嵐山町避難所運営マニュアル

避難所運営委員会

及び

各運営班の業務

嵐山町

令和３年１２月

避難所運営委員会の業務

各運営班の業務

総務班の業務

総務班（名簿係）の業務

連絡・広報班の業務

食料・物資班の業務

保健・衛生班の業務

要配慮者支援班の業務

施設管理班の業務

ボランティア班の業務

避難所運営委員会の業務

1　定例会議の開催 …… 2

2　運営体制の見直し …… 3

プライバシーの保護

　業務で知りえた個人情報は、避難所運営のためだけに利用し、本人の同意を得た場合を除き、避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。

避難所運営委員会の業務１	実施時期	**展開期～**
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、避難所の運営に必要なことを決めるため、毎日、定例会議を開催する。
（毎朝１回、可能であれば夜にも１回）

□ 会議の結果から、各運営班からの要望や連絡事項など、町災害対策本部への報告する内容をまとめる。

□ 避難所での多様な要望やニーズを拾いあげやすいよう、年齢・性別にかかわらず構成員が平等に意見を出しやすい会議になるよう配慮する。

＜定例会議の主な内容＞

・グループ長や各運営班から情報の収集、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
・避難所利用者のうち、とくに配慮する必要のある人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、各グループが交替で行う業務の内容や当番順の決定
・避難所内の規則や運営方針など避難所の運営に必要な事項を協議、決定
・町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

避難所運営委員会の業務２ **運営体制の見直し**	実施時期	**安定期～**

- □ 避難所利用者の数や避難所内の配置状況を把握し、避難所利用者でつくるグループや避難所運営委員会、各運営班などの運営体制を見直し、再構築する。
- □ 自宅などにもどった被災者（自主防災会や地域（自治区など）の役員など）にも、引き続き避難所の運営に協力してもらうよう依頼する。
- □ 必要に応じて、町職員を通じて町災害対策本部に職員などの派遣を要請する。
- □ 避難所利用者の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、避難所の集約・閉鎖時期などについて、町職員を通じて町災害対策本部と協議する。

運営委員会の構成員など「支援する側の人」も被災者であることを踏まえ、業務を一人で抱え込まずに分担する、相談し合える場を作るなど、支援者自身のセルフケアやリフレッシュにも配慮しながら避難所運営にあたりましょう。

総務班の業務

1　総合受付
1-1　入所の手続き　……　2
1-2　利用者への説明・案内　……　3
1-3　退所の手続き　……　3
1-4　落とし物対応　……　4
1-5　苦情・相談・要望対応　……　5
1-6　宅配・郵便　……　6
1-7　支援の受け入れ　……　6
1-8　その他　……　6

2　運営所内の配置　……　7

3　避難所運営委員会の事務局　……　7

4　町災害対策本部への連絡　……　7

5　災害発生時の対応　……　8

6　ルールの見直し【安定期】　……　9

7　各種イベントの企画・実施【安定期】　……　9

プライバシーの保護

　業務で知りえた個人情報は、避難所運営のためだけに利用し、本人の同意を得た場合を除き、避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。

総務班の業務１－１　(名簿係と連携)	実施時期	展開期～
総合受付（入所の手続き）		

(１) 避難者カードの記入

- □ 避難所を利用する人（避難所以外の場所に避難する人を含む）に避難者カード（様式集 p.2)を記入してもらう。
- □ ペット同伴の場合はペット登録台帳(様式集 p.4)にも記入してもらう。
- □ 避難所以外の場所に避難する人（車中泊や在宅避難）には、物資の受取や情報の取得のためには避難所に来るよう伝える。
- □ 退所するときは、受付に寄るよう伝える。

＜登録時の注意＞

・様式は世帯（家族）ごとに作成してもらう。

・日本語がわからない外国人には、多言語指差しボード（職員用備品ケース内に収納）などを用いて、その人が理解できる言語を確認する（通訳者の派遣時に必要）。

→特にチェック！

・ 避難者カードの受付入所日、時間等の記入漏れがないか確認する。（※退所日も同様に時間等の記入漏れがないか確認をする。）

・ 安否確認の問い合わせに対応するため、住所と氏名を公開してよいか確認する。

・ 高齢者、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確認する。

・ 人工呼吸器、酸素療法、人工透析が必要な者は、町職員を通して町災害対策本部へ早急に報告する。避難所状況報告書（初動期）（様式集 p.17)

総務班の業務１－２　(名簿係と連携)	実施時期	展開期～
総合受付（利用者への説明・案内）		

(１) 避難者カードの裏面を記入

- □ 既に記入している避難者カードの裏面、避難者カード（様式集 p.2＜裏面＞)を記入してもらう。
- □ 避難所生活において配慮が必要なことや、協力できることなどを避難所運営に活用する。

(２) 利用者への説明、案内

- □ 避難所でのルール(様式集 p.6)を説明する(できれば印刷して渡す)。
- □ 配布する物品（毛布など）がある場合は、人数分手渡しする。
  配布した物品は、物資管理簿(様式集 p.19)に記入する。

総務班の業務１－３　(名簿係と連携)	実施時期	展開期～
総合受付（退所の手続き）		

(１) 退所の申し出があったら

- □ 退所の申し出があった場合は、既に記載してある避難者カード(様式集 p.2＜裏面＞)に追記し、以下のことを伝える。

＜退所する人に伝えること＞

・私物はすべて持ち帰ること。
・清掃を行うこと。
・貸出したものは総合受付に返却すること。
・（事前の申し出の場合）退所の際は必ず受付に立ち寄ること。

(２) 申し出なく退去してしまった人がいたら

- □ 退所届を提出せずに退去した人がいたら、本人に電話などで確認する。
- □ 本人と連絡がつかない場合、避難所運営委員会と相談の上、一定期間張り紙などをした上で、退去扱いとする。

総務班の業務１－４	実施時期	展開期～
総合受付（落とし物対応）		

（１）落とし物を見つけた人がいたら

- □ 見つけた場所や状況を聞き、落とし物リスト(様式集 p.16)に記入する。
- □ メモ用紙などに落とし物の内容を書き、情報掲示板に掲示する。

→財布・現金の場合

・財布や現金は、すみやかに警察に届ける。

→それ以外の落とし物

・財布や現金以外の落とし物には、落とし物リストと同じ番号をつけて総合受付で保管する（保管期間は３か月程度）。

・刀剣類・薬物など法令で禁止されているものは警察に届け出る。

・傘や衣類など大量で安価なものや、保管するために不相当な費用を要するものは保管期間（３か月）を待たずに適宜処分する。

落とし物のお知らせ
〇〇〇〇

<保管期間>
〇月〇日まで
〇〇避難所総合窓口

（２）自分のものという申し出があったら（財布・現金以外）

- □ 落とした日時や場所、落とし物の特徴を聞き取る（携帯電話の場合は、電話番号を確認する）。
- □ 受け渡しをしたら、落とし物リストに日時、氏名、住所、連絡先、受け取りのサインをしてもらう。受付担当は余白にサインする。

（３）探し物の申し出があったら

- □ 探している物の特徴や失くした時期や場所を聞く。
- □ 落とし物リストに該当の物がある場合は(２)と同様に対応する。
- □ ない場合は、氏名や連絡先を聞き取って、メモに記入し、落とし物リストのつづりに貼り付けておく。

（４）保管期間（３か月）が経過したら

- □ 情報掲示板に貼っていた落とし物のメモを回収し、処分する。
- □ 落とし物リストの備考に保管期間満了により処分する旨を記入する。
- □ 保管していたものを処分する（処分の仕方は施設管理者に確認する)。

総務班の業務１－５　(要配慮者支援班と連携)	実施時期	展開期～
総合受付（苦情・相談・要望対応）		

(１) 相談コーナーの設置

□ 要配慮者支援班と連携し、総合受付の一角に、利用者からの苦情・相談・要望などを聞く「相談コーナー」を設置する。

□ 設置場所がわかるよう「相談コーナー」と表示する。

＜相談対応＞

・受付時間中は２名以上（総務班：１名、要配慮者支援班：１名）で対応する（適宜交代を行う）。

・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名以上で対応する。

・受付には女性も配置し、女性が相談しやすい環境をつくる。

・外国人などの相談を聞く際は、多言語指差しボードを活用する。

＜対処に困る場合＞

・必ず班長に相談する。

・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する。

＜苦情・相談対応の注意＞

・苦情の背景には、「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、誠実に対応する。

・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、避難所利用者の自立を促すような対応を心がける。

(２) 相談対応後の処理

□ 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、町職員、施設管理者など)に申し伝える。

□ 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、総務班と要配慮者支援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。

総務班の業務１－６ **総合受付（宅配・郵便）**	実施時期	展開期～

（１）郵便物の差出箱の設置

- □ 郵便事業者と相談し、総合受付に「簡易郵便差出箱」を設置する。

（２）利用者あてに送られた宅配や郵便物

- □ 宅配や郵便事業者に、該当者に直接渡してもらう。
- □ 本人が不在の場合は、一度持ち帰り、再度来てもらう。

総務班の業務１－７ **総合受付（支援の受け入れ）**	実施時期	展開期～

- □ 個人や団体などから直接、寄付や物資など支援の申し出があった場合は、町災害対策本部または町災害ボランティアセンターを通すよう伝える。ただし物資のうち、イベント主催者が持参したものや少量の場合などは、施設管理者、食料・物資班と相談し、直接受け入れるかどうかを決める。
- □ 受入可能となった場合は物資管理簿(様式集 p.19)や食料管理簿（様式集 p.20）に記入し、食料・物資班に引き渡す。
- □ 不要な救援物資がきた場合は受け取りを拒否する。
- □ 町災害対策本部または町災害ボランティアセンターからあっせんがあった場合は、施設管理者、食料・物資班などと相談し、受け入れを検討する。

総務班の業務１－８ **総合受付（その他）**	実施時期	展開期～

・安否確認や避難所利用者への問い合わせ　　→　総務班名簿係へ
・マスコミや調査団などの取材対応　　→　連絡・広報班を呼び出し
・食料、物資の受け入れ　　→　食料・物資班を呼び出し

総務班の業務２ **避難所内の配置（移動）**	実施時期	展開期～

- □ グループ長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する。
- □ 移動の際、グループごとに部屋の掃除やごみの片づけを行うよう伝える。
- □ 配慮が必要な人の容体により早急に移動させる必要がある場合は、避難所を利用する人の協力を得て、配置の変更を行う。

総務班の業務３ **避難所運営委員会の事務局**	実施時期	展開期～

- □ 避難所運営委員会の事務局として、会議の準備や記録を作成する。
- □ 避難所運営委員会の決定事項を情報掲示板に掲示する。

総務班の業務４ **町災害対策本部への連絡**	実施時期	展開期～

- □ 町災害対策本部への連絡事項について、避難所運営委員会でとりまとめた内容をもとに避難所状況報告書(様式集 p.17,18)を作成し、町職員に提出する。
- □ 町職員は避難所状況報告書(様式集 p.17,18)の必要事項を記入し、町災害対策本部に報告する。
- □ 町職員が不在かつ緊急の場合は、総務班が町災害対策本部へ連絡する。
  ※食料・物資の要請(食料・物資班)、ボランティアの派遣依頼(ボランティア班)なども同様に、町職員が不在かつ緊急の場合は、総務班が町災害対策本部へ連絡する。

総務班の業務５	実施時期	展開期～
災害発生時の対応		

（１）災害発生時の対応方針の検討

- □ 避難所運営員会で、地震、河川の氾濫、土砂災害などの災害が発生した場合にどう対応するか（情報伝達や避難方法、新たな避難者の受け入れ場所の確保など）を**災害の事象ごとに検討し、町の対策本部に意見具申をする。**
- □ 災害時の対応方針を、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.22)を参考に、避難所利用者全員に伝えるとともに、各人でも身の安全を確保することができるよう、具体例を示して伝えておく。

（２）気象や災害に関する情報の入手・提供

- □ 連絡・広報班と連携し、町災害対策本部やテレビ・ラジオなどから、気象や災害に関する情報を収集する。
- □ 災害が発生する可能性が高まった場合は、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.22)を参考に、避難所利用者全員に伝えるとともに、必要に応じて避難の体制などを整えておく。

（３）災害が発生した場合

- □ 地震などの災害が発生した場合は、テレビ・ラジオなどで情報（地震の場合は、震度等）を確認し、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.22)を参考に、避難所利用者全員に伝える（小規模な地震の場合、心配ない旨を伝える）。
- □ 避難口確保のため、正面玄関などを開放する。
- □ 災害の状況により、避難所内にいることが危険だと判断される場合は、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.22)を参考に、避難所利用者全員に伝え、対応方針に基づきすみやかに避難する。

総務班の業務６ **ルールの見直し**	実施時期	安定期～

- □ 避難生活の長期化に伴い、避難所での生活のルールについて適宜見直しを行う。
- □ ルールの追加や変更が必要な場合は、避難所運営委員会の承諾を受けた上で、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.22)を参考に、避難所利用者全員に知らせる。

総務班の業務７ **各種イベントの企画・実施**	実施時期	安定期～

- □ ボランティア班や施設管理班と連携し、被災者の孤立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、避難所利用者自身が企画・実施するイベントについて、日時や実施場所を調整する。
- □ イベントの開催が決まったら、連絡・広報班と連携し、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.22)を参考に、避難所利用者全員に伝える。
- □ イベント開催時は、最低１人は付き添い、主催者を補助する。

総務班(名簿係)の業務

1　名簿の管理 …… 2

2　利用者数の把握 …… 2

3　電話対応 …… 3

4　来客対応 …… 3

プライバシーの保護

　業務で知りえた個人情報は、避難所運営のためだけに利用し、本人の同意を得た場合を除き、避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。

総務班（名簿係）の業務１ **名簿の管理**	実施時期	**展開期～**

（１）入所手続き後の登録

- □ 避難者カード（様式集 p.2）を避難者カードナンバー順にファイルに綴じて保管する。

（２）退所手続き後の登録

- □ 避難者カード（様式集 p.2）に退所後の情報を記入する。

（３）個人情報の管理

- □ 個人情報保護のため、名簿など個人情報が含まれるファイルを厳重に管理する。
- □ 個人情報が入っているパソコンまたはファイルには、パスワードを設定する。

（４）安否確認への対応

- □ 問い合わせには、避難者カード（様式集 p.2）に公開が可となっている場合のみ回答する。
- □ それ以外の情報は、町災害対策本部（地区対策班）に問い合わせる旨伝え、町職員に連絡を依頼する。

総務班（名簿係）の業務２ **利用者数の把握**	実施時期	**展開期～**

- □ 避難者カード（様式集 p.2）などから、入所者数、退所者数、避難所利用者数（避難所以外の場所に滞在する人を含む）、配慮が必要な人などの情報を把握し、避難者名簿(様式集 p.3)に集計し、町職員に報告する。（総務班から町災害対策本部への連絡）
- □ 班長は避難所運営委員会で、入所者数、退所者数、避難所利用者数などを報告する。

総務班（名簿係）の業務３ **電話対応**	実施時期	**展開期～**

□ 避難所に入所している人あての電話があった場合、避難者名簿を確認し、公開可能な情報がある場合のみ対応する。
□ 電話は取り次がず、該当者に伝言することを伝える。
□ 受信日時、伝言内容、相手方の氏名や連絡先を聞き取りメモする。
□ メモの内容は以下を参考に該当者に確実に伝わるようにする。

＜伝言のしかた＞

緊急度や、伝言を受け取る側の事情（視覚や聴覚に障がいのある人、外国人など）に配慮した方法を選ぶ。

＜例＞・館内放送で該当者を呼び出す。
・連絡役を決めて、メモを該当者に渡す、あるいは声で伝える。
・情報掲示板にメモを掲示する。

総務班（名簿係）の業務４ **来客対応**	実施時期	**展開期～**

□ 避難所に入所している人あてに来客があった場合、避難者名簿を確認し、公開可の場合のみ対応する。
□ 館内放送や連絡役にて該当者を総合受付まで呼び出す。
□ 該当者が来た場合は、来客と面会してもらう。
□ 該当者が来ない場合は、電話対応と同じ方法で伝言を承る。

＜来客対応の例＞

① 「捜している人の住所と名前を教えてください。」
② 名簿を確認し、該当者が公開可であれば③に進む。公開不可であれば、公開可の該当者がいない旨を伝える。
③ 「ここでは、放送で呼び出して連絡を伝えるのみです。」
④ 「あなたの名前と連絡先を教えてください。」
⑤ 「呼び出しても応答のない場合がありますが、それ以上の対応はできませんのでご理解ください。」

連絡・広報班の業務

1　情報収集・提供に必要な機器の確保 …… 2

2　連絡員による情報収集 …… 3

3　情報伝達に配慮が必要な人への対応検討 … 4

4　情報の伝達・提供 …… 4

5　情報掲示板の管理 …… 5

6　取材対応 …… 6

7　安定期以降の情報収集・提供【安定期～】… 7

8　各種支援窓口の設置調整【安定期～】 …… 7

プライバシーの保護

　業務で知りえた個人情報は、避難所運営のためだけに利用し、本人の同意を得た場合を除き、避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。

連絡・広報班の業務１	実施時期	展開期～
情報収集・提供に必要な機器の確保		

□ 情報収集・提供に必要な機器の確保につとめる。

□ 避難所で入手できない場合は、食料・物資班に依頼する。

職員用備品として備蓄があるもの
□ 避難所運営マニュアル一式
□ 筆記用具・事務用品
□ ライト（ランタン、懐中電灯）
□ 携帯ラジオ
□ ドライバーセット
□ ティッシュ
□ 多言語指差しボード
□ タオル

連絡・広報班の業務２	実施時期	展開期～
連絡員による情報収集		

- □ 連絡・広報班の班員などが連絡員となり、各種機関（ライフラインなど）と連絡をとり、情報を収集する。
- □ 近隣の避難所とも情報を交換し、地域の情報を収集する。
- □ 避難所を利用する人からも情報を収集する。
- □ ラジオ、新聞、テレビ、パソコン（インターネットやＳＮＳ）など、あらゆるメディアの情報をできる限り収集する。
- □ 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する。

＜展開期に必要な情報の例＞

展開期に必要な情報
□安否情報
□被害情報
□応急救護所の設置状況
□近くの病院など医療機関の開業状況
□福祉避難所の受け入れ状況
□災害派遣医療チーム(DMAT)や保健師など医療や福祉の専門家の巡回状況
□ライフラインなどの復旧情報
□水・食料など生活物資供給情報
□葬儀・埋葬に関する情報
□鉄道、道路など交通機関の復旧状況
□生活関連情報（商業施設、銭湯の開店状況など）

＜情報を集めるときの注意＞

・情報を受けた日時、情報元（情報源）を必ず明記する。

・集めた情報はできるだけ早く整理する。

連絡・広報班の業務３ **情報伝達に配慮が必要な人への対応**	実施時期	展開期～

- □ 要配慮者支援班と連携し、避難所利用者のうち、情報伝達に配慮が必要な人を確認する。（本人の所在、状況、情報伝達を支援する人（家族や近隣の人など）の有無など）
- □ 要配慮者支援班と連携し、避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(資料集 p.10-21)や避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.22)を参考に、情報を伝えるための方法や必要な資機材や人材などについて検討する。
- □ 情報伝達のための資機材が足りない場合は、食料・物資班に依頼する。
- □ ボランティア（手話通訳、外国語通訳）が必要な場合は、ボランティア班に依頼する。
- □ 子どもや外国人に配慮して、やさしい日本語で情報を掲示する。また、必要に応じて、日本語が理解できない外国人には、各避難所で保管している多言語指差しボードを情報掲示板に掲示し活用する。

連絡・広報班の業務４ **情報の伝達・提供**	実施時期	展開期～

- □ 収集した情報は整理・分類し、情報掲示板に貼るなどして伝達する。
- □ 情報伝達の際は、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.22)を参考に、避難所を利用する人全員（避難所以外の場所に滞在する人も含む）に伝わるようにする。

連絡・広報班の業務５	実施時期	展開期～
情報掲示板の管理		

（１）情報掲示板の設置

□ マニュアル本編(p.15)を参考に情報掲示板を設置する。

＜掲示例＞

○○避難所　情報掲示板

最新情報	嵐山町からのお知らせ	避難所の生活情報（風呂、給水車、病院情報など）	水道、ガス、電気、交通機関などの復旧状況
献立表	伝言板（避難所利用者が自由に使用）	避難所の共通理解ルール	避難所運営委員会・運営班の組織図

（２）情報掲示板の管理

□ 連絡・広報班が管理する。

□ 掲示の希望があったら連絡・広報班で受け付け、内容を確認する。

□ 期限切れの情報や古い情報は掲示板から取り除く。

□ 取り除いた掲示物は分類して保管しておく。

□ やさしい日本語で情報を掲示する。また、必要に応じて、多言語指差しボードを情報掲示板に掲示し活用する。

連絡・広報班の業務６	実施時期	展開期～
取材対応		

（１）方針の決定

□ 取材や調査団の受け入れを可能とする時間や区域などの方針を決め、避難所運営委員会の承諾を得る。

＜取材の対応方針（例）＞

・人々が寝起きする居住空間や避難所として利用していない部屋への立ち入りは原則禁止する。ただし、居住空間については、その部屋の入所者全員の同意を得た場合は、連絡・広報班の立ち合いのもとで受け入れ可能とする。

・インタビューをする場合は必ず係員の許可を取ること。許可を得ずに話しかけたり、カメラを向けたりすることは禁止する。

（２）取材対応

□ マスコミや調査団などから、取材や調査の申し出があった場合は、取材の対応方針を説明する。

□ 取材・調査受付票(様式集 p.14)に記入してもらう。

□ 取材中は、バッジや腕章などで身分を明らかにしてもらう。

□ 取材中は、必ず連絡・広報班が必ず立ち会う。

連絡・広報班の業務７	実施時期	安定期～
安定期以降の情報収集・提供		

□ 被災者支援や生活再建、災害復旧に関わる情報など、避難所を利用する人が求める情報を収集し、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.22)を参考に、避難所利用者全員に伝える。

＜展開期に必要な情報の例＞

展開期に必要な情報
□ライフラインの復旧状況
□近隣の商業施設などの開店状況
□公営住宅や応急仮設住宅の整備・入居情報
□被災者への各種支援制度（義援金や見舞金、税の減免、融資制度など）
□住宅の応急修理や再建に係る助成制度
□子どもの教育に関する情報
□求人情報、労働相談（ハローワークなど）

連絡・広報班の業務８	実施時期	安定期～
各種支援窓口の設置調整		

□ 行政や民間企業、支援団体などが避難所で実施する被災者の生活支援の説明会や、相談窓口の設置などの情報を入手した場合は、相手方に確認した上で、総務班、施設管理班と連携して日程や受け入れ場所などを検討し、受け入れの可否を避難所運営委員会で協議する。

□ 説明会の開催や窓口の設置が決まったら、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.22)を参考に、避難所利用者全員に伝える。

食料・物資班の業務

1　事前確認 …… 2

2　調達・配給に必要な場所などの確保 …… 3

3　調達 …… 4

4　受け取り …… 5

5　保管 …… 6

6　配給 …… 7

7　炊き出し …… 8

8　給水活動 …… 9

9　避難生活の長期化に伴う
必要物資の確保【安定期～】 …… 9

プライバシーの保護

　業務で知りえた個人情報は、避難所運営のためだけに利用し、本人の同意を得た場合を除き、避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。

食料・物資班の業務１	実施時期	展開期～
事前確認		

（１）必要数の把握

- □ 総務班名簿係と連携し、避難所利用者数（避難所以外の場所に滞在する被災者を含む）を毎日確認し、食料や水、物資の必要な数を的確に把握する（なるべく余剰が発生しないよう注意する）。

（２）個別対応が必要な人の確認

- □ 要配慮者支援班と連携し、避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(資料集 p.10-21)を参考に、食料や物資の配給で個別に対応が必要な人について、グループごとに把握する。
- □ 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などがある方のために、食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの（資料集 p.23)を参考に、避難所で提供する食料の原材料表示や、使用した食材がわかる献立表を用意する。
- □ 避難所利用者が継続的に服用している薬（医師から処方された薬など）に関する要望は、保健・衛生班で対応する。

（３）避難所以外の場所に滞在する人への配給方法

- □ 避難所以外の場所に滞在する人への食料や物資の配給方法を検討する。

（４）物資の確認

- □ 物資管理簿(様式集 p.19) 及び食料管理簿(様式集 p.20)を参考に、物資、食料や水の保管場所や状態、数などを確認する。
- □ 今後調達する物資なども含め、在庫数などは常に把握・管理できるよう整理整頓に心掛ける。

食料・物資班の業務２	実施時期	展開期～
調達・配給に必要な場所などの確保		

（１）保管場所の確保

□ 備蓄倉庫がある場合は、そのまま利用する。ない場合は、食料や水、物資を一時的に保管する場所を決める。

□ 食料・物資等が少量の場合の保管場所は、避難している被災者の見える場所に保管し、その他の場合は、鍵のかかる下記の条件を満たす適切な場所に保管する。
鍵は町職員（町職員がいない場合は食料・物資班）が管理・保管する。

＜保管場所＞

・高温・多湿を避け、風雨を防げる壁と屋根があり、鍵がかかる場所が望ましい。

・物資の荷下ろしをする場所や、避難所利用者に配給する場所などの位置や動線も考慮する。

（２）荷下ろしをする場所の確保

□ 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を荷下ろし場とする。

□ 事故を防ぐため、避難所利用者の動線（人が利用する出入口）となるべく交わらないよう注意する。

（３）配給に必要な資機材の確保

□ 運搬用の台車や、炊き出しに必要な設備・道具の有無を確認する。ない場合は、次ページの「調達」を参考に、必要に応じて調達する。

食料・物資班の業務３	実施時期	展開期～
調達		

（１）水の確保

- □ 水は飲料水を優先的に確保する。
- □ 飲料水は、衛生面を重視し、ペットボトルや瓶などの未開封のものを優先し、これらが確保できないときは、町職員を通じて町災害対策本部に要請する。
- □ 給水コンテナが運搬された避難所は協力して設置し、給水車の派遣を要請する。
- □ 町内に設置している応急給水施設の設置及び運営は、町職員（上下水道課職員または避難所運営班）が行う。ただし、上下水道課職員が水質を確認するまで水の使用は控えるものとする。
- □ 飲料水が安定的に確保できるようになったら、洗顔、洗髪、洗濯などの生活用水への利用について、保健・衛生班と調整する。

（２）不足分の調達

- □ 食料や水、資機材が不足する場合は物資依頼伝票(様式集 p.21)に記入する。
- □ 記入後は写しをとり、原本を町職員（町職員がいない場合は総務班）に渡す。
- □ 依頼伝票の写しはファイルにとじて保管する。
- □ 町職員（町職員がいない場合は総務班）は、それぞれの依頼伝票に発信日時、避難所名、発注依頼者などを記入し、町災害対策本部にＦＡＸで送信する。（ＦＡＸが使えない場合は、インターネット及び無線などで伝える）

食料・物資班の業務４	実施時期	展開期～
受け取り		

（１）町災害対策本部に要請したもの

- □ 水や食料、物資が届いたら、町職員（町職員がいない場合は食料・物資班の班長）が保管した依頼伝票の写しにより内容と数を確認し、受領サイン欄に押印または署名をする。
- □ 水や食料、物資を適切に管理するため、物資は物資管理簿（様式集 p.19）に、水や食料は食料管理簿(様式集 p.20)に、届いたものの内容や数を記入する。
- □ 町職員（町職員がいない場合は食料・物資班の班長）は、町災害対策本部に、受領した旨を連絡する。

（２）寄付や支援物資

- □ 個人や団体などから直接、寄付や物資など支援の申し出があった場合は、町災害対策本部または町災害ボランティアセンターを通すよう伝える。ただし物資のうち、イベント主催者が持参したものや少量の場合などは、施設管理者と相談し、直接受け入れるかどうかを決める。(詳しくは総務班の業務１－７)
- □ 災害ボランティアセンター経由で受けた支援は、物資は、物資管理簿（様式集 p.19）の送付先欄に「寄付（寄付者名)」と記入し、出所を明示する。また、支援を受けた物資が届いた旨を総務班に連絡する。
- □ 不要な救援物資がきた場合は受け取りを拒否する。

食料・物資班の業務５	実施時期	展開期～
保管		

＜保管のしかた＞

【水・食料】

・気温が高い時期は、水や食料が腐敗しないよう、冷暗所に保管し、開封したものは長く保存しないなど衛生管理に注意する。

・調理済み食料（おにぎり、弁当など）の日持ちのしないものは、保存せず、なるべくすみやかに配布する。

・アレルギー対応食品は、他の食品と必ず分けて保管する。

【物資】

・物資は、避難所を利用する人に配布するものと、運営で使用するものに分け、さらに種類ごとに分類し、数量を確認する。

・常に在庫数が把握できるよう、整理整頓を心がける。

・包丁、ガスボンベなどの危険物の取扱いに厳重に注意する。

食料・物資班の業務６	実施時期	展開期～
配給		

（１）配給時間と場所を知らせる

□ 水や食料、物資を配給する時間と場所を決める。

□ 連絡・広報班、要配慮者支援班と協力し、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.22)を参考に、情報掲示板への掲示や、各グループ長への連絡し避難所利用者全員に伝わるようにする。

（２）配給のしかたと注意事項

□ 配給は、公平性の確保に最大限配慮し、避難所以外の場所に滞在する被災者にも等しく配給する。

→水や食料、物資が足りないとき

公平性が確保できない場合は、現状を避難所利用者全員に説明し理解を求めた上で、病人やけが人、高齢者、乳幼児、妊産婦、障がい者などに加え、健康状態や、本人・家族・周囲の状況など、避難所利用者が抱える様々な事情を考慮し優先順位をつけ、個別に対応する。

□ グループごとに配給し、グループ長を通じてグループ内で分配してもらう。

→食事への配慮が必要な人がいるか事前にチェック！

要配慮者支援班と連携し、食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの（資料集 p.23）、配給食品の受入・配布時の注意点（資料集 p.24)も参考に、食物アレルギーや文化・宗教上の理由から食べられない食材がある人、離乳食、やわらかい食事が必要な人、その他食事で配慮が必要な人について事前に必ず確認する。

（３）個別対応が必要な物資などの配給

- □ 哺乳瓶や乳児用のミルク、生理用品、紙おむつなど、使う人が限られる（特定される）物資は、その人が配給を受けやすい場所や方法などを要配慮者支援班と連携して決める。
- □ 避難所運営委員会の理解と協力を得た上で、個別に対応する。
- □ 個別対応する物資の配給場所や方法が決まったら、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.22)を参考に、情報掲示板への掲示や、各グループ長に連絡するなどして避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む）に確実に伝わるようにする。

食料・物資班の業務７	実施時期	展開期～
炊き出し		

- □ 原則、施設内での調理は行わない。
- □ やむを得ない場合は、防疫の観点から衛生に十分注意する。また、火を扱う場合は防火にも十分注意する。
- □ 施設の備品や設備を使う際は、事前に施設管理者の了解を得て、調理者の責任で調理を行う。
- □ 要配慮者支援班と連携し、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方のために、食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの（資料集 p.23)を参考に献立をつくり、調理の際も工夫する。また避難所で提供する食料の原材料表示や、使用した食材がわかる献立表を献立表（リーフレット集 p.19)参考に掲示する（加工食品、調味料、出汁などにも注意）。
- □ 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する。

  残飯などのごみについて：保健・衛生班の業務２「ごみ」p.3

  排水について：保健・衛生班の業務３「生活用水」p.4

食料・物資班の業務８	実施時期	展開期～
給水活動		

□ 給水準備が整ったら、連絡・広報班と連携し、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.22)を参考に、避難所を利用する人全員（避難所以外の場所に滞在する人も含む）に伝わるようにする。

□ 給水には大勢の人が並ぶので、混乱を防ぐため列を整理する。

食料・物資班の業務９	実施時期	安定期～
避難生活の長期化に伴う必要物資の確保		

□ 避難生活の長期化に伴って必要となる物資について各班から情報を集め、避難所運営委員会と調整の上で、調達に努める。

＜避難生活の長期化に伴って必要となる物資の例＞

敷物	畳、マット、カーペット、簡易ベッドなど
暑さ、寒さ対策	扇風機、冷暖房機器、ストーブ、カイロ、毛布など
プライバシー確保のための資材	間仕切り用段ボールやパーティション、テントなど
個人に配布する衛生用品	歯ブラシ、歯磨き粉、くし、タオル、洗剤、マスクなど
共同使用する電化製品	洗濯機、乾燥機、冷蔵庫、テレビ、ラジオ、インターネットが利用可能な機器、延長コードなど
炊き出しに必要なもの	簡易台所、調理用品、食器類宣伝

□ 近隣の商業施設などが営業を再開し、ほとんどの食料・物品が購入できる状態となった場合は、避難所利用者からの要望にどこまで対応するか、避難所運営員会や町災害対策本部と検討する。

保健・衛生班の業務

1　トイレ …… 2

2　ごみ …… 3

3　生活用水 …… 4

4　衛生管理 …… 5
4-1　食中毒・感染症予防
4-2　手洗い …… 6
4-3　食器・洗面道具 …… 7
4-4　清掃
4-5　換気
4-6　洗濯
4-7　風呂 …… 8

5　医療救護 …… 9

6　健康管理 …… 11

7　こころのケア対策 …… 13

8　ペット …… 14
8-1　ペットの受け入れ
8-2　飼い主(飼養者)の会の設立・運営 …… 15

プライバシーの保護

業務で知りえた個人情報は、避難所運営のためだけに利用し、本人の同意を得た場合を除き、避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。

保健・衛生班の業務１	実施時期	展開期～
トイレ		

（１）トイレの確保、設置

- □ 災害時のトイレ対策（資料集 p.25-28)を参考にトイレを確認する。
  →確認の結果、使用しないと決めたトイレは、貼り紙などで「使用禁止」を表示する。
- □ トイレの数が足りない場合は、災害用トイレを食料・物資班に依頼する。
- □ 避難所運営のために必要な部屋・場所(資料集 p.2-5)や災害時のトイレ対策（資料集 p.25-28)を参考に、災害用トイレの数や設置場所を決める。
- □ 仮設トイレは、収集車が出入りしやすい場所に設置する。

※幅 200cm 以上の導線を確保し、高さ 240cm 以内に障害物がないようにする。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する。

（２）トイレの防疫、衛生、清掃

- □ 災害時のトイレ対策（資料集 p.25-28)を参考に、トイレットペーパーや消毒液など、必要な物資を把握し、足りない分を食料・物資班に依頼する。
- □ トイレを使うときの注意(リーフレット集 p.9,10）を、施設内すべてのトイレに掲示するなどして、避難所を利用する人に知らせる。
- □ 避難所利用者によるトイレの清掃が定着するまで、１日に数回見回りを行い、必要に応じて清掃を行う。

（３）トイレの清掃

- □ 避難所利用者のグループごとに当番を決め、毎日交替で行う。
- □ 清掃の時間は予め決めておき、時間になったら放送などで伝える。
- □ 清掃当番となったグループに、トイレの清掃当番がやること(資料集 p.29)を渡し、毎回清掃の際に一通り実施してもらう。
- □ できるだけ早めに、町災害対策本部に汲み取りを要請する。

保健・衛生班の業務２	実施時期	展開期～
ごみ		

（１）ごみ集積所の設置

- □ 総務班、施設管理班と連携し、施設の敷地内にごみ集積所を決める。
- □ ごみ集積所では、災害時のごみ対策（資料集 p.30）を参考に、分別の種類ごとに置き場を決めて表示する。
- □ ごみ集積所の場所やごみの分別方法は、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.22)を参考に、情報掲示板に掲示するなどして避難所利用者（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む）に伝わるようにする。

＜ごみ集積所の選定＞

・避難所利用者が生活する場所から離れた場所（においに注意）
・直射日光が当たりにくく、屋根のある場所
・収集車が出入りしやすい場所（避難所敷地外からごみ置き場までの通路は、200cm 以上の幅、240cm 以上の高さの確保が必要）

＜他のごみと分け、取扱いに注意するもの＞

・危険物（カセットボンベなど）
・トイレから出たごみ、おむつ、嘔吐物など（衛生上注意）

（２）ごみの収集、分別

- □ 避難所利用者のグループごとにごみ袋を配布し、災害時のごみ対策（資料集 p.30）に基づき、分別してもらう。
- □ 各世帯から出たごみは、避難所利用者のグループごとにごみ集積場に運んでもらい、分別して所定の場所に置いてもらう。
- □ ごみ袋などが不足したら、食料・物資班に依頼する。

（３）ごみの処理

- □ 可燃ごみは、原則として避難所内では燃やさない。
- □ ごみの収集は、町職員を通じて町災害対策本部に要請する。

	実施	展開期～

保健・衛生班の業務３	時期	
生活用水		

（１）生活用水の確保

□ 避難所で使う水は、用途に応じて明確に区分する。
飲料水が不足する場合は、食料・物資班に依頼する。

□ 飲料水が安定的に供給できるようになったら、生活用水やトイレ用の水を確保するため、町職員を通じて町災害対策本部に要請する。

＜水の用途別区分＞

用途	飲料水	給水車の水	ろ水器などでろ過した水	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	○	○	○

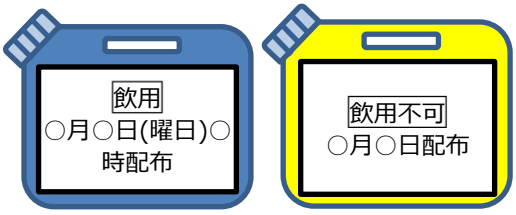
（２）生活用水の管理（飲料水と生活用水は明確に区分する）

□ 水はふた付きの清潔なポリ容器に入れるか、ポリ容器に清潔なビニール袋を入れて入口を閉じるなど、清潔に保管するよう注意する。

□ 給水車からの給水を受けた場合、飲料水用のポリ容器などには「飲用」と「給水日」を表示し、当日または翌日中に使用する。

□ 飲用できない水を入れたポリ容器などには「飲用不可」と表示する。

□ 飲料水と生活用水のポリ容器などは色や保管場所を分けることが望ましい。



（３）排水の処理

□ 炊き出し、洗濯、風呂、シャワーなど水を使用する設備は、総務班や施設管理班と連携し、浄化槽や下水道などの排水処理設備に流せる場所に設置できるよう検討する（垂れ流しにすると悪臭や害虫の発生など、生活環境の悪化につながるため）。

保健・衛生班の業務４－１	実施時期	展開期～
食中毒・感染症予防		

（１）利用者への説明

□ 食中毒や感染症が流行しないようリーフレット集などを配布・掲示して、注意を呼びかける。

使おう！リーフレット集

トイレの後や食事の前は手洗いや手指の消毒をしましょう！(p.11)
効果的なうがいをしましょう！(p.12)
下痢や腹痛がおこったら(p.13)
ノロウイルスによる食中毒、感染に注意しよう！(p.14)
食中毒を予防しましょう！(p.15)

（２）食中毒・感染症予防セルフチェックシートの活用

□ 食中毒・感染症予防のため、トイレ・手洗い・食品管理・避難所の環境、体調不良時の対応などについて、食中毒・感染症予防セルフチェックシート（様式集 p.25,26）を利用し、定期的にチェックする。

（３）感染症の予防

□ 食中毒や感染症が流行しないようリーフレット集などを配布・掲示して、注意を呼びかける。

使おう！リーフレット集

災害によるけがや病気について～応急手あてをしたらすぐに受診しましょう～(p.1)
避難所生活での健康管理について(p.3)
感染症に注意しましょう！～早めの予防と対策が重要です～(p.8)
トイレの後や食事の前は手洗いや手指の消毒をしましょう！(p.11)
効果的なうがいをしましょう！(p.12)
下痢や腹痛がおこったら(p.13)
ノロウイルスによる食中毒、感染に注意しよう！(p.14)
食中毒を予防しましょう！(p.15)

（４）感染症対策の専門職への相談

□ 衛生面に不安を感じた時は、町職員を通じて町災害対策本部（救助部）まで早めに相談する。

保健・衛生班の業務４－２	実施時期	展開期～
衛生管理(手洗い)		

(１) 手洗いの徹底

- □ 感染症対策や衛生確保のため、トイレの後や食事の前は手洗いや手指の消毒をしましょう(リーフレット集 p.11)をトイレや出入り口などに掲示し、流水と石鹸での手洗いを徹底する。
- □ 食品を取り扱う人は、取り扱う前に必ず手を洗った上で、手指消毒用アルコールで消毒する。

(２) 手洗いのための水が確保できない場合

- □ 生活用水を確保し手洗い場を設置するまでの間は、手指消毒用アルコールなどの消毒液を活用する。
- □ 手洗い場やトイレ、各部屋の出入口などに手指消毒用アルコールなどの消毒液を設置する。
- □ 消毒液は定期的に取り替え、不足したら、食料・物資班に依頼する。

(３) 手洗い場の設置

- □ 生活用水が確保できたら、蛇口のあるタンクに水を入れた簡易の手洗い場を避難所の出入り口やトイレの横などに設置する。
- □ 浄化槽や下水管が使用できる場合は、排水を浄化槽や下水に流す。
- □ 感染症予防のため、タオルの共用は禁止する。
- □ 手洗い場には、せっけん、ペーパータオル、消毒薬を設置することが望ましい。

保健・衛生班の業務４－３ **衛生管理(食器・洗面道具)**	実施時期	展開期～

- □ 食器はできるだけ使い捨てとし、共有しない。
- □ 使い捨ての食器が十分に調達できない場合は、ラップをかぶせて使用するなど工夫する。
- □ 洗面道具（くし、剃刀、歯ブラシ、タオルなど）は共有しない。
- □ 不足するものがあれば、食料・物資班に依頼する。

保健・衛生班の業務４－４ **衛生管理(清掃)**	実施時期	展開期～

- □ 部屋の清掃は、その部屋を利用している避難所利用者のグループごとに週１回以上行ってもらう。
- □ 共有スペースの清掃は、避難所利用者のグループごとに当番を決め、定期的に行ってもらう。

保健・衛生班の業務４－５ **衛生管理(換気)**	実施時期	展開期～

- □ 閉め切った部屋では感染症がまん延しやすいことから、最低でも１日３回換気し、常時開放する小窓があれば開放しておく。
- □ 空調機器が使用可能であれば、２４時間運転を行う。

保健・衛生班の業務４－６ **衛生管理(洗濯)**	実施時期	展開期～

- □ 生活用水が確保できるようになったら、総務班、施設管理班と連携し、洗濯場・物干し場を決める。洗濯場・物干し場は、必要に応じて男女別スペースや共用スペースを設けるなど配慮する。
- □ 食料・物資班に洗濯機や物干し場で使う資材を調達するよう依頼する。
- □ 洗濯場、物干し場の利用のルールを決め、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.22)を参考に、情報掲示板に掲示するなどして避難所利用者（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む）に伝わるようにする。

保健・衛生班の業務４－７	実施時期	展開期～
衛生管理(風呂)		

(１) 周辺施設の情報収集・提供

□ 連絡・広報班と連携して、公衆浴場や宿泊施設の開店情報などを入手し、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.22)を参考に、情報掲示板に掲示するなどして避難所利用者（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む）に伝わるようにする。

(２) 仮設風呂・仮設シャワー

□ 仮設風呂や仮設シャワーが利用できる場合は、浴槽水の交換や消毒方法について町災害対策本部と協議する。

□ 仮設風呂や仮設シャワーは、少なくとも一週間に２回は入浴できるよう、利用計画を作成する。

<風呂・シャワーの利用計画>

・利用時間は男女別に、避難所利用者のグループ単位で決める。

・介助者同伴や性的マイノリティの人などが気兼ねなく利用できるように配慮する。

・利用時間の一覧表を作成して情報掲示板に掲示するとともに、総務班と連携し、利用時間ごとの入浴券を発行する。

・利用希望者が多い時期は１人あたりの利用時間を 15 分から 20 分程度などルールをつくる。

・アトピー性皮膚炎など、入浴やシャワーで清潔に保つことが必要な人の利用方法（利用時間や回数など）は、個別に検討する。

□ 仮設風呂や仮設シャワーを利用できる日や使用方法について、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.22)を参考に、情報掲示板に掲示するなどして避難所利用者（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む）に伝わるようにする。

□ 清掃は、避難所利用者のグループごとに当番を決めて毎日交代で行う。

保健・衛生班の業務５	実施時期	展開期～
医療救護		

（１）情報収集・提供

□ 連絡・広報班と連携し入手した情報は、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.22)や災害によるけがや病気について(リーフレット集 p.1)を参考に、情報掲示板に掲示するなどして避難所利用者（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む）に伝わるようにする。

＜主な情報＞

・応急救護所の設置状況
・近くの病院など医療機関の開業状況
・福祉避難所の開設、受け入れ状況
・医療や福祉の専門家の巡回状況

（２）けが人への対応

□ 町職員を通じて応急救護所または医療機関の情報を確認し搬送する。（原則搬送は、対象者の家族や介助者が行う）

□ できる限り別に避難スペースを確保する。

（３）体調不良者の対応

□ 避難所で対応できない場合は、本人の希望を聞いて、医療機関へ移送する。

□ 避難所利用者が継続的に服用している薬（医師から処方された薬など）は、災害派遣医療チーム（DMAT）や近隣の医療機関などで、医師に処方してもらう。

＜避難所の利用例＞

救護室１

・感染症に罹患している人以外で、医療機関へ搬送する前の体調不良者が一時的に利用。

・保健室や医務室が安全であれば施設管理者と協議し利用する。

・必要があれば、ベッドなどで安静にさせる。

救護室２【(疑）感染症患者用】

・感染症の疑いがある人、または感染症にり患した人を分ける（可能な限り症状別に分ける）。

＊感染症の疑いがある人とは、発熱、咳、発疹、嘔吐及び下痢などの症状が出現している人を指す。

・人通りが少ない部屋を選ぶ。

・入室前にはマスクを着用し、入室後に手洗いと消毒を行う。

・できればベッドなどで安静にさせる。

（４）巡回診療・健康相談・育児相談の利用の流れ

□ 希望者に事前に巡回診療予約簿-医師（様式集 p.27）または巡回健康相談・育児相談予約簿-保健師等（様式集 p.29）を記入してもらう。

□ 予約者に巡回診療希望票-医師（様式集ｐ.28）または巡回健康相談希望票-保健師等（様式集ｐ.30）・巡回育児相談希望票-保健師等（様式集ｐ.31）を配布し、相談日までに記載して持参するよう伝える。

□ 医師の巡回診療や保健師などの健康相談・育児相談の日程は、町職員を通じて町災害対策本部へ確認し、避難所に周知する。

・医師の巡回診療や保健師の健康相談が始まるのは、発災後３日目～１週間以降。

・医師や保健師等が健康相談を行う際にはできるだけ相談室を利用する。

・回収した用紙については個人情報の保護に努める。

保健・衛生班の業務６	実施時期	展開期～
健康管理		

（１）エコノミークラス症候群の予防

□　車中泊や建物の外でテント生活している人がいたら、エコノミークラス症候群や車の排ガスによる健康被害防止のため、避難所（屋内）へ移動するよう勧める。（但し、感染症が多数発生している場合は除く。）本人の意思で車中泊を続ける場合は、エコノミークラス症候群の注意を呼びかける。エコノミークラス症候群を予防しよう！（リーフレット集p.4)参照

（２）健康維持のための活動（食生活改善や口腔ケア、体操など）

□ 避難所利用者の健康維持のため、巡回健康相談を実施する保健師などと連携し、食生活改善や口腔ケアの指導、避難所内でできる簡単な体操や運動を推奨する。また、必要に応じて体操やリハビリテーションの時間を設ける。

□ 必要に応じてリーフレットを配布・掲示して健康維持を図る。

リーフレット集

災害によるけがや病気について(p.1)
避難所生活での健康管理について(p.3)
不活性な生活による機能低下を予防しましょう(p.5)
腰痛の予防をしましょう！(p.6)
感染症に注意しましょう！～早めの予防と対策が重要です～(p.8)
食事のときの注意点（p.17）
食事のことで心配がある方（p.18）
食べる前にちょっとお口の体操！！（p.20）
子どものむし歯注意報　発令中！（p.21）
少しの水でできる！口腔ケア（p.22）
誤嚥性肺炎を防ぐために（p.23）

(３) 避難者の健康管理

- □ 要配慮者支援班と連携し、避難所以外の場所に滞在する人の健康管理の方法について検討する。
- □ 保健師は避難所に常駐することは難しいため、保健・衛生班が、避難所内での日ごろの健康維持の中核を担う。避難所全体の健康面についての情報を把握し、保健師などの巡回時にその情報を伝達する。
- □ 緊急時は、町の職員を通じて応急救護所または医療機関の情報を確認し搬送する（原則搬送は、対象者の家族や介助者が行う）。

(４) 避難所を運営する側の健康管理

- □ 避難所利用者だけでなく、自分自身も含めた避難所の運営側も、交代制など無理のない範囲で業務に従事し、食事や睡眠がしっかりとれるようにするなど、健康管理にも気を配ること。

保健・衛生班の業務７	実施時期	展開期～
こころのケア対策		

（１）こころのケアが必要な人の把握、注意呼びかけ

□ 要配慮者支援班と連携し、こころの健康(資料集 p.31)を参考に、不眠やＰＴＳＤ*など、こころのケアが必要と思われる人を把握する。

□ リーフレット集を活用して、避難所利用者に注意を呼びかける。

リーフレット集

よく眠れない…お困りの方はみえませんか？(p.7)
災害のあとの気持ちの変化(p.25)
災害のあとの気持ちの変化～子どもの変化～(p.26)

（２）保健師やこころのケアの専門家など派遣要請

□ 町職員を通じて町災害対策本部に保健師など専門家の派遣を要請するなど、適切に対処する。

（３）避難所を運営する側のこころのケア

□ 避難所利用者だけでなく、自分自身も含めた避難所の運営側も、こころの健康(資料集 p.31)を参考に、必要に応じて別の人に業務を交替してもらうなど、過重な負担がかからないよう注意を呼びかける。

- -

＊ PTSD(Post Traumatic Stress Disorder：心的外傷後ストレス障害)

自然災害や火事、事故、暴力、犯罪による被害など、強烈な体験や強い精神的ストレスがこころのダメージとなって、時間がたっても、その経験に対して強い恐怖を感じるもので、突然怖い体験を思い出す、不安や緊張が続く、めまいや頭痛がある、眠れないといった症状が出てくる。誰でもつらい体験の後は眠れなくなったり食欲がなくなったりするが、それが何か月も続く場合はＰＴＳＤの可能性があるため、専門機関に相談が必要。

保健・衛生班の業務８－１	実施時期	展開期～
ペット(ペットの受け入れ)		

（１）登録情報の確認

- □ 総務班からペット台帳の写しをもらい、ペットの情報を把握する（登録漏れがないよう注意）。
- □ ペット台帳をもとに、避難所に受け入れたペットの状態を確認する。
- □ ペットの飼い主にペットの飼育について(様式集 p.5)を手渡しして、飼い主自身が責任をもって飼育するよう徹底する。

（２）ペットの受入れ場所の確保

- □ 事前に町職員と施設管理者が定めた飼育場所以外にペットの受入場所が必要となった場合、総務班、施設管理班と連携し、ペット用備品の使用方法・避難所での飼育方法（例）（資料集 p.8,9）を参考に受け入れ場所を確保する。

<ペットの受け入れ場所>

・ペットは、アレルギーや感染症予防のため、避難所利用者が生活する場所とは別の場所に受け入れ、動線が交わらないよう注意する（施設に余裕がある場合は、ペットと飼い主がともに生活できる部屋を別に設けることも検討する）。

・ペットの受け入れ場所は、避難所敷地内で屋根のある場所を確保する。

・ペットは必要に応じてケージに入れるなどして、犬、猫など動物の種類ごとに区分して飼育できることが望ましい。

（３）ペットの飼育

- □ 避難所のペットの管理責任は、飼い主にあることを原則とする。
- □ ペット受け入れ場所の清掃は、飼い主間で当番を決めて、交代で行う。
- □ 総務班、施設管理班と連携し、避難所でのペットの飼育ルールや衛生管理方法を決定する。追加した項目は、ペットの飼育について(様式集 p.5)にも記入・配布するなどして、飼い主に指導する。

（４）動物指導センターとの連携

- □ 連絡・広報班と連携し、ペットの救護活動に関する情報を確認する。
- □ 動物指導センターからの情報を飼い主に提供する。

保健・衛生班の業務８－２	実施時期	展開期～
ペット(飼い主(飼養者)の会)		

（５）「飼い主 (飼養者)の会」の設立・運営

□ ペットを適正に飼育管理するため、避難所に受け入れたペットの飼い主全員と、ペットを飼っていない人の代表者、避難所以外の場所に滞在する人のうちペットを飼っている人の代表者などを会員とする「飼い主(飼養者)の会」を設立する。

＜「飼い主(飼養者)の会」の主な活動＞

・飼い主に対し、避難所でのペット飼育のルールや衛生管理方法を指導し、ペットの適正な管理に努める。

・ペットを飼っていない人に対して、避難所でペットとともに生活することについて理解を求める。

・動物指導センターからの情報を、避難所内外のペットの飼い主に提供する。

・避難所でのペットの飼養について不都合が生じた場合は、会員が保健・衛生班と協議して対応する。

要配慮者支援班の業務

1　配慮が必要な人の情報把握 …… 2

2　相談コーナーの設置 …… 3

3　定期巡回 …… 3

4　避難所運営のために必要な情報の共有 …… 4

5　配慮が必要な人への情報提供 …… 5

6　要配慮者が使用する場所の運用 …… 6

7　食料・物資の配給時の個別対応 …… 7

8　女性や子どもへの支援・暴力防止対策 …… 8

9　福祉避難所や医療機関との連携 …… 9

10　専門家の把握、派遣 …… 9

プライバシーの保護

　業務で知りえた個人情報は、避難所運営のためだけに利用し、本人の同意を得た場合を除き、避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。

要配慮者支援班の業務１ **配慮が必要な人の情報把握**	実施時期	展開期～

（１）情報把握

- □ 総務班名簿係と連携し、避難所利用者（避難所以外の場所に滞在する人を含む）のうち、配慮が必要な人を、グループごとに把握する。
- □ 避難支援のための支え合いマップがある場合は、内容を確認する。

＊ 支え合いマップ
自力で避難することが難しい人を避難させるため避難者カード情報をもとに、町・自主防災会・各区・民生委員・消防団などが中心となって、避難の具体的な方法などについて個別にまとめた資料のこと。

（２）聞き取り

- □ 避難所利用者でつくるグループの代表者（グループ長）や、民生委員などの協力を得て、本人や家族などから支援に必要な情報を聞き取る。
- □ 聞き取った事項は避難者名簿（様式集 p.3)に追記する。
- □ 外国人、聴覚障がい者、知的障がい者などの情報を聞き取る際は、多言語指差しボード等を活用する。

＜聞き取り内容の例＞

- 避難者名簿に書かれた「伝達しておきたいこと」欄の確認
- 持病や障がい、アレルギーなど、身体やこころの状態
- 文化・宗教の関係で食べられないものの有無
- 家族や親せきなど日常生活を支援してくれる人の有無
- 通常使用している薬の種類と所持している数
- 本人や家族が避けたい状況、パニックになりやすい環境の例など
- 各障がい者団体などの組織に所属している場合は組織名（安否確認対応）
- 要望や意見など

＜聞き取り内容（個人情報など）の取扱い＞ 要配慮者本人や家族に必ず確認！

- 聞き取った情報は避難所運営のために最低限必要な範囲で共有することとし、個人のプライバシーに関わる内容は口外しない。
- 聞き取った情報を、避難所運営のために最低限必要な範囲で、避難所運営委員会や各運営班、グループ長と共有することを伝える。
- 個人のプライバシーに関する内容は、口外しないことを伝える。
- 必要に応じて、医師や保健師、民生委員など外部の支援者とも共有する場合があることも確認する。

要配慮者支援班の業務２(総務班と連携) **相談コーナーの設置**	実施時期	展開期～

□ 総務班と連携し、総合窓口の一角に、利用者からの苦情・相談・要望などを聞く「相談コーナー」を設置する。

□ 設置場所がわかるよう「相談コーナー」と表示する。

＜相談対応＞

・受付時間中は２名以上（総務班：１名、要配慮者支援班：１名）で対応する（途中で交替してもよい）。

・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名以上で対応する。

・窓口には女性も配置し、女性が相談しやすい環境をつくる。

・多言語指差しボード等（備蓄品 BOX 内に収納）を活用し、外国人などの避難者の情報を正確に聞き取る。

・苦情、相談、要望への対応後の事務処理は、総務班が行う。

要配慮者支援班の業務３ **定期巡回**	実施時期	展開期～

□ 保健・衛生班と連携し、民生委員などの協力を得て、配慮が必要な人(避難所以外の場所に滞在する人を含む)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る。

□ 巡回の際、こころの健康（資料集 p.31）を参考に、具合の悪そうな人がいたら声をかけ、救護室の利用や医師による巡回診療や保健師などによる巡回健康相談などを紹介する。

□ 相談を利用する際は、巡回診療　予約簿-医師(様式集 p.27)や巡回健康相談・育児相談　予約簿-保健師等(様式集 p.29)を活用する。

要配慮者支援班の業務４ **避難所運営のために必要な情報の共有**	実施時期	展開期～

□ 配慮が必要な人の支援方針を検討するため、個人情報を共有する必要がある場合は、避難所運営のために最低限必要な範囲で共有することとし、個人のプライバシーに関わる内容は絶対に口外しない。

□ 情報を共有する際は、個人を特定しなければならない場合を除き、個人が識別されないよう配慮する。

（１）各運営班との情報共有

□ 配慮が必要な人に関する情報を、避難所運営のために必要な範囲で、関係する各運営班と共有する。

（２）避難所運営委員会との情報共有

□ 配慮が必要な人やその家族からの意見・要望など、避難所運営のために必要な情報を避難所運営委員会の場で共有し、支援の方針を検討する。

（３）医師や保健師、民生委員など外部の支援者との情報共有

□ 配慮が必要な人に関する情報を、その人の支援のために必要な範囲で、医師や保健師、民生委員など外部の支援者と共有する。

要配慮者支援班の業務５ **配慮が必要な人への情報提供**	実施時期	展開期～

（１）配慮が必要な人のための情報収集

□ 連絡・広報班と連携し、以下の情報など配慮が必要な人が必要とする情報を収集する。

＜配慮が必要な人に関する支援情報＞

・応急救護所の設置状況
・近くの病院など医療機関の開業状況
・福祉避難所の受け入れ状況
・医療や福祉の専門家の巡回状況
・障がい者団体などが設置する支援本部からの情報

（２）配慮が必要な人への情報提供

□ 入手した情報は、避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(資料集 p.10-21)や避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.22)を参考に、配慮が必要な人やその家族などに知らせる。

□ 各障がい者団体など要配慮者の支援を行う団体から情報提供を求められた場合は、本人の同意に基づきできる限り協力する。

（３）配慮が必要な人やその支援についての周知

□ 病気やアレルギー、障がいなどがあるため、食事や物資、衛生環境（トイレや風呂、シャワーなど）を利用する際に特別な配慮が必要な人がいることを理解し、接し方の注意や生活上の支援などで協力してもらうため、必要に応じて、リーフレットを避難所利用者へ配布する。

要配慮者支援班の業務６ **要配慮者が使用する場所の運用**	実施時期	展開期～

（１）要配慮者の適切な配置、専用スペースの検討

- □ 総務班や施設管理班と連携し、避難所運営のために必要な部屋・場所(資料集 p.2-5)や避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(資料集 p.10-21)、配慮が必要な人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、要配慮者が使用する福祉避難室（救護室、介護室、子ども部屋などの専用スペース）の設置を検討する。
- □ 早急に移動させる必要がある場合は、他の避難所利用者の協力を得て、配置の変更を行う。

（２）要配慮者が使用する場所の運用

- □ 保健・衛生班、施設管理班と連携し、避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(資料集 p.10-21)を参考に、マニュアル本編(p.11)のうち、要配慮者が使用する場所を管理する。

＜要配慮者が使用する場所＞

避難所運営のために必要な部屋・場所(資料集 p.2-5)のうち、

介護室（ベッドルーム）、要配慮者用トイレ、更衣室、授乳室、おむつ交換場所、子ども部屋、相談室（兼静養室）など

（３）必要な資機材の確保

- □ 要配慮者が使用する場所で使う資機材や物資の調達は、総務班や施設管理班と連携し、避難所運営のために必要な部屋・場所(資料集 p.2-5)を参考に、内容や数、設置場所などを決めた上で、食料・物資班に依頼する。

要配慮者支援班の業務７	実施時期	展開期～
食料・物資の配給時の個別対応		

（１）物資の配給

□ 要配慮者が個別に必要な食料や物資について、避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(資料集 p.10-21)や、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する。

□ 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する。

＜要配慮者用物資の受け渡し＞

・ 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、頻繁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、避難所利用者に伝える。

・ 女性用の衣類や下着、生理用品など女性用の物資は、女性専用の部屋(更衣室など)に置くなど、女性が受け取りやすいよう配慮する。

・ 性的マイノリティに該当する人に対して、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する。

（２）食料の配給

□ 食料・物資班と連携し、食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの（資料集 p.23)や避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(資料集 p.10-21)、配給食品の受入・配布時の注意点（資料集 p.24）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や、原材料表示の仕方、使用した食材がわかる献立表の作り方などのより良い方法を検討する。参考：献立表（リーフレット集 p.19)

＜食事に配慮が必要な方＞

・ 食物アレルギーのある人

・ 文化・宗教上の理由で食べられないものがある人

・ 離乳食や、やわらかい食事、ペースト食が必要な人　など

要配慮者支援班の業務８ **女性や子どもへの支援・暴力防止対策**	実施時期	展開期～

（１）女性が使用する場所への配慮

- □ 女性用トイレ、更衣室及び授乳室など女性が使用する場所は、防犯に考慮し、異性の目が気にならない仕切り等の工夫をして設置する。
- □ 避難所として使える場所に余裕があれば、女性が安心して過ごせる女性専用スペースを設ける（生理用品や下着など女性用物資の配布や、着替えや仮眠場所としての利用、夜泣きする子どもを抱えた人の利用など）。

（２）子どもへの支援

- □ ボランティアの協力などを得て、避難した子どもたちの保育を支援する。
- □ 避難スペースに余裕があれば、子どもたちの遊び場（部屋）を確保し、夜間は勉強部屋として利用できる場所の確保に努める。

（３）女性や子どもへの暴力防止対策の検討

- □ 施設管理班と連携し、避難所内の危険な場所や死角になる場所を把握しておく。
- □ 施設管理者、総務班、施設管理班と連携し、女性や子どもへの暴力を防ぐための対策を検討する。
- □ 必要に応じて近隣の警察署に巡回や、女性警察官の派遣を依頼する。

（４）女性や子どもへの注意喚起

- □ 女性や子どもなどへの暴力や性的暴力の被害を防ぐため、防犯ブザーやホイッスルを配給し、携帯するよう呼びかける。
- □ 女性や子どもに対し、犯罪防止のための注意喚起を行う。

＜犯罪防止のための注意喚起＞

・人目のないところやトイレには１人で行かない
・必ず２人以上で行動する
・なるべく明るい時間帯に行動する
・移動する際はまわりの人に声を掛け合う　など

要配慮者支援班の業務９ **福祉避難所や医療機関との連携**	実施時期	展開期～

- □ 連絡・広報班と連携し、近隣の福祉避難所の状況を確認する。
- □ 福祉避難所や近隣の医療機関、福祉施設が受け入れ可能な状態であれば、本人や家族の希望を聞いた上で、適切な施設に移動できるよう連絡・調整する。
- □ 福祉避難所への移動が決まった場合は、総務班に連絡する（総務班は、退所に必要な手続きを行う）。

要配慮者支援班の業務 10 **専門家の把握、派遣**	実施時期	展開期～

- □ 避難所利用者名簿などから避難所利用者の中に、要配慮者の支援が可能な人（保健師、介護福祉士などの専門職や、手話や外国語ができる人など）がいないか確認し、協力を依頼する。
- □ 専門職員の派遣が必要な場合は、町職員（町職員がいない場合は総務班）を通じて、町災害対策本部に要請する。
- □ 手話通訳者や要約筆記者、外国語の通訳ボランティアの派遣が必要な場合は、町職員（町職員がいない場合は総務班）を通じて、町災害対策本部に要請する。

施設管理班の業務

1　施設・設備の点検、対応 …… 2

2　運営で使う部屋などの指定、表示 …… 2

3　生活場所の整理、プライバシー確保 …… 3

4　照明（消灯） …… 3

5　飲酒・喫煙 …… 4

6　見回り・夜間の当直 …… 4

7　防火対策 …… 5

8　防犯対策 …… 6

プライバシーの保護

　業務で知りえた個人情報は、避難所運営のためだけに利用し、本人の同意を得た場合を除き、避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。

施設管理班の業務１	実施時期	展開期～
施設・設備の点検、対応		

（１）施設の安全点検

- □ 避難所となった建物の応急危険度判定を実施していない場合は、応急危険度判定士による応急危険度判定を行う。応急危険度判定士がいない場合は、町職員（いない場合は総務班）を通じて町災害対策本部に派遣を要請する。
- □ 応急危険度判定や設備点検の結果、危険と判定した場所への立ち入りを禁止し、出入口をロープで封鎖し、「立入禁止」の張り紙などで表示して進入できないようにする。

（２）設備の確認、修繕依頼

- □ マニュアル本編(p.7)を参考に、ガスや電気、水道、電話、放送、トイレなど設備の状況について点検する。
- □ 発電機や照明機器、通信手段など資機材の調達が必要な場合は、食料・物資班に依頼する。

施設管理班の業務２	実施時期	展開期～
運営で使う部屋などの指定、表示		

- □ マニュアル本編(p.9-11)や避難所運営のために必要な部屋・場所(資料集 p.2-5)を参考に、施設管理者と協議の上、立入禁止にすべき場所、避難所運営で使う場所などを指定する。
- □ 立入禁止とした場所や避難所運営のために使用する場所は、出入口に張り紙などして明確に表示する。

施設管理班の業務３ **生活場所の整理、プライバシー確保**	実施時期	展開期～

（１）通路の確保

□ 避難所利用者が生活する場所には、通路を設ける。

＜通路を設ける際の注意＞

・主な通路は、車いすも通行できるよう幅 130cm 以上確保する。

・各世帯の区画が必ず１か所は通路に面にするようにする。

（２）プライバシーの確保

□ 避難所利用者が生活する場所には、原則、避難所利用者以外立ち入らないようにする。

□ 避難所利用者からプライバシーの確保などの要望があった場合、避難所運営委員会にはかり、敷物や段ボールなどのパネルで仕切るか検討する。

施設管理班の業務４ **照明（消灯）**	実施時期	展開期～

□ 避難所利用者の生活場所などの消灯時間を決め、避難所でのルール(様式集 p.6-8)に記載し、情報掲示板へ掲示する。

□ 消灯時間になったら、避難所利用者が生活する場所は照明をおとす。

□ 安全や防犯対策のため、廊下やトイレ、避難所運営に必要な部屋などは消灯時間後も点灯したままとする。

□ 屋外に設置した災害用トイレなど、夜間照明が必要な場所に非常用電源などによる照明を設置する。

施設管理班の業務５ **飲酒・喫煙**	実施時期	展開期～

- □ 避難所での飲酒や喫煙のルールを決め避難所でのルール(様式集 p.6-8)に記載し、情報掲示板へ掲示する。
- □ ルールに基づいた喫煙・飲酒を徹底するよう避難所利用者に伝える。

(１) 喫煙

- □ 施設管理者と協議の上、屋外に喫煙場所を設置する（避難所内は防火対策のため火気厳禁）。
- □ 受動喫煙を防ぐため、喫煙場所は避難所利用者が生活する場所から離れた場所に設置する。
- □ 喫煙場所には、灰皿、消火用水バケツを設置し、吸い殻の処理や清掃は、喫煙者自身に行ってもらう。

(２) 飲酒

- □ トラブル防止のため、飲酒を控えるよう呼びかける。

施設管理班の業務６ **見回り・夜間の当直**	実施時期	展開期～

(１)見回り

- □ 避難所敷地内にある危険な場所や死角になる場所などを確認しておく。
- □ 女性や子どもに対する暴力防止や、避難所内の不審者排除のため、昼間・夜間に２人１組で避難所内外の見回りを行う。とくに、危険な場所や死角になる場所は定期的に警備する。
- □ 見回りの際は、腕章やビブス（ゼッケン）などを着用する。

(２)夜間の当直

- □ 各運営班と協力し、夜間当直体制を組む。
- □ 当直者は、各運営班の班員による交代制とし、避難所運営本部室などで仮眠をとる。

施設管理班の業務７	実施時期	展開期～
防火対策		

- □ 建物内は原則、火気厳禁・禁煙とする。
- □ 火気を取り扱う場所には、必ず消火器と消火用バケツを設置する。
- □ 冬季の暖房は、館内暖房設備を優先して使用する。
- □ 電力が復旧していない場合などに、建物内で石油ストーブなどの暖房器具を使用する場合は、火災防止のため十分注意を払うよう避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.22)を参考に、避難所でのルール(様式集 p.6-8)などを用いて、避難所利用者に伝える。

施設管理班の業務８	実施時期	展開期～
防犯対策		

- □ 多くの人が出入りする避難所の出入口付近に総合受付を設け、総務班などの受付担当者が外来者を確認できる体制をとる。
- □ 夜間、避難所の出入口となる扉や１階部分の窓は原則施錠する。ただし、避難所運営本部室に近い扉を１か所だけ開けておき、当直者が夜間に出入りする人を確認できる体制をとる。
- □ 避難所内でトラブルが発生したときは、避難所利用者のグループ長など周囲から信頼の置かれている人物の助けを借り、すみやかに対応する。
- □ 避難所内での盗難や、女性や子どもなどへの暴力、性的暴力などの犯罪防止のため、避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.22)を参考に、避難所利用者全員に注意喚起を行う。特に、女性や子どもへの暴力・性暴力防止については、要配慮者支援班と連携して取り組むこと。

  ＜犯罪防止のための注意喚起＞

  ・人目のないところやトイレには一人で行かない
  ・明るい時間帯に行動する
  ・移動する際はまわりの人に声を掛け合う　など

- □ 必要に応じて、近隣の警察署に巡回や女性警察官の派遣を依頼する。
- □ 警察署から不審者情報を入手したら、連絡・情報班と連携し避難所利用者の事情に配慮した広報の例(資料集 p.22)を参考に、避難所利用者に知らせる。

ボランティア班の業務

1　受け入れの検討 …… 2

2　ボランティアの受け入れ …… 3

3　参考「依頼者へのご案内」 …… 4

プライバシーの保護

　業務で知りえた個人情報は、避難所運営のためだけに利用し、本人の同意を得た場合を除き、避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。

ボランティア班の業務１	実施時期	展開期～
受け入れの検討		

(１)ボランティアに分担する仕事の検討

□ 避難所の運営状況に応じて、各運営班の班長などに意見を聞いた上で、ボランティアに依頼したい内容や必要な人数を決める。

＜ボランティアなどに分担する仕事（例）＞

主な仕事の例	関係する運営班
・被災者の憩いの場づくり ・各種イベントの企画・実施	総務班
・各種情報の収集、発信 ・手話・筆話・外国語など情報伝達での支援	連絡・広報班
・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 ・清掃や防疫活動 ・ペットの世話	保健・衛生班
・子どもの世話や遊び相手、学習支援 ・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)避難所利用者に積極的な運営への参加を呼びかける

□ ボランティアの派遣要請をする前に、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る。その際は、年齢や性別に関わりなく、子どもから大人まで幅広く声をかけ、本人の希望にそって役割を分担する。

(３)ボランティアの受け入れ検討

□ 避難所内で対応できない業務や不足の人数について、町職員（いない場合は総務班）に伝える。

□ 町職員（いない場合は総務班）は、派遣人員依頼書(様式集 p.２２)に必要事項を記入し、町災害対策本部にＦＡＸで送信し要請する（ＦＡＸが使えない場合は、写しをとりインターネット、電話及び無線などで伝える）。

ボランティア班の業務２	実施時期	展開期～
ボランティアの受け入れ		

（１）ボランティアの受け入れ

- □ 総合受付などで、嵐山町災害ボランティアセンターから派遣されたボランティアの受け入れをする。
- □ 避難所に直接ボランティアの申し入れがあった場合は、必ず嵐山町災害ボランティアセンターで受付をするよう伝える。

  連絡先：町災害対策本部

  参考：指定避難所・応急救護所・対策本部連絡先(資料集 p.33)

- □ 医療関係専門職ボランティアについては、町災害対策本部で受付後の従事となるよう伝える。
- □ ボランティア活動の終了は、嵐山町災害ボランティア支援センターに、１６時に戻れるよう設定する。
- □ 嵐山町災害ボランティア支援センターで選定されたリーダーは、活動終了後に窓口に立ち寄るよう伝える。

（２）活動の立ち合い

- □ ボランティアの活動中は、活動の内容に関わる運営班の班員が立ち会うようにする。活動の内容がどの運営班にも属さない場合は、ボランティア班の班員が立ち会う。
- □ ボランティアのリーダーは派遣される際に、「依頼者へのご案内」（次のページ）を持参するため、記載事項に協力する。

参　考

依頼者へのご案内

私たちは、嵐山町災害ボランティア支援センターから来ました。

●ボランティアへの食事の用意や謝礼は必要ありません。

●ボランティア活動で気づいたことや継続してボランティアが必要な場合は、下記までご連絡下さい。

※連絡先　：嵐山町災害対策本部　TEL　0493―62―2152

＜ご理解いただきたいこと＞

●活動中に余震が発生した場合の活動の中断

●活動終了時間のお願い【センターへの帰所時間　午後４時まで】

●休憩時間の必要性

●トイレの借用のお願い

●お断りする活動

・営利行為、政治的・宗教的活動へのお手伝い

・リーダーが危険と判断する作業（例：高所作業等）

●活動への立会い（必要なものを破棄することがない為に！）