災情報メール配信、市ホームページ、テレビのデータ放送等でお知らせします。

### 4 避難所運営において特に留意する点

#### (1) 避難者による自主的な運営

- ・避難者を中心とした避難所運営委員会を設置し、避難所を自主的に運営します。  
※避難所開設期間が短期間（2～3日程度）と想定される場合、市職員により運営します。
- ・避難所運営委員会には女性の要望や意見を反映するため、女性の役員を入れます。

#### (2) 要配慮者の特性に応じた配慮

- ・要配慮者の特性を理解し、その特性に応じた情報の提供や行動支援を行います。

#### (3) 女性、LGBT（性的少数者）に対する配慮

- ・男女のニーズの違い等、男女双方の視点に十分に配慮されるよう努めます。
- ・LGBT（性的少数者）の方に対する周囲への理解に努めます。

#### (4) ペット同行避難者の受入と適正なペットの飼養

- ・川越市内の全ての避難所でペットと同行避難してきた避難者を受け入れます。
- ・居住スペース内へのペットの持込みは禁止とし、専用スペースで飼養させます。
- ・避難所におけるペットの飼養は、原則として飼い主自らが行います。

## 第3章 避難所の開設から撤収までの流れ

災害発生

### 初動期（災害発生当日）

#### 住民の行動

- 指定緊急避難場所等への避難
- ・ 避難行動の基本
  - ・ 避難の方法
- 【風水害、土砂災害の場合】  
【地震の場合】

#### 市職員（避難所運営班）、施設管理者等の行動

- 1 市職員（避難所運営班）の参集
- 2 避難所となる施設の建物・設備の安全確認及び避難所の開錠
- 3 施設管理者等との確認  
(利用できる場所の確認、立入禁止箇所の指定)
- 4 避難所運営のために使用する場所の指定
- 5 避難してきた人々の受け入れ場所の指定
- 6 避難所開設準備完了の報告

### 避難所開設

#### 避難者、市職員（避難所運営班）、施設管理者等が協力して実施する事項

- 1 避難所への入所
- 2 避難所の生活環境の整備
- 3 避難所連絡班への報告

### 避難生活期（2、3日目～数週間・月程度）

- 1 避難者のグループ分け及びグループリーダーの選出
- 2 避難所運営委員会の設置
- 3 各運営班の設置
- 4 避難所運営委員会及び各運営班による避難所運営
- 5 各運営班の業務

### 終息期（仮設住宅への入所、ライフラインの回復）

- 1 避難所の統合・閉鎖に向けた準備
- 2 避難所の閉鎖準備
- 3 避難所の閉鎖

## 初動期（災害発生当日）

### 住民の行動

#### 指定緊急避難場所等への避難

##### （１）避難行動の基本

避難は住民自らの自助、地域住民相互の共助により行うことが基本となります。



##### 日頃の備え

- ・ハザードマップ等で自宅や地域の特性・リスクを把握します。
- ・地域住民相互の安否確認や避難支援が出来るよう、日頃から地域住民の連携を強化しておきます。
- ・災害時、自力での避難が困難である要配慮者（障害者、高齢者、妊産婦など）の所在の把握や避難の支援方法を確認しておきます。
- ・市では、自治会単位での避難先の避難所の指定を行っていませんので、各家庭や地域において避難先を事前に決めておく必要があります。  
なお、その際には地震の被害、道路の冠水等により道路の寸断、避難所施設の倒壊等により避難所が使用できない可能性もあるため、複数の避難先・ルートの候補を決めておくことが重要です。

##### （２）避難の方法

###### 【風水害、土砂災害の場合】

###### ①情報の収集

- ・テレビやラジオなどで気象情報の収集に努めます。
- ・避難情報や避難所の開設情報の収集に努めます。

避難情報や避難所の開設情報は、台風などの接近により風水害の被害が予測される場合に、市から防災行政無線、防災情報メール配信（※）、緊急速報メール、SNS（ツイッター、フェイスブック、LINE）、市ホームページ、テレビのデータ放送などでお知らせします。

※防災情報メール配信を受けるためには、あらかじめ『川越市防災情報メール配信サービス』に登録する必要があります。

###### ②避難準備

- ・二次被害防止のため、火の始末やガスの元栓が閉められているかなどを確認します。
- ・通電火災防止のため、電気のブレーカーを落としたか確認します。
- ・貴重品、薬、衛生用品、防寒具、飲料水及び食料など、生活に必要なものを持参します。特に薬、メガネ、コンタクトレンズなど各個人に合わせて処方・作製されたもの（代替品の供給が難しいもの）は必ず持参してください。
- ・ペットと同行避難する場合、ケージに入れ、エサ・トイレ用品など飼養に必要なものを持参します。



### ③指定緊急避難場所等への避難

- ・指定緊急避難場所等への避難を開始します。
- ・近隣に自力での避難が困難である要配慮者がいる場合、避難情報等の伝達や避難の支援を行います。



#### 避難の注意点

- ・危険と判断した場合、市からの避難情報を待たずに避難します。
- ・原則として徒歩で避難します。冠水した道路では車が水に浸かり車内で閉じ込められたり、道路をふさいで緊急通行車両の通行の妨げになるため、自動車での避難は避けます。
- ・動きやすい服装、2人以上の複数で避難します。
- ・身に危険が迫り、指定緊急避難場所等まで避難する時間がない場合、自宅や近隣建物の2階以上へ避難（垂直避難）します。

#### 【地震の場合】

##### ①（発災直後）安全の確保

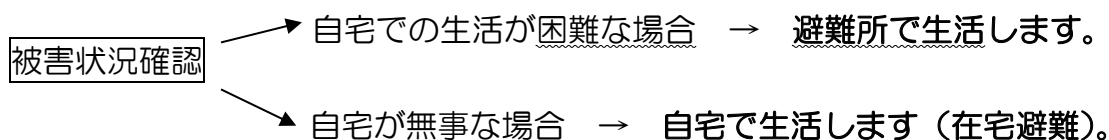
- ・自分と家族の安全を確保します。

##### ②揺れがおさまったら

- ・家族の安全を確認します。
- ・二次被害防止のため、火の始末やガスの元栓が閉められているかなどを確認します。
- ・通電火災防止のため、電気のブレーカーを落としたか確認します。
- ・避難をする際は、指定緊急避難場所や近隣の建物のない広い場所（学校の校庭や公園など）に避難します。
- ・隣近所で声をかけ、安否確認やけが人などがいないかを確認します。
- ・自力での避難が困難である要配慮者の避難を支援します。
- ・地域での初期消火、救出・救護に協力します。

##### ③自宅の被害状況の確認

- ・状況が落ち着いたら一旦自宅へ戻り、自宅の被害状況やライフラインの使用可否を確認します。



#### 在宅避難のすすめ

- ・災害後、自宅が無事な場合は、自宅での避難（在宅避難）が基本です。
  - ①避難所のスペースには限りがあります。
  - ②自宅は個人（家族）の空間として生活ができます。
  - ③空き巣の被害を防ぐことができます。
- ・※物資などの支援が必要な場合、「様式2 避難者カード」を必ず記入し、避難所にて物資を受領します。

- 貴重品、薬、衛生用品、防寒具、飲料水及び食料など、生活に必要なものを持参します。特に薬、メガネ、コンタクトレンズなど各個人に合わせて処方・作製されたもの（代替品の供給が難しいもの）は必ず持参してください。
- ペットと同行避難する場合、ケージに入れ、エサ・トイレ用品など飼養に必要なものを持参します。

#### ⑤避難所への避難

- 開設している避難所への避難を開始します。
- 避難所においては、建物・設備の安全確認が完了し、避難所開設の準備が完了するまでは、危険なので、屋外の安全な場所で待機します。
- 避難所への入所は早いもの勝ちではないため、入所する順番や単位を決めます。要配慮者を優先する、自治会ごとに入所するなど工夫します。



#### 避難の注意点

- 原則として徒歩で避難します。
- 土砂崩れ、火災、地割れなどにより避難経路が遮断される場合がありますので、地域住民同士で情報を共有し、安全なルートで避難します。
- 自力での避難が困難である要配慮者がいる場合、避難を支援します。

## 市職員（避難所運営班）、施設管理者等の行動

### 1 市職員（避難所運営班）の参集

#### 【風水害、土砂災害の場合】

##### ①避難所の開設の決定

避難所の開設及び開設箇所は、災害対策本部等で決定します。

なお、避難所の開設基準（避難情報の発令基準）は、『川越市避難情報の判断・伝達マニュアル』（グループウェア、庁内情報HP及び市HPに掲載）にて確認できるようになっています。

##### ②市職員（避難所運営班）の動員決定、連絡

避難所の開設が決定し、市職員（避難所運営班）の動員が決定した場合、職員参集メール等で連絡します。

##### ③避難所への出動

市職員（避難所運営班）は動員の連絡を受けた場合、指定された避難所に向かいます。避難所の開設決定後に、迅速に避難所が開設できるよう、マニュアル、開設する避難所の図面、気象情報、報告方法等を確認しておきます。

なお、風水害はある程度予測が可能のため、避難所を開設する可能性がある場合、スマートフォン等の必要な携行品は事前にリーダーに配布します。

#### 【地震の場合】

##### ア 震度5弱または5強

基本的な流れは上記【風水害や土砂災害の場合】と同様です。

①避難所の開設の決定（※）→②動員決定連絡→③避難所への出動

※開設箇所は、被害状況により決定します。

##### イ 震度6弱以上

#### 【勤務時間内】

職場から速やかにあらかじめ指定された避難所に向かいます。

#### 【勤務時間外（休日・夜間）】

##### ①市職員（避難所運営班）の参集

自分自身及び家族等の安全を確保し、二次災害の防止を行った上で自宅から速やかに担当する避難所に向かいます。

##### ②情報の収集

参集途上においては、大まかな被害状況を調査しながら参集し、避難所に到着後、必要に応じて地域防災拠点班へ被害情報を報告します。

##### ③参集状況の把握

避難所に参集したら、各避難所運営班リーダーは職員の参集状況を確認し、市災害対策本部（避難所連絡班）に報告します。

## 2 避難所となる施設の建物・設備の安全確認及び避難所の解錠

市職員（避難所運営班）は、避難所に到着次第、施設管理者とともに、建物・設備の安全確認を行います。（施設管理者が到着していない場合は、市職員のみで。）

なお、避難者には、建物の安全確認が済むまでは危険なので、施設内に入ることはできないことを伝え、避難所開設の準備が完了するまで、屋外の安全な場所での待機を促します。

### （１）建物周辺の確認

火災が発生している。  
建物が浸水している。  
建物全体が沈下している。  
ガスくさい。（ガス漏れしている。）

1つでもがあれば、危険なので施設は使用しない！  
※市職員（避難所運営班）から市災害対策本部（避難所連絡班、地域防災拠点班）に連絡

### （２）建物の確認【地震の場合】

市職員（避難所運営班）及び施設管理者は建物の外観などから「様式1 安全確認簡易点検リスト（施設）」に基づき、安全確認を行います。

市職員、避難者や自治会等の中に被災建築物応急危険度判定士がいる場合は、応急危険度判定を行います。

#### 【施設が危険な状態や注意を要する状態と判断された場合】

危険なので施設は使用しない！

- ①「危険」の紙を貼り、建物内への立ち入りを禁止します。
- ②市災害対策本部（避難所連絡班）に避難所が使用できないことを連絡します。  
市災害対策本部（避難所連絡班）は近隣の避難所の状況を確認し、避難可能な避難所を案内します。
- ③市職員（避難所運営班）は避難者に避難可能な避難所を案内します。

#### 【建物の被害がみられない（損壊が軽微である）場合】

- ・避難所開設に向け、次の避難所の解錠、設備の確認を行います。
- ・必要に応じ、被災建築物応急危険度判定士の派遣を市災害対策本部（避難所連絡班）に要請します。

### （３）避難所の解錠

市職員（避難所運営班）及び施設管理者が協力して建物の安全確認を行い、建物の利用が可能であると判断した場合、キーボックスから鍵一式を取り出し、避難所となる体育館等を解錠します。

### （４）設備の確認【地震の場合】

市職員（避難所運営班）及び施設管理者は、施設内の設備を「様式1 安全確認簡易点検リスト（設備）」に基づき、安全確認を行い、必要な対処を行います。

### 3 施設管理者等との確認

市職員（避難所運営班）は、建物・設備の安全確認の結果を踏まえ、利用できる場所や開放する順序などを施設管理者等と協議します。

#### (1) 利用できる場所の確認【地震の場合】

原則、体育館を避難者の受入場所として利用します。また、体育館以外にも発熱者等専用スペースなど事前に選定している場所もあります。

しかしながら、地震時には、被災状況により利用できない場所が出てくる可能性もあります。そこで、改めて利用できる場所、開放する順序を確認します。



#### 開放する順序を決める際の注意点

長期受け入れとなる場合も考え、施設の本来業務を再開する際に支障のない場所から優先的に指定します（例：体育館→特別教室→普通教室）。

<避難所として利用できる場所> ※施設管理者と協議して記入

順序	場所の名前(相談室など)	階数	受け入れ可能人数	メモ
1		階	約 人	
2		階	約 人	
3		階	約 人	
4		階	約 人	
5		階	約 人	
6		階	約 人	
7		階	約 人	
8		階	約 人	
9		階	約 人	
10		階	約 人	

## (2) 立入禁止箇所の指定

応急危険度判定や安全点検で危険と判定された場所や避難所として利用できない場所などは立ち入りを禁止し、出入口をロープで封鎖する、「立入禁止」の張り紙を貼るなど標示を行います。

## 4 避難所運営のために使用する場所の指定

- 必要に応じて、避難者の特性に応じたスペースを確保します。市職員（避難所運営班）は、施設管理者と相談し「資料5 避難所運営のために必要な部屋・場所」や「資料6 レイアウト例」を参考に場所を指定します。  
なお、円滑に避難所の開設が出来るよう、発熱者等専用スペース、要配慮者用スペース、ペット用スペースについては、避難所ごとに事前に選定しています。また、体育館の収容人数を超えた場合に利用するスペースも併せて選定しています。
- 指定した部屋や場所に、貼り紙を貼るなど標示を行います。

## 5 避難してきた人々の受け入れ場所の指定

### <受け入れのポイント>

通路の確保	<ul style="list-style-type: none"><li>• 車いすが通れるよう幅 130cm 以上の通路を確保します。</li><li>• 各世帯の区画が必ず 1 箇所は通路に面するようにします。</li></ul>
地域でまとめる	世帯単位で受け入れ、なるべく顔見知りが集まれるよう自治会など居住する地域ごとの配置になるよう配慮します。
要配慮者の受け入れ	要配慮者が避難してきた場合、避難所内の要配慮者用スペースに優先的に誘導します。 一般の避難者と同一の区画では状況の悪化が懸念される方がいた場合、要配慮者用スペース（個室）に誘導します。 必要に応じて「資料7 避難者の事情に合わせた配慮の方法」を参考にしてください。

## 6 避難所開設準備完了の報告

安全確認等を終え、避難者の受け入れの準備が完了したら、市職員（避難所運営班）は、市災害対策本部（避難所連絡班）に開設の準備が完了した旨の報告を行います。

## 1 避難所への入所

### （1）避難者の誘導

- 安全確認等が終了し、避難所を開設したら、市職員（避難所運営班）等は、避難者、自治会、自主防災組織などと協力し、避難者を避難所内へ誘導します。
- 要配慮者などを優先して誘導します。
- 要配慮者などの入所後、一般の避難者を自治会ごとなどで居住スペースへ誘導します。

### （2）避難者の受付（避難者カードの記入及び「避難所を利用する際のお願い」の配布）

- 市職員（避難所運営班）等は、必要な様式等を用意の上、受付を設置し、避難者の受付を行います（世帯毎に「様式2 避難者カード」を記入してもらいます。）
- 「ルール1 避難所を利用する際のお願い」を配布します。
- 避難が長期化（3日以上）する場合、「様式2 避難者カード（裏面）」にも記入を依頼します（後日でも可）。
- 記入した避難者カードは受付で取りまとめ、「様式3 避難者名簿」に転記します。

※避難所の開設期間が短期間（2～3日程度）と想定される場合、避難者名簿への転記はせず、避難者カードにより管理することも可とします。

- 退所者についても把握する必要があることから、退所の際には申し出てもらうよう説明します。

#### 【ペットと同行避難してきた場合】

ペットと同行避難してきた避難者には、ペット用スペースを案内し、「様式4 ペット登録台帳」の記入を依頼します。

※受入可能なペットの種別については、37ページ参照。

#### 【避難者が殺到した場合】

避難者や自治会、自主防災組織などに協力を仰ぎ受付を行う、避難所内に入所させた後に受付を行うなどの対応をします。

#### ！ 受付時の注意点

- 食料や物資などの支援は避難者名簿に基づき行われるので、避難所以外の場所で避難生活を送っている人も必ず記入するよう伝えます。
- 安否確認の問い合わせに対応するため、氏名等を公開してよいか確認します。

#### ！ 避難所以外の場所に滞在する人（在宅避難者など）の状況把握

- 在宅避難や車中泊避難など避難所以外で避難生活を送る避難者についても、避難者名簿を作成し把握に努めます。把握の方法の例は以下のとおり。
  - 食料等の配布を求めて避難所に来所した際に避難者カードの記入を依頼
  - 自治会や自主防災組織、民生委員・児童委員などの戸別訪問
  - 市ホームページの掲載や防災行政無線、SNS、防災情報メールによる呼びかけ

### (3) 避難所看板の設置

市職員（避難所運営班）等は、備蓄品保管室にある『避難所開設中』の看板を、校門または体育館の入口などに設置します。また、入口は電灯を点けるなど、開設していることが分かる状態にします。

### (4) 土足厳禁の徹底（ビニール袋の設置及び土足禁止の標示）

避難所は生活の場となるため、土足厳禁を徹底し、体育館や施設入口に掲示物を貼り、ビニール袋を設置します。脱いだ靴はビニール袋に入れ、各個人の責任で管理するよう周知します。

### (5) 要配慮者用（高齢者、障害者、妊産婦等）スペース等の確保

- ・体育館入口付近や施設内に要配慮者用のスペースを確保し、目印を付け、要配慮者用スペースであることの案内を標示します。
- ・体育館内や施設内におむつ交換・授乳スペースとしてパーテーションを設置し、併せて案内の標示、使用中・空室札を設置します。

### (6) 傘袋の設置【雨天の場合】

体育館や施設入口に傘袋を設置します。傘を傘袋に入れ、各個人の責任で管理するよう周知します。

### (7) 備蓄品（避難所運営用）の搬出（※）

市職員（避難所運営班）等は、備蓄品保管室を解錠（鍵は学校及び避難所キーボックスにて保管）し、避難者と協力して避難所運営に必要な備蓄品を搬出します。備蓄品保管室の場所及び備蓄品目は「資料2 備蓄品保管室整備状況」及び「様式19 備蓄品保管室備蓄品一覧」を参照してください。

使用した備蓄品は、後ほど報告してもらいますので、数量を把握しておきます。

※水害時において上階を利用する施設（「資料11 関係機関等連絡先一覧」参照）においては、必要最低限の持出品（衛生用品、避難所書類、ワンタッチパーテーション、毛布、災害用敷マット、簡易トイレ、飲料水、缶入りパン等）を上階へ搬出します。

### (8) 感染症対策

避難所への入所までの感染症対策については、46 ページ参照。

\* (1) から (8) まで番号を振っていますが、順番を示すものではなく、その場の状況に応じて優先順位を付けて行ってください。

## 2 避難所の生活環境の整備

### (1) トイレの確保

市職員（避難所運営班）等は、避難所のトイレについて、「資料10 災害時のトイレ対策」を参考に、被害状況を確認し、使用の可否を判断します。



### ！ トイレ確保の注意点

- 避難者は、避難所へ入所後一旦落ち着くため、すぐにトイレを利用したくなることから早い段階で確保する必要があります。
- トイレが使用できないにもかかわらず使用してしまうと、清掃など後処理に手間がかかる、また、衛生的にも悪いため、早期に使用の可否を判断します。

#### 【既存のトイレが使用できない場合】

ただちに使用禁止の表示または、ロープなどで使用を禁止し、備蓄品保管室にある簡易トイレを搬出・設置します。長期化が予想される場合、組み立てトイレ（ベックウィック）を搬出・設置します。（説明書はパッケージに保管）

なお、組み立てトイレを設置する場合、バキュームカーでの収集を考慮して設置します。

※幅 200cm以上の動線を確保し、高さ 240cm以内に障害物がないようにします。また、搬出の際に旋回が必要と考えられる場合、半径 120cm以上の旋回スペースがとれるような場所での設置を検討します。

#### 【トイレが不足する場合】

市災害対策本部（避難所連絡班）に要請します。市災害対策本部（避難所連絡班）は、市災害対策本部（本部班）に報告します。

## （2）飲料水、生活水の確保

市職員（避難所運営班）等は、水道の使用の可否を確認します。水道が使用できる場合、水道を使用します。

#### 【水道が使用できない場合】

備蓄してある飲料水を利用します。

また、災害用給水井戸が設置されている避難所（設置箇所は、「資料3 指定給水場所一覧表」を参照。鍵は学校及び避難所キーボックスで保管）については、井戸の使用を検討します。

### ！ 災害用給水井戸利用時の注意点

- 地震時は断層のずれや施設の破損等により、井戸水に濁りが発生する場合があります。すぐに飲料水としては使用せず、水質の確認ができてから使用するようにします。なお、生活用水として使用することは問題ありません。

#### 【飲料水、生活水が不足する場合】

飲料水、生活水が不足する旨を市災害対策本部（避難所連絡班）に報告します。市災害対策本部（避難所連絡班）は市災害対策本部（給水班）に給水車の派遣を依頼します。

なお、近隣の浄水場などの給水拠点で、飲料水、生活水を確保することもできます。（「資料4 拠点給水場所一覧表」参照）

### (3) 備蓄品（避難者用）の配布

市職員（避難所運営班）等は、避難者と協力して備蓄品保管室から避難者の生活に必要な備蓄品（毛布、敷マット、食料品、飲料水など）を搬出します。

必要な時に必要な品を必要な分だけ搬出・配布します。

使用した備蓄品及び配布した物資は、物品ごとに「様式20 食料・物資管理簿」を使用し、管理します。ただし、開設期間が短期間と想定される場合については、「様式19 備蓄品保管室備蓄品一覧」にメモするなどして管理しても構いません。

#### ! 配布時の注意点

- 迅速かつ公平に配布するため、自治会ごとや避難者の「グループ」分けができていない場合には、グループごとに配布します。また、受領の際は、各グループの代表者等がまとめて受領するなど工夫します。
- 数が少ないなど公平に配布できない場合は、要配慮者などから配布するなど、臨機応変に対応します。
- 避難者に、食物アレルギーや文化・宗教上の理由から食べられないものがないかを必ず確認し（自己申告してもらい）、配布を行います。（「資料9 食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの」参照）

### (4) 情報の提供

市職員（避難所運営班）等は、市災害対策本部（避難所連絡班）等から得た情報を避難者に提供します。避難者が必要とする情報は、避難者の必要性に即して提供します。また、避難者には情報が伝達されにくいことから、伝達内容については誰もが理解できるようにわかりやすく表現することに努めるとともに、避難者の状態に応じて、伝達手段を工夫します。

避難者が必要とする情報の例	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ライフライン・交通関係情報</li> <li>• 市内（周辺）の被害・安否情報</li> <li>• 生活物資情報</li> <li>• 生活再建情報</li> <li>• 医療・救護情報</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 避難所開設情報</li> <li>【主に水害時】</li> <li>• 気象情報（台風の進路など）</li> <li>• 河川情報（水位など）</li> <li>• 避難情報発令情報 など</li> </ul>
情報の収集手段の例	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 市災害対策本部からの情報（避難所連絡班からの事務連絡など）</li> <li>• 防災情報メール</li> <li>• インターネット（市HPなど）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ツイッターなどのSNS</li> <li>• テレビ</li> <li>• ラジオ</li> <li>• 新聞 など</li> </ul>
伝達手段の例	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 情報掲示板への掲示</li> <li>• 音声放送</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 手書き文字、絵や写真の展示</li> <li>• 通訳、手話通訳 など</li> </ul>

<避難所開設当初の情報掲示板の例>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・避難所を利用する際のお願ひ</li> <li>・感染症・熱中症対策などの注意事項</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ライフライン・交通関係情報</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市内の被害状況</li> </ul>	<p><b>【主に水害時】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・気象情報</li> <li>・河川情報</li> <li>・避難情報発令情報</li> </ul>	<p>※適宜、ピクトグラムなどを活用し、外国人などにも分かるように工夫します。</p>
---	--	--	---	---

**(5) 要配慮者への配慮**

避難所には要配慮者が避難してくることがあります。避難所におけるスペースや物資等が限られていますので、要配慮者の介助者の有無や障害の種類、程度等に応じて優先順位をつけて対応することが重要です。

そのため、避難所運営班等は、避難者の状況に応じ、概ね次のような対応を考慮するものとします。

- ・体育館が上階にあり、避難者の足が悪く行けない場合等は、施設管理者等（学校長等）と相談して、エレベーターの利用や空き教室等の利用を検討します（エレベーターの鍵は学校が持っています）。
- ・トイレに近い場所を要配慮者専用又は優先スペースとして確保する等、要配慮者が支援を受けやすくします。また、一般の避難スペース（体育館）においての避難が難しい場合、事前に決めておいた専用スペースに移動させます。
- ・食料や飲料水等の配布については、要配慮者を優先するなど柔軟に対応します。

**(6) ペット同行避難者の受入と適正なペットの飼養**

避難所では、ペットと同行避難してきた避難者を受け入れます。ペットと同行避難してきた避難者には避難者カードのペットの状況欄にその旨を記入してもらい、「様式4 ペット登録台帳」を記入してもらいます。

避難所では様々な価値観を持つ人が共同生活を営むこと、感染症予防等を考慮し、居住スペース内へのペットの持ち込みは原則禁止とし、事前に決めておいたペット用スペースにて飼育させることとします。

なお、ペットは必ずケージ等に入れ、避難所におけるペットの管理（餌や排泄物の処理等）は、原則として飼い主自らが行います。

※受入可能なペットの種別については、37 ページ参照。

**(7) 特設公衆電話の設置【大規模災害かつ長期化する場合のみ】**

大規模災害時には、携帯電話や一般電話が輻輳（ふくそう）し、つながらない状態になることが想定されます。避難者が家族や親戚に安否確認等を連絡する手段として、通常の電話回線より発信機能が優遇される NTT の災害時優先電話回線（発信専用）を使用した電話を『特設公衆電話』といい、各避難所に整備しています。

備蓄品保管室に保管している特設公衆電話を搬出・設置します。（同梱してある特設公衆電話取り扱いマニュアルを参照。）

なお、電話機は2台のみで、利用者が殺到し、混雑することが予測されることから、「ルール7 特設公衆電話の使用ルール（例）」を参考に適切なルールを設けます。

## 避難生活期（2、3日目～数週間・月程度）

### 1 避難者のグループ分け及びグループリーダーの選出

#### （1）グループ分け

- ・避難者のとりまとめを行うため、自治会や自主防災組織などの協力を得て、グループ分けを行います。
- ・編成したグループを「様式7 グループ表」にまとめます。

#### ！ グループ分けの注意点

- ・居住地域や血縁関係など、顔見知りが集まることができるよう配慮します。
- ・10世帯程度で分けます。
- ・高齢者だけとなるような編成は避けます。

#### （2）グループ内の人把握

食料や物資をグループごとに配布するため、グループ内の人数を把握します。

#### （3）グループリーダーの選出

- ・避難者で編成したグループごとに代表者を選出してもらいます。
- ・グループリーダーは避難所運営委員会の構成員にもなるため、委員会への出席を負担に感じない人を選びます。
- ・特定の人に負担が集中しないよう、定期的に交替します。

#### グループリーダーの役割

- ・グループ内の意見をとりまとめ、委員会に報告します。
- ・避難所運営委員会や各運営班での決定事項をグループ内全員に伝達します。
- ・避難所運営委員会や各運営班の決定を受け、炊き出しや水の確保、共有スペースの掃除などは、グループごとに当番制で行います。
- ・グループごとに配布される食料や物資を受領し、グループ内に配布します。
- ・グループ内に支援が必要な人（高齢者や障害者など）がいる場合は、グループリーダーを中心にグループ内で協力して支援を行います。
- ・掃除や環境の整備は、グループリーダーを中心にグループ内で協力して行います。

### 2 避難所運営委員会の設置

#### （1）構成員の選出

避難者で編成したグループリーダー、自治会、自主防災組織、民生委員などの地域の役員や、その他の避難者の代表、市職員（避難所運営班）、施設管理者などが集まり、「ルール3 避難所運営委員会規約（例）」を参考に、できるだけ速やかに構成員を選出し、避難所運営委員会を組織します。

### ！ 避難所運営委員会の構成員選出の際の注意点

- ・男女双方の視点に配慮するため、構成員のうち女性の割合が少なくとも3割以上となるよう努めます。
- ・避難所運営委員会に出席するグループリーダーの数が多い場合は、互選で決定します。

### (2) 委員長、副委員長の選出

避難所運営委員会の構成員の中から、委員長、副委員長を選出します。なお、委員長、副委員長のいずれかに女性を選出するよう努めます。

### (3) 避難所運営委員会規約、避難所生活のルール作成、掲示

「ルール3 避難所運営委員会規約（例）」をもとに避難所運営に必要な事項を検討し、避難所運営委員会規約を作成します。また、「ルール4 避難所生活のルール（例）」にも追記します。

避難所運営委員会規約は情報掲示板に掲示するなどして、避難者に伝わるようにします。

## 3 各運営班の設置

### (1) 班員の選出

各運営班の班員は、各グループリーダーの協力のもと、本人の意思を確認した上で各グループから選出します。

### ！ 班員選出の際の注意

- ・年齢や性別、国籍に関係なく、可能な限り役割を分担し、より多くの方が運営に参画できるようにします。ただし、本人の意思を尊重し、強制はしないこととします。
- ・特定の人に負担が集中しないよう、定期的に交替します。
- ・女性用の物資の受け渡しや女性からの要望を聞き取りやすいよう、総務班、食料・物資班、要配慮者班には女性を入れるよう努めます。

### (2) 班長の選出

班員の互選により、各運営班の班長を決めます。

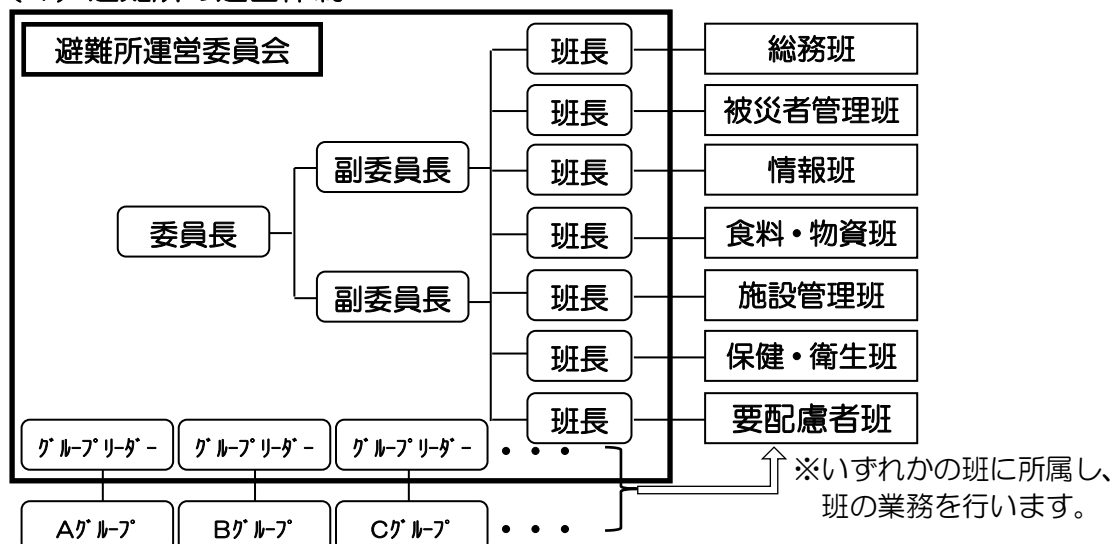
### ！ 班長選出の際の注意

- ・特定の人に負担が集中しないよう、定期的に交替します。

### (3) 役割の明示

避難所運営委員会や運営班の役割や構成員などを避難所の利用者に知らせるため、「様式8 避難所運営委員会名簿」に記入し、情報掲示板に掲示します。

#### (4) 避難所の運営体制



## 4 避難所運営委員会及び各運営班による避難所運営

避難所運営委員会を設置した後は、避難所運営委員会と各運営班が、自主的かつ円滑な避難所運営の主体となります。避難者と運営側の健康状態などに注意しながら運営します。

### (1) 定例会議の開催

避難所内の状況を把握し、相互の意見交換を行いながら避難所運営に必要なことを決めるため、毎日、委員長、副委員長、班長、グループリーダー等が定例会議を開催します。

### (2) 定例会議の決定事項等の処理

定例会議で決定した事項については、情報掲示板に掲示するなどして避難者に周知します。また、物資や人員が必要な場合は、市職員（避難所運営班）を通じて市災害対策本部に要請を行います。

### (3) 運営体制の見直し

避難者数や避難所内の配置状況を把握し、随時、避難所運営委員会、各運営班などの運営体制を見直し、再構築します。

避難者数やライフラインの復旧状況、避難所となった施設の本来業務の再開状況などから、避難所の統合・閉鎖時期などについて、市職員（避難所運営班）を通じて市災害対策本部と協議します。

## 5 各運営班の業務

班名	主な業務
総務班	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 避難所運営委員会の事務局庶務</li> <li>(2) 生活ルールの作成・通達</li> <li>(3) 相談窓口の設置</li> <li>(4) 避難所内の配置</li> <li>(5) 災害ボランティアの受け入れ・活動調整</li> <li>(6) 各種イベントの企画・実施</li> </ul>
被災者管理班	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 避難者名簿の作成・管理</li> <li>(2) 入所者・退所者の管理</li> <li>(3) 外泊者の管理</li> <li>(4) 問い合わせへの対応</li> <li>(5) 取材への対応</li> <li>(6) 電話・来客・郵便物等の取り次ぎ</li> </ul>
情報班	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 市災害対策本部との連絡調整</li> <li>(2) 被害情報や災害情報等の収集・整理</li> <li>(3) 避難者への情報伝達</li> </ul>
食料・物資班	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 備蓄物資等の配布</li> <li>(2) 保管場所及び荷おろし場所の確保</li> <li>(3) 食料・物資の調達</li> <li>(4) 食料・物資の受け入れ、管理</li> <li>(5) 食料・物資の配布</li> <li>(6) 炊き出しの対応</li> </ul>
施設管理班	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 施設の安全点検</li> <li>(2) 危険箇所への対応</li> <li>(3) 防犯対策</li> <li>(4) 避難所の環境整備</li> </ul>
保健・衛生班	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) トイレに関する活動</li> <li>(2) ごみに関する活動</li> <li>(3) 健康衛生活動</li> <li>(4) ペットの管理</li> </ul>
要配慮者班	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 要配慮者の避難状況の把握</li> <li>(2) 要配慮者への支援</li> <li>(3) 要配慮者専用スペース及び福祉避難室の設置</li> <li>(4) 要配慮者への情報伝達</li> <li>(5) 食料・物資の配布時の個別対応</li> </ul>



## 総務班

総務班は、避難所運営委員会の事務局として、運営会議等の準備や会議記録の作成、避難所運営会議記録簿の作成を行います。運営会議で協議・決定した事項は、避難者に情報提供します。

発災直後～ 数時間	発災当日～ 3日程度	3日～ 1週間程度	1週間～ 2週間程度	2週間以降	閉鎖
(1) 避難所運営委員会の事務局庶務 →					
(2) 生活ルールの作成・通達 →					
(3) 相談窓口の設置 →					
(4) 避難所内の配置 →					
(5) 災害ボランティアの受け入れ・活動調整 →					
(6) 各種イベントの企画・実施 →					

### (1) 避難所運営委員会の事務局庶務

- ・運営会議を開催します。
- ・運営会議で協議・決定した事項や避難所での出来事を取りまとめ、「様式13 避難所運営会議記録簿」を作成します。

### (2) 生活ルールの作成・通達

- ・避難所生活において必要となる基本的な事項を取りまとめ、「ルール4 避難所生活のルール(例)」を参考に、避難所運営委員会で決定し、情報掲示板に掲示する等、避難者に周知します。
- ・避難生活の長期化に伴い、避難所生活のルールについて適宜見直しを行います。

### (3) 相談窓口の設置

- ・要配慮者班と連携し、避難者から相談・要望などを聞く相談窓口を設置し、避難者のニーズに可能な限り応えられるよう努めます。
- ・相談後、対応が必要な場合は、内容に応じて関係者(避難所運営委員会や運営班班長、市職員、施設管理者など)に申し伝えます。
- ・聞き取った内容は、プライバシー及び個人情報保護のため、総務班と要配慮者班などの関係者のみで共有し、他者には絶対に漏らさないでください。



#### 相談窓口の注意点

- ・受付時間中は2名以上で対応します(適宜交代を行います)。
- ・個別相談が必要な場合は、プライバシーに配慮した相談室などを利用し、必ず2名以上で対応します。
- ・受付には女性も配置し、女性が相談しやすい環境をつくりま。

## 【対処に困る場合】

- 必ず班長に相談します。
- 避難所運営全体に係る内容は、避難所運営委員会の場で相談します。



### 相談・要望対応の注意点

- 要望の背景には、「やむを得ず避難生活を送らなければならない」という被災者の気持ちがあることを認識し、誠実に対応します。
- 避難所はライフライン復旧までの一時的な受け入れ施設であるという基本方針を忘れず、避難者の自立を促すような対応を心がけます。
- L G B Tについて相談の受けた場合は、十分にプライバシーに配慮しながら必要な支援について対応します。

## (4) 避難所内の配置

- グループリーダーの協力のもと移動対象となった人々の了解を得て、居住スペースを移動します。
- 要配慮者の容体により早急に移動させる必要がある場合は、避難者等の協力を得て、配置の変更を行います。

## (5) 災害ボランティアの受け入れ・活動調整

- ボランティアの支援が必要な業務が発生した場合、「様式11 人材派遣依頼書」により、市職員（避難所運営班）に要請を依頼します。
- 要請に基づき派遣されたボランティアを受け入れます。

※避難所に直接ボランティアの申し入れがあった場合には、必ず川越市災害ボランティアセンター（川越市社会福祉協議会）で受付をするよう伝えます。

## (6) 各種イベントの企画・実施

- 施設管理班と連携し、避難者の孤独感解消や生きがいづくりのため、ボランティアやNPOなどの団体が主催するイベントの受け入れや避難者自身が企画・実施するイベントについて、日時や実施場所を調整します。

## 被災者管理班

被災者管理班は、避難所に入所している避難者の管理を行います。また、外部からの問い合わせや電話・郵便物等に対応します。

発災直後～ 数時間	発災当日～ 3日程度	3日～ 1週間程度	1週間～ 2週間程度	2週間以降	閉鎖
-----	(1) 避難者名簿の作成・管理				
-----	(2) 入所者・退所者の管理				
市職員に より実施	(3) 外泊者の管理				
	(4) 問い合わせへの対応				
	(5) 取材への対応				
	(6) 電話・来客・郵便物等の取り次ぎ				

### (1) 避難者名簿の作成・管理

- ・避難所への入所の際に避難者に「様式2 避難者カード」を記入してもらい、管理します。また、在宅避難者等にも、避難者カードを記入してもらいます。
- ・避難者の記入した避難者カードを取りまとめ、「様式3 避難者名簿」を作成します。また、避難者カードを確認し、要介護者、障害者に該当する場合、要配慮者班に引き継ぎます。
- ・避難者名簿により避難者数等を確認し、「様式5 避難者数集計表」で集計し、避難所運営委員会の運営会議で報告します。

### (2) 入所者・退所者の管理

- ・新たな入所者については、次のとおり対応します。
  - a 避難者カードを記入してもらい、管理します。また、避難者名簿に転記します。
  - b 自治会等を考慮し、居住スペースの割り振りを行います。
  - c 避難所を利用する際のお願い及び避難所生活ルールを配布・説明します。
- ・退所者については、避難者カードに退所先を記入してもらい、避難者名簿に退所日を転記します。

### (3) 外泊者の管理

- ・食料や物資の配布などに必要となるため、「様式14 外泊届」を提出させ、外泊者を把握します。食料・物資班に情報提供します。

### (4) 問い合わせへの対応

- ・安否情報提供の同意を得た避難者の名簿を掲示するなどして公開します。公開する際は、個人情報保護の観点から、住所・氏名程度にとどめます。
- ・安否確認の要請があった際は、安否情報の提供に同意されている場合のみ、避難者名簿等に基づいて対応します。

- ・家族が個別に安否確認できるよう、避難者にN T T災害用伝言ダイヤル171等の利用などを促します。（「資料1 災害用伝言サービスの利用方法」参照）

### ！ 問い合わせへの対応に関する注意点

- ・名簿に記載された内容は個人情報となることから、保管・取り扱いにおいて管理を徹底して下さい。
- ・外部からの問い合わせの際、避難者には、DV やストーカー被害者が含まれている可能性もあるため、避難者名簿等の安否情報の提供の可否を必ず確認して下さい。同意のない避難者については「お問い合わせのあった方はこちらの避難所にはおりません」と返答し、家族からの問い合わせがあっても同様に返答します。

## （５）取材への対応

- ・マスコミ等への対応方針を、避難所運営委員会で決定します。
- ・マスコミ等からの取材への対応は、班長またはあらかじめ決めた班員及び市職員が対応するようにします。
- ・避難所で取材等を行う人には、必ず受付で身分証などを提示させ、「様式15 取材者用受付用紙」の記入を求めます。

### ！ マスコミ対応の注意点

- ・避難所の撮影には必ず班員が立ち会い、避難者に対する取材は、班員を介して、避難者が同意した場合のみとします。
- ・マスコミが入れるスペースを制限し、居住スペースでの取材は、原則として断ります。
- ・取材の際には、名札や腕章の着用を求め、避難所内の人と区別できるようにします。
- ・取材に対しては、市災害対策本部での決定事項など正確な情報提供に努めます。

## （６）電話・来客・郵便物等の取り次ぎ

### ア 電話

- ・避難者宛の電話があった場合は、「様式16 電話受付簿」に記入の上、原則として、直接は取り次がず、避難者から折り返し電話するようにします。
- ・避難者への伝言は、以下の方法で行います。
  - a 直接口頭もしくは館内放送で伝達
  - b 情報掲示板を通じた伝達

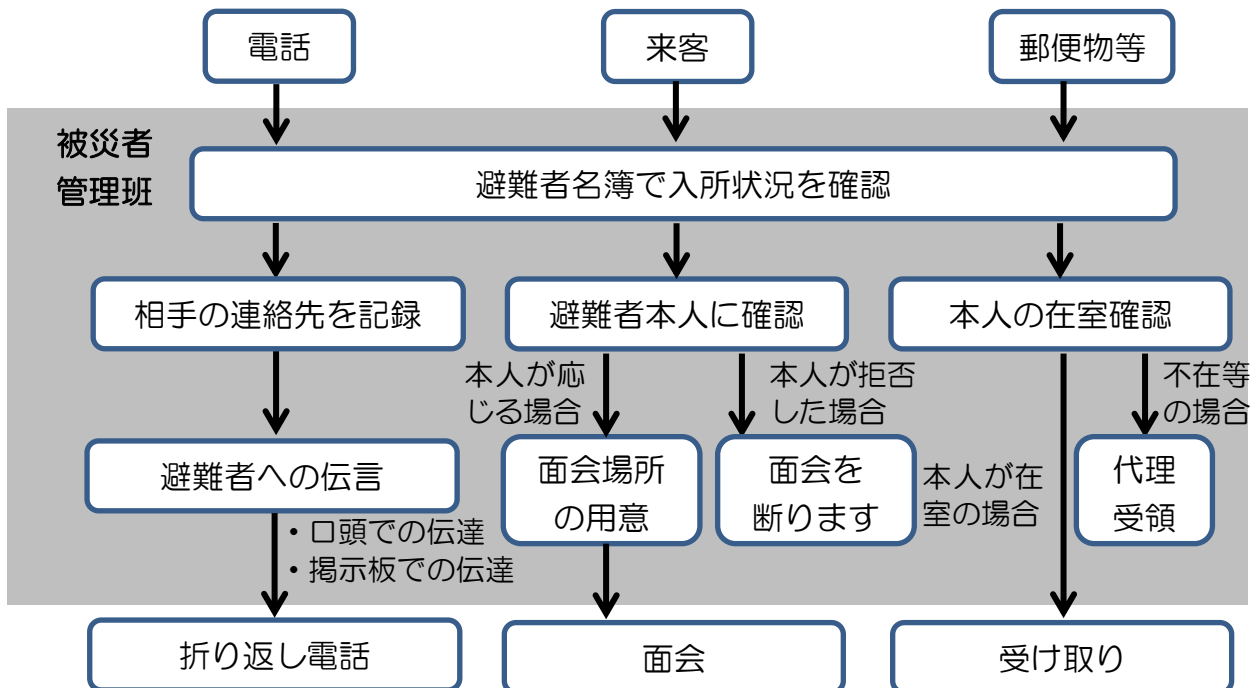
### イ 来客

- ・面会希望者が来訪した場合は、受付で氏名、避難者との関係を確認し、「様式17 外来者受付簿」を記入の上、避難者本人が面会に応じるか否かを確認します。
- ・面会は、受付や入口近くに用意した面会場所で行います。避難者以外は、原則として居住スペースに立ち入らないようにします。

## ウ 郵便物等

- 郵便物・宅配便は避難者を受付に呼び、避難者が直接対応します。ただし、状況に応じて班員が一括して受け取るなど、柔軟に対応します。
- 不在の場合や呼び出しに時間がかかる場合は、受付で受け取り、「様式18 郵便物等受取簿」に記録の上、被災者管理班が保管します。
- 必要に応じて、受付近くにポストを設置し、避難者からの郵便物等に対応します。

### <避難者への電話、来客、郵便物等の対応の流れ>



## 情報班

情報班は、避難所運営委員会において決定した事項等について市災害対策本部との連絡調整を行います。また、避難者への情報伝達等を行います。

発災直後～ 数時間	発災当日～ 3日程度	3日～ 1週間程度	1週間～ 2週間程度	2週間以降	閉鎖
(1) 市災害対策本部との連絡調整					
市職員に より実施	(2) 被害情報や災害情報等の収集・整理				
	(3) 避難者への情報伝達				

### (1) 市災害対策本部との連絡調整

- 市災害対策本部との連絡調整については、原則、市職員（避難所運営班）が行います。市職員が不在の場合のみ、「様式9 避難所状況報告書」等により、避難所の状況や要望の伝達を行います。
- 市災害対策本部から収集した情報は、避難所運営委員会運営会議で報告します。

### (2) 被害情報や災害情報等の収集・整理

- 情報班の班員などが各種機関（ライフラインなど）と連絡を取り、情報を収集します。
- 近隣の避難所とも情報交換し、地域の情報を収集します。
- 災害情報は、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して収集します。
- 収集した情報は、情報の種類や分野ごとに整理します。
- 情報は常に更新されるため、掲載日時は必ず明記し、いつの時点の情報か明確にします。また、古い情報は削除しますが、記録、整理して保管します。
- うその情報やデマなどに注意し、情報元をよく確認し、信頼できる情報を選別します。

### (3) 避難者への情報伝達

- 災害情報、生活支援に関わる情報、避難所運営委員会運営会議で協議・決定した事項等は、情報掲示板等を通じて避難者全体へ伝達します。
- 情報掲示板等に掲示するメモには日時を明示して情報を提供します。
- 要配慮者への情報伝達は、「資料8 避難者の事情に配慮した広報の例」を参考に、要配慮者班と協力して確実に伝達するようにします。また、ボランティア（手話通訳、外国語通訳）が必要な場合は、総務班に依頼します。
- 避難所外の被災者が自由に情報を得ることができるよう、外部の人でも見ることが出来る場所に広報掲示板を設置します。情報が錯綜することを防ぐため、掲示板には必ず、避難所内で掲示しているものと同じ情報を掲示します。

災害発生当日～避難生活期（3日目程度）に必要な情報の例	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ライフラインの復旧状況</li> <li>・鉄道・道路など交通機関の復旧状況</li> <li>・水・食料などの生活物資供給状況</li> <li>・保健師などの巡回状況</li> <li>・医療機関・救護室の開設状況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活関連情報（商業施設などの営業情報など）</li> <li>・葬儀・埋葬に関する情報</li> </ul> <p style="text-align: right;">など</p>
避難生活期（3日目程度～）に必要な情報の例	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ライフラインの復旧状況</li> <li>・感染症などの注意すべき情報</li> <li>・近隣のスーパーやガソリンスタンドなどの営業状況</li> <li>・公営住宅や応急仮設住宅の整備・入居情報</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・罹災証明書の発行状況</li> <li>・子どもの教育・相談に関する情報</li> <li>・被災者への各種支援制度（見舞金、税の減免、融資制度など）</li> <li>・住宅の応急修理や再建に係る助成制度</li> </ul> <p style="text-align: right;">など</p>

### <情報掲示板の例>

最新情報 （当日に入った情報）	市からのお知らせ（罹災証明書発行、被災者への各種支援制度、助成制度など）	避難所の生活情報（風呂、給水車、商業施設等の営業情報、医療機関情報など）	水道、電気などのライフライン、交通機関及び道路の復旧状況
避難所利用のルール、感染症などの注意すべき情報	食料・物資の供給状況	避難所運営委員会関係（規約、名簿、定例会議の決定事項など）	伝言板（個人への連絡事項や避難者が自由に記入可能）

## 食料・物資班

食料・物資班は、避難所で必要な食料や物資を把握し、要請、受け入れ、管理、配布を行います。

発災直後～ 数時間	発災当日～ 3日程度	3日～ 1週間程度	1週間～ 2週間程度	2週間以降	閉鎖
	(1) 備蓄品等の配布				
	(2) 保管場所及び荷おろし場所の確保				
	(3) 食料・物資の調達				
	(4) 食料・物資の受け入れ、管理				
	(5) 食料・物資の配布				
		(6) 炊き出しの対応			

### (1) 備蓄品等の配布

- ・避難者と市職員（避難所運営班）、施設管理者等が協力して備蓄品保管室から搬出した食料や物資の数量や状態を確認します。
- ・避難者及び配布が必要な在宅避難者等の人数を被災者管理班に確認し、配布数量を検討します。
- ・備蓄している食料や物資を避難者に配布します。数が不足している場合は、要配慮者に優先的に配布します。
- ・食物アレルギーや文化・宗教上の理由から食べることのできない食材がある場合、自己申告してもらい、配布の際には十分注意します。（「資料9 食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの」参照）

### (2) 保管場所及び荷おろし場所の確保

- ・避難所となる体育館内または、近くに保管場所を確保します。保管場所の選定には以下に留意します。
  - a 高温多湿を避け、雨風をしのげる、鍵がかかる場所とします。
  - b 物資の荷おろしをする場所や避難者に配布する場所などの位置や動線を考慮します。
  - c 備蓄品保管室をそのまま利用することも検討します。
- ・保管場所は可能であれば施錠し、鍵の管理は班長などに限定します。
- ・荷下ろしをする場所を確保します。場所の選定には以下に留意します。
  - a 車両による物資輸送を想定し、道路から行き来がしやすく、保管場所とも近い場所にします。
  - b 事故を防ぐため、避難者の動線となるべく交わらないように注意します。



### (3) 食料・物資の調達

- ・避難者の要望を把握し、避難所運営委員会運営会議で協議した上で、「様式12 物資等供給依頼書」により、市災害対策本部（避難所連絡班）に食料・物資を要請します。
- ・紙おむつ（大人用、子ども用）や粉ミルク、生理用品等は早めに要請します。
- ・飲料水は、水道が使用可能であれば水道を使用します。  
水道が使用できない場合、備蓄品の飲料水を使用します。
- ・災害用給水井戸が設置されている避難所（設置箇所は、「資料3 指定給水場所一覧表」を参照。鍵は学校及び避難所キーボックスで保管）については、井戸の使用を検討します。
- ・災害用給水井戸が設置されていない避難所で飲料水等が不足した場合には、近くの災害用給水井戸、浄水場などの給水拠点（拠点箇所は「資料4 拠点給水場所一覧表」参照）や給水車の派遣により確保します。給水車の派遣については、市職員（避難所運営班）を通じて、市災害対策本部（給水班）へ要請します。
- ・手洗い、洗顔等で使用した水などは、トイレ用として再利用するなど、無駄にしないように避難者に呼びかけます。

#### <水の用途別区分>

用途	飲料水（ペットボトル、受水槽）	給水車 浄水場の水	災害用 給水井戸	プールや 河川の水
飲料、調理	○	○	△	×
手洗い、洗顔 歯磨き、食器洗い	○	○	△	×
風呂、洗濯	使用しない	○	△	×
トイレ	使用しない	○	○	○

○：使用可

△：水質の確認が取れば、使用可

×：使用不可

### (4) 食料・物資の受け入れ、管理

- ・食料や物資の受け入れの際には、他の避難者等に協力を呼びかけ、保管場所に運び入れ、「様式20 食料・物資管理簿」に数量や受け取りの日付等を記録します。
- ・保管場所では品目ごとに整理します。個人で使用するものや共同で使用するものなどの使用形態別に仕分けし、品物が分かるように保管します。
- ・食料や物資は食料・物資管理簿を用いて管理し、在庫や状態、消費期限等を常に把握します。
- ・食料を保管する際は、消費期限に注意し、消費期限が過ぎた食料は廃棄します。

- ・特に夏場や梅雨の時期は、食品の腐敗やカビの発生等、保管場所の衛生管理に注意します。また、虫やねずみの被害に注意を払います。
- ・在庫管理を徹底し、不足することが予想される場合は、避難所運営委員会運営会議に報告し、市災害対策本部（避難所連絡班）に早めに要請します。
- ・個人や団体からの直接、寄付や物資など支援の申し出があった場合、受け取りを拒否し、市災害対策本部（食料・物資調達班）または川越市災害ボランティアセンター（川越市社会福祉協議会）を通すよう伝えます。

#### （5）食料・物資の配布

- ・食料や物資の配布は、公平性の確保に最大限配慮します。
- ・配布場所、時間、配布ルール等を情報掲示板などにより周知します。
- ・食料や物資が不足する場合は、要配慮者に優先的に配布します。
- ・食料や物資を配布した場合には、食料・物資管理簿に記載し、現在数量と管理簿の残数が一致しているか確認します。
- ・生理用品等女性用品は、女性専用スペースなどで、女性の担当者から提供するようにします。
- ・グループリーダーを通じてグループごとに配布します。

#### （6）炊き出しの対応

- ・学校の備品や設備を使用する場合には、施設管理者の了解を得て使用します。
- ・炊き出し場所と、調理に必要な器具を確保します。状況によっては、避難者の自宅等からの持ち出し等の協力を依頼します。
  - a 薪、プロパンガス・コンロなどの調理用熱源（※）
  - b なべ、フライパン、炊飯器などの調理器具（※）
  - c 包丁、まな板、おたま、菜箸などの調理用具
  - d 皿、深皿、割り箸、スプーンなどの食器（衛生状態が確保できない状況では、使い捨てが望ましい）
- ・班内で当番制をとるなど、人員を確保し、炊き出しを実施します。
- ・調理は衛生的な場所で行い、原則として加熱処理したものを提供します。
- ・保健・衛生班と連携し、炊き出しの残飯や排水を適切に処理します。

※次の学校には LP ガスバルクシステムが導入されており、熱源として使用することが可能となっています。また、炊飯器、ガスコンロ、寸胴などを備蓄しています。

- a 川越第一中学校
- b 富士見中学校
- c 高階中学校
- d 南古谷中学校
- e 霞ヶ関東中学校
- f 山田中学校

## 施設管理班

施設管理班は、余震等による二次災害を防ぐため、施設の安全確認と危険箇所への措置を早急に行い、避難者へ防火対策を呼びかけます。災害後には、被災地の治安が悪化することも考えられるため、防犯対策も重要な対応となります。

発災直後～ 数時間	発災当日～ 3日程度	3日～ 1週間程度	1週間～ 2週間程度	2週間以降	閉鎖
	(1) 施設の安全点検				
	(2) 危険箇所への対応				
市職員に より実施	(3) 防犯対策				
	(4) 避難所の環境整備				

### (1) 施設の安全点検

- 余震等で施設の状況が悪化する場合もあるため、定期的に施設の安全点検を行います。
- 避難所の応急危険度判定を実施していない場合は、被災建築物応急危険度判定士による応急危険度判定を行います。被災建築物応急危険度判定士がいない場合は、市職員（避難所運営班）を通じて市災害対策本部に派遣を要請します。
- 施設管理班が火元責任者となり、避難者に防火対策の徹底を呼びかけます。
- 冬季の場合には、火災防止のため避難所屋内での石油ストーブ等暖房器具等の使用にあたって、十分注意を払うよう避難者へ周知します。
- 火気取扱場所を制限し、次の取扱いのルール・注意を周知します。
  - a 避難所敷地内は原則禁煙とします。
  - b 火気を取り扱う場所には、必ず消火器や消火バケツを用意します。

### (2) 危険箇所への対応

- 危険が確認された場所を立入禁止区域とし、情報掲示板等を通じて避難者に周知します。
- 避難者が立入禁止区域に入らないように注意し、危険物の撤去や復旧作業等の対応を行います。
- 小さい子どもでも分かるようにロープ、カラーコーン等で区切り、貼り紙を貼るなどして明示します。

### (3) 防犯対策

- 日中は、避難所の入口の受付で、関係者以外の出入りをチェックし制限します。
- 夜間は原則として入口を閉鎖し、あらかじめ定めた夜間の出入口以外からの出入りは禁止します。

※非常時には、すぐに施錠してある部分の開錠ができるようにします。

- 女性や子どもに対する暴力防止や不審者排除などのため、当番制で避難所内の昼間・夜間巡回を行います。特に、危険な場所や死角になる場所は定期的に巡回します。
- 夜間の当直制度を設け、交代で対応します。当直者は出入口付近で人の出入りを確認し、不審者の侵入を防ぎます。また、パトロール中も、出入口付近に人が配置できるよう、当直は複数名で行います。
- 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します。
- 避難所の消灯は定時に行います。また、夜間の照明を設置し、トイレが外部にある場合は、通路やトイレ内の照明を確保するなど避難者の居室部分以外は防犯のため夜間も消灯しないようにします。

#### (4) 避難所の環境整備

- 避難所内のレイアウトが決まっていない、また、再配置が必要な場合、「資料6 レイアウト例」を参考に、避難状況に応じた配置を早期に設定します。
- 男女別の空間を確保し、プライバシーに配慮します。
- 飲酒による風紀の乱れや避難者間のトラブルは避難所の秩序を乱すため、避難所内での飲酒は禁止とします。
- 避難者同士で協力して、暑さ・寒さに次の必要な対策を講じます。
  - a 扇風機を活用し、室内に風が流れるように配慮します。
  - b こまめに水分補給するよう、避難者に呼びかけます。
  - c ダンボールや発泡スチロールなどを断熱材として使用します。

## 保健・衛生班

多くの方が生活する避難所で、感染症や疾病の発生を防ぐためには、衛生環境に注意する必要があります。特にライフライン停止状況下では十分な注意が必要です。

保健・衛生班は、トイレやごみなど、避難生活における衛生環境に関する活動を行います。

発災直後～ 数時間	発災当日～ 3日程度	3日～ 1週間程度	1週間～ 2週間程度	2週間以降	閉鎖
(1) トイレに関する活動 →					
(2) ごみに関する活動 →					
(3) 健康衛生活動 →					
(4) ペットの管理 →					

### (1) トイレに関する活動

- ・「資料10 災害時のトイレ対策」を参考に、トイレの設置、衛生対策及び清掃等を行います。
- ・「ルール5 トイレの使用ルール(例)」を参考に衛生面に留意した使用方法を検討し、トイレ使用についての注意事項を貼り出し、避難者へ周知を図ります。
- ・トイレの入口に、手洗い用の消毒液を設置し、こまめに手洗い等を実施するように、避難者に衛生管理を呼びかけます。
- ・ノロウイルス等の感染の疑いのある人は使用するトイレを分けるなど、感染症等の予防に努めます。
- ・トイレの清掃は、保健・衛生班を中心に避難者が交代で毎日複数回行います。
- ・組み立てトイレの汲み取りは、状況を見て早めに市災害対策本部(廃棄物対策班)に要請します。
- ・視覚障害者がいる場合、少なくとも一基は、壁や塀沿いに設置し、周知します。
- ・LGBTの方も気兼ねなく使用できる共同トイレを設置するように努めます。

#### 【断水している場合】

- ・プールの水や河川の水、使用済の水などをポリバケツに貯めて保管し、トイレ用の水として使用します。
- ・トイレ用の水は、他の用途には使用できないため、貼り紙等で分かるようにします。
- ・トイレ用の水が不足する場合は、トイレトーパーをごみ箱に捨てるなどの工夫をします。
- ・トイレ用の水は、使用した人が次の人用に汲み置きをしておく等のルールを作ります。

## (2) ごみに関する活動

- 避難所の敷地内の下記のような場所にゴミ集積場を設置します。
  - a ゴミ収集車が出入り可能な場所  
※200cm以上の幅、240cm以上の高さの確保が必要
  - b 調理場所など衛生に注意が必要なところから離れた場所
  - c 居住空間（近隣住居含む。）からある程度離れ、臭気などが避けられる場所
  - d 直射日光が当たりにくく、可能ならば屋根のある場所
- ゴミ集積場の場所やゴミ処理の分別方法は、情報掲示板等を通じて避難者に周知します。（「ルール6 ゴミ捨てのルール（例）」参照）
- ゴミ集積場は定期的に清掃し、清潔に保つよう努めます。
- 炊き出しなどの共同作業で出るゴミは、作業の担当者がまとめてゴミ集積場に搬入します。
- ゴミ収集の要請は、市職員（避難所運営班）を通じて、市災害対策本部（廃棄物対策班）に連絡します。

## (3) 健康衛生活動

- 情報班から、医療救護所の設置状況や近隣の医療機関の開設状況等を確認します。

主な情報
<ul style="list-style-type: none"><li>• 医療救護所の設置状況</li><li>• 近隣の病院など医療機関の開業状況</li><li>• 医療や福祉の専門家、保健師等の巡回状況</li></ul>

- 上記の情報を整理し、情報班に提供し、情報掲示板等を通じて周知します。
- けが人への対応については、医療救護所や医療機関の情報を確認し、搬送します。
- 次の感染症（インフルエンザ、ノロウイルス等）やエコノミークラス症候群の予防に努めます。
  - a 手洗い、うがいの徹底
  - b マスク着用による感染症の予防
  - c エコノミークラス症候群等を予防するための軽い運動の実施の励行
- 感染症が疑われる避難者に対しては、要配慮者用スペース（個室）等を利用します。
- 歯磨きの励行や、身体の清潔を保つよう呼びかけます。
- 衛生面に不安を感じたときは、市職員（避難所運営班）を通じて市災害対策本部まで早めに相談します。

## (4) ペットの管理

- ペットと同行避難する避難者がいた場合、ペット用スペースに案内し、避難者カードとともに「様式4 ペット登録台帳」への記入を依頼します。
- 必要に応じて「ルール7 ペットの飼育ルール（例）」を参考に、飼育ルールを作成し、飼い主及び避難者へ周知します。
- 衛生面やアレルギー対策として、避難者の居住スペースにペットは入れません。

- 飼い主が責任を持って飼養します。
- 盲導犬等の補助犬を利用する身体障害者等については、できる限り一緒に生活できるように配慮することが必要であることから、個室等の利用を検討します。
- ペット用スペースは、飼い主が協力し合い、定期的に清掃します。

#### 【避難所で飼養できる動物について】

同行避難の対象となる動物、避難所で飼養できる動物は、家庭動物等のうち、犬や猫などの小型の哺乳類、鳥類、爬虫類です。また、ケージで係留できる動物は受け入れが可能です。

ただし、特定動物（ワニガメ、アミメニシキヘビなど）や特定外来生物（カミツキガメなど）に指定された動物、これらに類する動物、大型の動物や多数の動物、その他特別な設備が必要な動物等、管理が困難な動物については、原則として避難所での受け入れはできません。

#### （5）避難所における感染症対策

定期的な消毒及び換気などを行います。※詳細については47～48ページ参照。

## 要配慮者班

要配慮者は、環境の変化による影響を受けやすいため、居住空間の設定や情報提供等、要配慮者の特徴に合わせて、配慮が必要となります。

要配慮者班は、避難している要配慮者の状況を把握するとともに、必要な支援を行います。支援にあたっては、市・県や福祉関係団体、専門的な技術・知識を持つ人と連携し、避難所全体で対応します。

※別冊「福祉避難所運営マニュアル」も併せて参照してください。

発災直後～ 数時間	発災当日～ 3日程度	3日～ 1週間程度	1週間～ 2週間程度	2週間以降	閉鎖
(1) 要配慮者の避難状況の把握					
(2) 要配慮者への支援					
市職員に より実施	(3) 要配慮者用スペースの活用の検討				
	(4) 要配慮者への情報伝達				
	(5) 食料・物資の配布時の個別対応				

### (1) 要配慮者の避難状況の把握

- 被災者管理班と連携し、「様式2 避難者カード」を確認し、高齢者（要介護）、障害者に該当し、避難所での生活に支障をきたす可能性がある場合、該当の避難者に「福祉避難所避難者名簿（福祉避難所運営マニュアル）」を記入してもらうか、聞き取りにより記入します。「福祉避難所避難者名簿（福祉避難所運営マニュアル）」及び「要配慮者集計表（福祉避難所運営マニュアル）」を作成し、要配慮者の状況を把握します。
  - 福祉避難所避難者名簿及び要配慮者集計表について、市職員（避難所運営班）を通じて、市災害対策本部（要配慮者支援班）に提出します。
- ※提出された福祉避難所避難者名簿及び要配慮者集計表により、市災害対策本部において福祉避難所の開設の必要性について判断します。

### (2) 要配慮者への支援

- 要配慮者に配慮した生活環境を実現するため、相談窓口等を設置します。生活に必要な物資や人的援助のニーズ等について把握します。
- 「資料7 避難者の事情に合わせた配慮の方法」を参照し、対応します。また、必要に応じて要配慮者をケアするために専門性の高いボランティアの派遣など、「様式11 人材派遣依頼書」により、市職員（避難所運営班）を通じて、市災害対策本部（福祉班）に要請します。
- 保健・衛生班と連携し、民生委員などの協力を得て、要配慮者（在宅避難者含む）を定期的に巡回し、状況や意見、要望、必要な物資などを聞き取ります。



### (3) 要配慮者用スペースの活用の検討

- ・総務班、施設管理班と連携し、避難者の事情に合わせた配慮の方法、要配慮者から聞き取った情報をもとに、配置の見直しや個室への移動を検討します。

#### ! 要配慮者用スペースの注意点

- ・暑さ・寒さ対策にできるだけ配慮されている部屋を選定
- ・浸水のおそれがある場合を除き、できるだけ1階へ設置
- ・個室の確保が難しい場合は、間仕切りで囲うことで対応
- ・段ボールベッド、車いす等の必要な資器材を準備

### (4) 要配慮者への情報伝達

- ・情報班と連携し、要配慮者が必要とする情報を収集します。

主な情報
<ul style="list-style-type: none"><li>・医療救護所の設置状況</li><li>・近隣の病院など医療機関の開業状況</li><li>・福祉避難所の開設状況</li><li>・医療や福祉の専門家、保健師等の巡回状況</li><li>・障害者団体などが設置する支援本部からの情報</li></ul>

- ・要配慮者への情報伝達は、「資料8 避難者の事情に配慮した広報の例」を参考に周知します。

### (5) 食料・物資の配布時の個別対応

- ・要配慮者が個別に必要な食料や物資について、避難者の事情に合わせた配慮の方法を参考に、本人や家族からの要望をもとに内容や数をまとめ、食料・物資班に調達を依頼します。
- ・食料・物資班や施設管理班と連携し、要配慮者用の物資の受け渡し方法や場所などについて検討します。
- ・紙おむつ（大人用、子ども用）や粉ミルク、乳児用のおしりふき、生理用品など利用者が多く、頻りに配布する必要のある物資は、あらかじめ受け渡し場所と方法を決めておき、避難者に伝えます。
- ・食料の配布の際は、食料・物資班と連携し、「資料9 食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの」や避難者の事情に合わせた配慮の方法を参考に、本人や家族からの意見を踏まえ、避難所での食料の提供方法を検討します。

# 終息期（仮設住宅への入居、ライフラインの回復）

## 1 避難所の統合・閉鎖に向けた準備

市職員（避難所運営班）及び施設管理者等は、ライフラインの復旧状況などから、避難所の統合・閉鎖の時期、閉鎖後の対応について、市災害対策本部と協議します。

避難所を統合する場合は、移動の日時や方法、荷物などを搬送するための車両や人員の確保などについても、市災害対策本部と協議します。

## 2 避難所の閉鎖準備

### （1）引継ぎ

市職員（避難所運営班）は、避難所の統合・閉鎖にあたり、避難者の情報などを円滑に引き継ぎすることができるよう避難所運営委員会、各運営班などの協力を得て、避難所の運営・管理に関する情報や書類を集約します。

市職員（避難所運営班）は、集約した情報や書類などを市災害対策本部（避難所連絡班）に提出します。

### （2）片付け

避難所運営委員会、各運営班、避難者、市職員（避難所運営班）、施設管理者等は協力して、施設全体の清掃や使用した設備の返却、整理整頓を行います。

片付けのための人手が足りない場合は、市災害対策本部（避難所連絡班）に職員やボランティアの派遣を要請します。

## 3 避難所の閉鎖

避難所運営委員会は、避難所閉鎖の日に解散します。

## 第4章 市職員、施設管理者等の役割

### 1 市職員（避難所運営班）の役割

#### （1）避難所の開設～閉鎖における一連の対応

上記『第3章 避難所の開設から撤収までの流れ』のうち、『市職員（避難所運営班）、施設管理者等の行動』及び『避難者、市職員（避難所運営班）、施設管理者等が協力して実施する事項』参照。

※避難所の開設期間が短期間と想定される場合は市職員が避難所運営を行います。また、避難が長期化し、避難所運営委員会が立ち上がるまでは、市職員が主体的に運営を行います。避難所運営委員会が立ち上がった後は、避難者主体の運営に移行し、以降は市災害対策本部への報告・連絡、救援物資や情報の提供など後方支援を行います。

#### （2）市災害対策本部への報告・連絡

市災害対策本部への報告・連絡は、原則として市職員（避難所運営班）が行います。市職員（避難所運営班）は、市災害対策本部（避難所連絡班）に報告を行い、市災害対策本部（地域防災拠点班）に情報提供を行います。市災害対策本部（避難所連絡班）は市災害対策本部（情報整理班など）に報告を行います。

定期報告以外に重要な事項（急病人の発生、避難者のスペース不足等）に関しては「様式10 災害情報記録用紙」により、随時報告します。

##### 【風水害、土砂災害の場合】

市職員（避難所運営班）は、毎正時に「様式5 避難者数集計表」に基づき、避難者数等を市災害対策本部（避難所連絡班）に報告します。市災害対策本部（避難所連絡班）は、報告内容を「様式6 避難所状況一覧（避難所連絡班用）」により、市災害対策本部（情報整理班）に報告します。

##### 【地震の場合】

#### ア 情報伝達手段の確保

避難所の一般電話、携帯電話、FAX、メール、デジタル簡易無線機、伝令など被災状況に応じた、連絡・情報伝達手段を確保します。

#### イ 避難所運営状況の報告

市職員（避難所運営班）は、「様式9 避難所状況報告書」に基づき次のとおり定期的に報告を行います。

第1報：開設時速やかに

第2報：開設後、約3～4時間後

第3報：開設後、約6～7時間後

第4報以降の報告は適宜必要な場合に行いますが、発災の翌日以降は毎日正午までに定期報告を行います。

### (3) 情報の提供 (P.16、28参照)

避難者が必要とする情報は、時間の経過に伴い変化していくことから、避難者の必要性に即した情報を提供します。

### (4) 人員・物資等の要請

避難所運営委員会の要望等から避難所運営に必要となる人員、物資等の種類及び数量を把握します。避難所での調達が不可能な人員・物資については、「様式11 人材派遣依頼書」または「様式12 物資等供給依頼書」により市災害対策本部（避難所連絡班）に要請します。

市災害対策本部（避難所連絡班）は、人員については、市災害対策本部（職員班）又は災害ボランティアセンター（川越市社会福祉協議会）、物資等については、市災害対策本部（食料・物資調達班）に確保を要請します。

### (5) 医療救護班（市医師会）の要請

急病人やけが人が発生し、応急処置が出来ない場合や医療機関への移送が出来ない場合は、市災害対策本部（避難所連絡班）を通じて、市災害対策本部（医療班）に医療救護班（市医師会）の派遣要請を行います。ただし、緊急を要する場合は、救急車両の手配など関係機関への通報を行い、医療機関に移送します。

### (6) 要配慮者への対応

※「福祉避難所運営マニュアル」も併せて参照してください。

なお、避難所運営委員会が立ち上がっている場合は、要配慮者班のサポートを行います。

- ・避難所開設後、要配慮者に配慮した生活環境を実現するため、相談窓口等を設置します。生活に必要な物資や人的援助のニーズ等について把握します。
- ・避難者の記入した「様式2 避難者カード」を確認し、高齢者（要介護）、障害者に該当し、避難所での生活に支障をきたす可能性がある場合、該当の避難者に「福祉避難所避難者名簿（福祉避難所運営マニュアル）」を記入してもらうか、聞き取りにより作成します。
- ・「要配慮者集計表（福祉避難所運営マニュアル）」を作成し、福祉避難所避難者名簿と併せて市災害対策本部（要配慮者支援班）に提出します。

※提出された「福祉避難所避難者名簿」及び「要配慮者集計表」に基づき、市災害対策本部が福祉避難所の開設の必要性について判断します。

- ・要配慮者には体育館入り口付近の要配慮者用スペースを確保しています。また、一般の避難者と同一の区画では状況の悪化が懸念される方がいた場合のため、要配慮者用の個室を確保していますので、必要に応じて利用します。

### (7) マスコミへの対応

避難所で取材を受けた場合は、避難所運営班のリーダーが対応し、腕章などで報道機関であることを確認した上で対応します。



### マスコミ対応の注意点

- ・避難者に対する取材及び撮影は、リーダーが立ち会い、避難者が同意した場合のみとします。
- ・避難所は避難者の居住の場であるので、取材については避難者に最大限の配慮をした上で対応します。
- ・取材を受けた際には、速やかに概要を電話により広報室に連絡します。また、取材内容を記録に残し、「取材概要報告書」により広報室に報告します。
- ・内容が不明なものや市の方針等、避難所運営班の範囲を超える内容は答えずに広報室に連絡し、対応を引き継ぎます。

## 2 市災害対策本部（避難所連絡班）の役割

市災害対策本部（避難所連絡班）は、市職員（避難所運営班）からの定時報告に基づき、「様式6 避難所状況一覧表（避難所連絡班用）」を作成し、市災害対策本部（本部班）への報告を行います。また、避難者が収容しきれなかった場合の他の避難所との連絡調整や避難所の管理運営及び避難者支援に係る各部との連絡調整を行います。

その他、避難者の帰宅が困難な場合など、避難所の開設が長期化した際（半日や1晩で終わらない場合など）には、災害対策本部等で決定した交代要員に連絡をします。

## 3 市災害対策本部各班の役割

### （1）防火・防犯

市災害対策本部（避難所連絡班）は、必要に応じて避難所運営委員会への防火・防犯についての指導を、警察に依頼します。

### （2）衛生

市災害対策本部（廃棄物対策班）は、避難所におけるごみの分別、出し方について、また市災害対策本部（衛生班）は、食品の衛生管理や感染症予防等、衛生面での配慮について避難所運営委員会に指導します。

### （3）食品衛生監視

市災害対策本部（衛生班）は、次の食品衛生監視活動を実施します。

食品衛生監視活動内容
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 救護食品の監視指導</li> <li>・ 飲料水の簡易検査</li> <li>・ その他食品に起因する被害発生の防止</li> </ul>

#### (4) 被災者の心身のケア

市災害対策本部（保健班）は、次の栄養指導を実施します。

栄養指導活動内容
<ul style="list-style-type: none"><li>被災者に対する栄養相談</li><li>災害時の影響・食生活支援の情報提供</li></ul>

また、市災害対策本部（保健班）は、医師会等の協力を得て、メンタルケアを行う活動チームを編成し、避難所、応急仮設住宅等を巡回し、次のメンタルケアを実施します。避難者だけでなく、行政関係者、ボランティア等へのメンタルケア対策も実施します。

精神保健活動内容
<ul style="list-style-type: none"><li>発症あるいは症状が悪化した精神障害者の相談</li><li>精神科医療機関の紹介や連絡調整</li><li>被災者の精神保険相談</li></ul>

市災害対策本部（保健班）は、エコノミー症候群等を防止するための健康診断を実施します。

#### (5) 避難者への保健管理及び保健指導

市災害対策本部（保健班）は、避難者の避難生活が長期化した場合を考慮し、健康状態に不調を訴える者、特に要配慮者（妊産婦、乳幼児、高齢者及び障害者等）に対し、あるいはその予防措置として保健師等による定期的な巡回相談を実施して、避難者の健康管理や保健指導を行うものとします。また、医療、保健、福祉等の専門家と連携し、個別の状況に応じた対応を行うよう努めます。

## 4 施設管理者等の役割

### (1) 避難所の開設～閉鎖における一連の対応への協力

上記『第3章 避難所の開設から撤収までの流れ』のうち、『市職員（避難所運営班）、施設管理者等の行動』及び『避難者、市職員（避難所運営班）、施設管理者等が協力して実施する事項』参照し、市職員（避難所運営班）が行う対応に可能な限り協力してください。

具体例
<ul style="list-style-type: none"><li>学校施設・設備の安全確認及び応急対応</li><li>ガス、電気、上下水道の安全確認及び使用の可否判断</li><li>避難者の誘導及び危険個所への立入禁止の標示</li><li>使用できる場所や開放する順序などの協議</li><li>備蓄物資の運搬及び配給 など</li></ul>

(2) その他の対応等について

「学校防災対応マニュアル（第3版） 平成23年10月川越市教育委員会」を参照してください。

## 第5章 避難所における感染症対策について

### 1 避難所設置の流れ

#### (1) 受付及び消毒液等の設置

避難者を受け入れるため、非接触型体温計、消毒液、マスク、配布物（「様式2 避難者カード」、「ルール1 避難所を利用する際のお願い」）、筆記用具、机を準備し、受付を設置する。

（感染症対策の物品については、「様式2 1 感染予防物資・資材等リスト」参照）

#### (2) 居住スペースの区画の標示

避難者が十分なスペースを確保できるよう、「資料6 レイアウト例」を参考に、ワンタッチパーテーションの設置、養生テープ等で区画の目印を付ける。また、体育館等のスペースがなくなった場合を想定し、必要に応じて、施設管理者等と空き教室等を確認する。

#### (3) 留意事項等の掲示

入口において、発熱等の症状がある避難者を専用スペースに誘導する必要があるため、発熱等の症状がある避難者は事前に申し出てもらうよう、案内を掲示する。

#### (4) ハンドソープ及びペーパータオルの設置

感染症対策のため、トイレ又は洗面所にハンドソープ及びペーパータオルを設置する。

#### (5) 発熱者等専用スペースの確認等

発熱者等専用スペース及びトイレについて施設管理者等と確認を行い、簡易段ボールベッド及びパーテーションを搬入、消毒液を設置する。また、誘導ルートを確認し、一般の避難者が行き来しないようテープや貼り紙等で標示する。

### 2 避難所への入所

#### (1) 避難者の健康状態の確認

避難所運営スタッフが入口において、非接触型体温計による検温を行い、発熱を確認した避難者は、発熱者等専用スペースに移動させる。また、発熱等（以下）の症状がある場合は申し出てもらい、発熱者等専用スペースに移動させる。

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>①発熱</li><li>②強いだるさ</li><li>③息苦しさ、咳や痰、のどの痛み</li><li>④その他、吐き気・下痢など感染症が疑われる症状</li></ul> |
|--|

#### (2) マスクの配布

希望する避難者に対しては、備蓄品のマスクを配布する。



### 3 避難所における感染症対策

#### (1) 定期的な手指衛生や清掃等の基本的な対策

- ・避難者や避難所運営スタッフは、手洗いする（食事前、トイレ使用后、発熱等の症状がある者の世話後、ゴミ処理後等）とともに、咳エチケット等の基本的な感染症対策を行う。
- ・手で触れる部分（ドアの取っ手、ノブ、手すり、電源スイッチ、蛇口等）については、定期的に消毒を行う。その他の箇所についても、定期的に清掃を行い、清潔を維持する（消毒方法はP.48参照）。

#### (2) 避難者の健康状態の確認

避難生活が長期化する場合、「様式22 健康管理チェックリスト」及び体温計（カード型）を配布する。検温、健康管理を行ってもらい、発熱や身体に異常を感じる場合は、避難所運営スタッフに申し出るよう周知する。

#### (3) 十分な換気（定期的な換気）

避難所内の窓を開けたり、換気扇を作動するなど十分な換気に努める。換気は、気候上可能な限り常時、困難な場合はこまめに行うようにする。

#### (4) ゴミの対策

鼻をかんだティッシュや使ったマスク等のゴミは世帯毎にビニール袋に入れ密封し、ゴミ箱に捨てるよう周知する。

### 4 発熱等の症状がある者等への対応

#### 【発熱者等専用スペースへの移動】

発熱等の症状がある避難者が出た場合は、事前に決めてある発熱者等専用スペースに移動してもらおう。必要に応じて、段ボールベッドを組み立て、使用する。

また、複数発生した場合で、事前に決めてあった発熱者等専用スペースだけでは対応出来ない場合、施設管理者等と協議し、別のスペースを確保する。確保できない場合は、備蓄品のパーテーションを設置し、空間を仕切る。

※症状がある方への職員の接触は、できるだけ同じ職員で対応することが望ましい。

## 感染症対策のための避難所の消毒について

### 1 日常の消毒

#### (1)消毒箇所

人の手が触れる箇所（ドアの取っ手、ノブ、手すり、電源スイッチ、蛇口等）

#### (2)消毒の方法

- ①次亜塩素酸ナトリウムを0.05%の塩素濃度に希釈する。（希釈方法は製品の注意書き等にて確認する。）
- ②①をペーパータオルやぞうきんに含ませ、拭く。  
※スプレーでの噴霧はしない。（下記注意点参照）
- ③金属腐食性があるため、金属部位に使用した場合は、10分程度経過後、水拭きする。

### 2 避難所閉鎖時の消毒

#### (1)消毒箇所

- ・人の手が触れる箇所（ドアの取っ手、ノブ、手すり、電源スイッチ、蛇口等）
- ・使用した資機材
- ・床をモップで拭き取る

※消毒方法は1と同じ。

### 3 注意点

- ・作業の際には、使い捨て手袋等を着用する。
- ・作業中は、十分な換気をする。
- ・次亜塩素酸ナトリウム液は強アルカリ性です。目に入ることや吸い込むことを防ぐため、噴霧器やスプレー容器は使用しない。噴霧により逆にウイルスを拡散させてしまう可能性もあります。

#### 【必要な物品】

- ・次亜塩素酸ナトリウムを小分けするボトル（保存水ペットボトルで代用可）
- ・バケツ…ぞうきんを絞れるサイズ
- ・ぞうきん、ペーパータオル
- ・手袋…使い捨てのポリエチレン手袋
- ・目の防護具（ゴーグルまたはフェイスシールド）
- ・（発熱者等専用スペースを消毒する場合）簡易飛沫予防衣（ガウン）