



# 避難所運営マニュアル (本編)

豊 橋 市

令和4年4月

## ◆はじめに

平成29年7月に豊橋市避難所運営マニュアルを改訂してから既に3年が経過し、このわずかな期間にも、平成30年6月大阪府北部地震、平成30年7月豪雨、平成30年台風第21号、平成30年9月北海道胆振東部地震、令和元年東日本台風などの多数の大規模災害が発生し、多くの死傷者や甚大な被害が発生しています。そして、令和2年の新型コロナウイルスの感染拡大をはじめ、ウイルス感染と自然災害などが重なる複合災害も現実には発生しています。

大規模災害発生時には、自宅や生活拠点に被害を受けた人々が避難所等において、共同生活を営むこととなりますが、電気・ガス・水道・通信などのライフラインが停止した中で慣れない共同生活を営むことは、決して容易ではありません。

災害時に、円滑に避難所運営を行うためには、行政や施設管理者だけでなく、避難所を利用する地域の方々の協働が不可欠です。「自分たちのまちは自分で守る」という考え方を基本に、「自助」「共助」「公助」が連携して避難所運営を行うことが必要になります。

平時から、このマニュアルを参照し、地域の自治会や自主防災組織等が中心となり避難所となる施設管理者と十分に話し合い、避難所開設当初から円滑な運営ができるよう備えを進めましょう。

### <本マニュアルの構成>

- ◇ 本編
- ◇ 避難所運営委員会及び各運営班の業務
- ◇ 様式集

本避難所運営マニュアルは、3部構成で、「防災に女性の参加と目線を取り入れる検討会」や「感染症を考慮した避難所運営ガイドライン」の内容を反映させるとともに、国の最新の指針や県の改定内容を反映させるため一部改定を行いました。

# ◆風水害等災害時(短期間な避難所開設)のマニュアルの使い方について

○風水害等災害時の主な業務は次のとおりです。

## 1 避難所の開設準備

豊橋市避難所運営マニュアル(本編 p. 10-11)を参考に、避難所開設アクションカードを使用して避難所の状況を確認します。その後すみやかに、豊橋市避難所運営マニュアル(本編 p. 17)を参考に災害対策本部へ連絡します。また、豊橋市避難所運営マニュアル(本編 p. 12-13)を参考に、受付を設置します。

## 2 避難者の受付

豊橋市避難所運営マニュアル(本編 p. 12-13, 16)を参考に、避難所利用者登録票(様式集 p. 10-11)及び受付時健康状態チェックリスト(様式集 p. 13)を使用し避難者の受付を行います。

## 3 災害対策本部への連絡

豊橋市避難所運営マニュアル(本編 p. 17)を参考に、避難所状況報告書(初動期)(様式集 p. 29)を使用し、災害対策本部へ状況の報告を行います。

## 4 食料、物資などの配給

豊橋市避難所運営マニュアル(本編 p. 18-19)を参考に、必要であれば物資依頼伝票(様式集 p. 31)や食料依頼伝票(様式集 p. 35)を使用し、食料や物資の配給を行います。

## 5 避難所の閉鎖

警報が解除されるなどで避難所を閉鎖する場合は、豊橋市避難所運営マニュアル(本編 p. 49)を参考に避難者へ周知し、避難所状況報告書(初動期)(様式集 p. 29)を使用し、災害対策本部へ閉鎖の報告を行います。

# 目次

<b>避難所とは</b> .....	1
<b>避難所一覧</b> .....	2
<b>避難所を運営するための6つの基本方針</b> .....	3
<b>避難所の開設から撤収までの流れ</b> .....	6
<b>災害発生当日(初動期)の対応</b> .....	8
1 安否確認 .....	9
2 避難所開設(避難者の受入れ準備) .....	10
3 避難者受付 .....	12
レイアウト例(学校などの場合) .....	14
4 利用者の組分け .....	17
5 災害対策本部への連絡 .....	17
6 情報収集・伝達手段の確保 .....	18
7 備蓄している水や食料、物資の確認・配給 .....	18
8 安全対策 .....	19
9 定期的な換気 .....	19
10 ゴミの分別・管理 .....	20
11 体調不良者等を受入れた場合の連絡 .....	20
12 遺体の対応について .....	20
<b>2日目～1週間程度(展開期)の対応</b> .....	21
1 避難所などの運営のための業務(展開期) .....	22
2 避難所運営委員会の設置 .....	23
要配慮者に配慮した運営 .....	24
共通 .....	24
高齢者 .....	25
認知症の方 .....	26
肢体不自由の方 .....	27
視覚障害の方 .....	28
聴覚、音声・言語障害の方 .....	29
盲ろうの方 .....	30
精神障害の方 .....	31
知的障害の方 .....	32
発達障害の方 .....	33

内部障害の方	34
難病の方	35
妊産婦	36
乳幼児	37
アレルギー疾患の方	38
LGBT等性的少数者の方	38
身体障害者補助犬を連れた方	38
外国人	38
3 定期的な健康管理の実施	40
4 感染症が疑われる場合の対応	41
5 運営スタッフの感染防止対策	41
6 衛生環境の整備（消毒、清掃、洗濯）	43
7 トイレの設置	44
8 支援ニーズの把握、支援要請	45
9 支援者の受入れ	45
<b>1週間目～3週間程度(安定期)の対応</b>	<b>46</b>
1 避難所運営のための業務の継続（安定期）	47
2 集約・統合・閉鎖の準備	47
<b>ライフライン回復時(撤収期)の対応</b>	<b>48</b>
1 避難所の統合・閉鎖に向けた準備	49
2 統合・閉鎖に向けた説明会の開催協力	49
3 避難所の閉鎖準備	49
4 避難所の閉鎖	49

# 避難所とは

避難所は、地震や風水害等の災害により被害を受け自分の家などを失い居住できなくなったとき、又は被害のおそれがある場合に避難する場所です。在宅避難者、車中泊避難者等を含めた「被災者の支援拠点・情報拠点」として、食料、水、物資の配給、様々な情報や医療、保健、福祉支援等を提供します。

項目	内容				
<b>避難所が開設される時</b>	市は被害状況等から次の①②③のうち状況に応じた避難情報を発令し、避難所開設を決定します。 ①高齢者等避難（警戒レベル3） ②避難指示（警戒レベル4） ③緊急安全確保（警戒レベル5） ※①②③に限らず自主避難者が避難してきた場合は、避難所を開設します。				
<b>避難受入れの対象者</b>	災害により被害を受けた又は被害を受けるおそれのある者で避難を必要とする者 <table border="1" data-bbox="411 958 1441 1339"> <tr> <td data-bbox="411 958 703 1122"> <b>被害を受けた者</b> </td> <td data-bbox="707 958 1441 1122"> <ul style="list-style-type: none"> <li>住家が被害を受け、居住の場所を失った者</li> <li>災害に遭遇し、速やかに避難しなければならない者</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="411 1126 703 1339"> <b>被害を受けるおそれのある者</b> </td> <td data-bbox="707 1126 1441 1339"> <ul style="list-style-type: none"> <li>避難情報が発令された対象地域の市民</li> <li>避難情報が発令された対象地域の市民ではないが緊急に避難を要する者</li> <li>その他避難が必要と認められる場合</li> </ul> </td> </tr> </table> <p><b><u>「避難所では避難した全ての避難者を適切に受入れることが望ましい。」</u></b></p> <p>→根拠：災害対策基本法第1条（目的）及び第2条の2（基本理念）等</p>	<b>被害を受けた者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>住家が被害を受け、居住の場所を失った者</li> <li>災害に遭遇し、速やかに避難しなければならない者</li> </ul>	<b>被害を受けるおそれのある者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>避難情報が発令された対象地域の市民</li> <li>避難情報が発令された対象地域の市民ではないが緊急に避難を要する者</li> <li>その他避難が必要と認められる場合</li> </ul>
<b>被害を受けた者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>住家が被害を受け、居住の場所を失った者</li> <li>災害に遭遇し、速やかに避難しなければならない者</li> </ul>				
<b>被害を受けるおそれのある者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>避難情報が発令された対象地域の市民</li> <li>避難情報が発令された対象地域の市民ではないが緊急に避難を要する者</li> <li>その他避難が必要と認められる場合</li> </ul>				
<b>避難所等の種類</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●指定避難所               <ul style="list-style-type: none"> <li>市内の小中学校、校区市民館等 166 カ所を避難所に指定しています。</li> </ul> </li> <li>●福祉避難所               <ul style="list-style-type: none"> <li>特に配慮が必要な高齢者や障害者等、指定避難所での避難所生活が困難な方のための二次的な避難所で、10 カ所を指定しています。</li> <li>福祉避難所は、要配慮者の受入れ体制を整えた後に開設されます。<u>発災当初から利用することはできません。</u></li> </ul> </li> <li>●福祉避難施設               <ul style="list-style-type: none"> <li>本市は社会福祉法人等と「災害時における要配慮者の受入れに関する協定」を締結しています。</li> <li>この協定に基づき、特に配慮が必要な高齢者や障害者等の要配慮者の一時的な受入れ施設として位置付けています。</li> </ul> </li> </ul>				

# 避難所一覧

第一指定避難所・・・71カ所  
第二指定避難所・・・95カ所

校区	名称	電話	洪水	津波	応急 救護所
賀茂	賀茂校区市民館	88-1421	△		
	賀茂小学校	88-0400	△		
西郷	西郷校区市民館	88-1422			
	西郷小学校	88-0271			
下条	下条校区市民館	88-1420	△		
	下条小学校	88-2350	△		
玉川	玉川校区市民館	88-5441			
	石巻地区市民館	88-1317			
	玉川小学校	88-0007			
	石巻中学校	88-0006			◆
嵩山	嵩山校区市民館	88-1412			
	嵩山小学校	88-0008			
石巻	石巻校区市民館	88-1424			
	石巻小学校	88-0010			
前芝	前芝校区市民館	32-3750	△	△	
	前芝小学校	31-0500	△	△	
	前芝中学校	31-0507	△	△	◆
	梅敷防災センター※1	-	△	△	
津田	津田校区市民館	31-9644	△	△	
	津田小学校	31-4429	△	△	
下地	下地校区市民館	53-4481	△		
	下地小学校	54-2233	△		
	北部中学校	52-3108	△		◆
大村	大村校区市民館	53-9658	△		
	北部地区市民館	53-4212	△		
	大村小学校	52-4235	△		
牛川	牛川校区市民館	53-9533			
	青陵地区市民館	61-9285			
	牛川小学校	52-2616			
	青陵中学校	54-2165			◆
鷹丘	鷹丘校区市民館	61-9821			
	東陵地区市民館	64-8088			
	鷹丘小学校	63-2633			◆
	東陵中学校	66-2671			
吉田方	吉田方校区市民館	31-9651	△	△	
	吉田方地区市民館	32-3978	△	△	
	吉田方小学校	31-2055	△	△	◆
	吉田方中学校	31-4887	△	△	
松葉	松葉校区市民館	53-4794	△		
	松葉小学校	52-0265	△		
八町	八町校区市民館	53-9472			
	豊城地区市民館	53-3304			
	八町小学校	52-1184			◆
	豊城中学校	54-1275			
	豊橋公会堂	51-3077			
旭	旭校区市民館	53-4795			
	旭小学校	52-2934			
	藤ノ花女子高等学校	61-5468			
東田	東田校区市民館	61-9822			
	東田小学校	62-0448			
	仁連木老人福祉センター	62-0213			
	豊橋競輪場	61-3136			
	市立豊橋高等学校	62-0278			
花田	花田校区市民館	31-9612			
	花田小学校	31-4517			◆
	羽田中学校	31-3145			
羽根井	羽根井地区市民館	32-5050			
	羽根井小学校	31-0375			
新川	新川校区市民館	54-1590			
	新川小学校	52-3148			◆
	中部中学校	54-8108			
松山	松山校区市民館	56-5818			
	中部地区市民館	53-0638			
	松山小学校	52-0484			
	前田南地区体育館	53-0103	△		
向山	向山校区市民館	53-4477			
	向山小学校	52-0396			
	豊橋東高等学校	61-3146			
	豊橋商業高等学校	52-2256			
豊	豊校区市民館	61-9860			
	豊岡地区市民館	61-5632			
	豊小学校	63-2331			
	藤ノ花女子第二体育館	63-3793			
岩田	岩田校区市民館	61-9861			
	岩田小学校	61-2607			
	豊岡中学校	61-3278			◆
	豊丘高等学校	62-3281			
多米	多米校区市民館	61-9823			
	東陽地区市民館	61-7741			
	多米小学校	62-6167			
	東陽中学校	62-8116			◆

※1・・・梅敷地区津波防災センター

※「△」印は洪水・津波で浸水する恐れがあります。

※「◆」印は応急的な救護活動を行う場所です。

校区	名称	電話	洪水	津波	応急 救護所
牟呂	牟呂校区市民館	31-9650	△	△	
	牟呂地区市民館	32-4615	△		
	牟呂小学校	31-3101	△	△	◆
	牟呂中学校	31-2550	△	△	
	汐田	汐田校区市民館	47-4761	△	△
汐田	汐田小学校	47-3220	△	△	
	青少年センター(中央棟)	46-8925	△	△	
	中野	中野校区市民館	48-4003		
中野	南陽地区市民館	48-6576			
	中野小学校	48-2075			◆
磯辺	磯辺校区市民館	46-9440			
	磯辺小学校	45-2608			
	南陽中学校	48-5620		△	
	アイブラザ豊橋	46-7181			
福岡	福岡校区市民館	45-9680			
	福岡小学校	45-2328			
	豊橋中央高等学校	54-1301	△		
栄	栄校区市民館	45-9675			
	南部地区市民館	47-0974			
	豊橋工業高等学校	45-5635			
	栄小学校	45-5497			
	南部中学校	45-1228			◆
	時習館高等学校	45-3171			
	愛知大学	47-4111			
つつしが丘	つつしが丘校区市民館	64-5109			
	つつしが丘小学校	64-5121			
飯村	飯村校区市民館	61-9892			
	飯村小学校	63-3165			
	東部中学校	63-1355			
岩西	東部地区市民館	63-3810			
	岩西小学校	61-2557			◆
二川	二川校区市民館	41-1240			
	二川地区市民館	41-0551			
	二川小学校	41-0550			◆
	視聴覚教育センター	41-3330			
谷川	谷川校区市民館	41-4963			
	谷川小学校	41-0501			
大崎	大崎校区市民館	25-2045			
	大崎小学校	25-1720			
植田	植田校区市民館	25-2046			
	植田小学校	25-2619			
	南稜中学校	25-1318			
芦原	芦原校区市民館	45-9718	△		
	芦原小学校	48-1216	△		
	高師老人福祉センター	46-2557			
	芦原小学校内児童クラブ	48-1330	△		
高師	高師校区市民館	45-9716			
	本郷地区市民館	46-8487			
	高師小学校	45-8216			◆
	本郷中学校	48-3116	△		
幸	幸校区市民館	45-9666			
	高師台地区市民館	48-1321			
	幸小学校	45-8105			
	高師台中学校	46-4310			◆
老津	豊橋サイエンスコア	44-1111			
	老津校区市民館	23-1485			
	老津小学校	23-0025			
	章南中学校	23-1328			◆
杉山	家政高等専修学校	23-0127			
	杉山地区市民館	23-2216			
	杉山小学校	23-0069			
大清水	大清水校区市民館	25-1243			
	南稜地区市民館	26-0010			
	大清水小学校	25-2418			◆
野依	野依校区市民館	25-2146			
	野依小学校	25-2186			
天伯	天伯地区市民館	45-9709			
	天伯小学校	45-6165			
二川南	二川南校区市民館	41-4964			
	二川南小学校	41-6991			
	二川中学校	41-0702			
富士見	富士見校区市民館	23-1402			
	富士見小学校	23-3232			
豊南	豊南校区市民館	21-2845			
	高豊地区市民館	21-2824			
	豊南小学校	21-2102			
高根	高豊中学校	21-2101			◆
	高根校区市民館	21-2941			
小沢	高根小学校	21-2105			
	小沢校区市民館	21-2844			
細谷	小沢小学校	21-1410			
	細谷校区市民館	21-2943			
	五並地区市民館	21-2729			
細谷	細谷小学校	21-1900			
	五並中学校	21-1149			◆

# 避難所を運営するための6つの基本方針

## 1 避難所では、地域の人々の安全を確保し、生活を再建するための支援を提供します。

- 避難所は、災害から命を守るために安全に避難できる場所を提供します。
- 避難所は、災害で住家に被害を受けた人や、電気、水、ガスなどライフラインの機能が低下して住家での生活が困難になった人（避難所以外の場所に滞在する人も含む）が生活できるよう、必要な支援を行います。
- 避難所での生活支援の主な内容は以下の4つです。

生活場所の  
提供

水・食料、  
物資の提供

衛生的環境  
の提供

生活・再建  
情報の提供

- 生活支援を適切に行うため、避難所を利用する人（避難所以外の場所に滞在する人も含む）の情報を、家族（世帯）単位で登録します。
- 安否確認のための個人情報、事前に公開の可否を確認し公開してもよいとした人の分のみ公開します。

## 2 避難所の運営は、避難所を利用する人（避難所以外の場所に滞在する人も含む）の自主運営を原則とします。

- 避難所の運営を、避難所を利用する人（避難所以外の場所に滞在する人も含む）が自主的に行うことができるよう、自治会（自主防災会）の役員や避難所を利用する人の代表者などで構成する委員会を設置し、運営に関わる事項を協議、決定します。
- 避難所では、人々の負担をできるだけ軽減し、少しでも過ごしやすくするために、**避難所でのルール（様式集 p. 1-4）**を遵守します。
- 避難所の運営が特定の人々の過重な負担とならないよう、年齢、性別、国籍などに関係なく、可能な限り役割を分担し、より多くの人々が避難所の運営に参画できるよう、交替や当番などにより対応します。
- 避難所を利用する人（避難所以外の場所に滞在する人も含む）は、受け入れた部屋やブロック（10世帯程度）ごとに「組」を組織し、避難所の運営に参加します。



### **3 避難所の運営は、男女共同参画の視点や、特に配慮を必要とする人への支援に配慮して取り組みます。**

- 男女のニーズの違いや性差に配慮した避難所運営を行えるよう、運営組織の構成員には男女共に参加します。
- 避難所においても、できるだけプライバシーが確保できるよう努めます。
- 生活支援は公平に行うことを原則とします。ただし、高齢者、障害のある方、病気やアレルギー疾患のある方、妊産婦、乳幼児、女性、子ども、外国人など、特別な配慮を必要とする方には、必要に応じて優先順位をつけ、個別に対応します。

### **4 避難所は、地域や災害対策本部と連携し、避難所以外の場所に滞在する被災者へも支援を提供する拠点として機能することをめざします。**

- 避難所は、地域の被災者に対する支援拠点として、自治会など地域と連携し、避難所で生活している人だけではなく、避難所以外の場所に滞在する被災者に対しても水・食料、物資や情報などの必要な支援を提供します。
- 必要な支援を受けるために、避難所以外の場所に滞在する被災者も避難所に支援を申し出、情報を登録します。
- 避難所の規模などの面から避難所以外の場所に滞在する被災者への十分な支援が困難な場合には、区域内の一部の施設等を支援の拠点（以下「地域支援拠点」という。）として位置づけ、避難所以外の場所に滞在する被災者へ支援を行う班を設けて対応することも考えられます。

### **5 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、避難所となる施設の本来業務の早期再開に努めるため、地域のライフラインの復旧状況に合わせて統廃合などを行います。
- 避難所閉鎖後、住家をなくした人は、応急仮設住宅などの長期受入れ施設へ移動します。

## 6 避難所の後方支援は、災害対策本部が主に行います。

- 避難所は、被災者に提供する水・食料、物資などの供給を受けるため、災害対策本部と定期的に連絡をとります。
- 避難所では、災害対策本部から派遣された保健師、福祉部や健康部の職員などの支援を受け、被災者の心身の健康の確保を支援します。
- 避難所は、避難所以外の場所に滞在する被災者の生活支援などを行う地域の支援拠点として機能するよう、災害対策本部と連携します。

# 避難所の開設から撤収までの流れ

災害発生

## 災害発生当日 (初動期)

p.8

災害発生時の混乱のなかで住民の安全を確保し、避難所を開設します。

災害が起きた時

- 自分と家族の身の安全を確保 (シェイクアウト)



提供 効果的な防災訓練と防災啓発提唱会議

自身の安全が確保できたなら

- 隣近所で声をかけ、助け合いながら避難
  - 避難行動要支援者\*名簿をもとに自力で避難できない人を支援
- \*避難行動要支援者

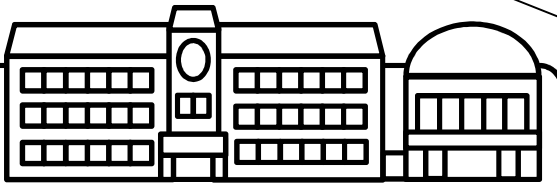
高齢者、障害者、難病患者、外国人、子どもなど、自力で逃げることに困難な人や、避難情報をもとに判断することが難しい人のこと

避難した場所で

- 避難した人を、自治会などの組ごとに確認
- 人の振分け

けがなどで手当が必要な人 → 応急救護所 (p. 2) → 搬送  
避難所へ行く人、自宅に戻る人

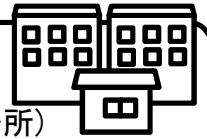
避難所



- 避難所開設アクションカード※1に基づき開設準備
- 避難所開設 (避難者の受入れ準備) (p. 10)
- 避難者受付 (p. 12)
  - ・事前受付 (p. 12)
  - ・総合受付、専用スペース受付 (p. 13)
  - ・レイアウト例 (p. 14)
  - ・避難者の振り分け (p. 15)
  - ・利用者登録、体調の確認 (p. 16)
- 利用者の組分け (p. 17)
- 災害対策本部への連絡 (p. 17)
- 情報収集・伝達手段の確保 (p. 18)
- 備蓄品の確認・配給 (p. 18)
- 安全対策 (p. 19)
- 定期的な換気 (p. 19)
- ゴミの分別・管理 (p. 20)
- 体調不良者等に関する連絡 (p. 20)
- 遺体の対応について (p. 20)

自宅など

(避難所以外の場所)



- 支援を受けるために
- 利用者登録 (p. 16)
  - 利用者の組分け (p. 17)

※1 避難所開設アクションカード  
避難所開設 BOX (様式集 p. 41) に入っており、避難所開設までの活動をまとめた指示書のこと (写真は第2指定避難所用)

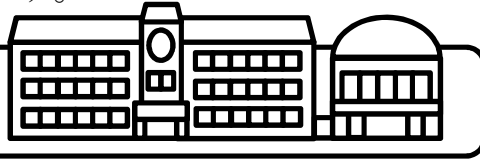


## 2日目～1週間程度(展開期)

p.21

避難所を利用する人たちが主体となって運営できるよう、避難所運営委員会を組織します。

### 避難所



- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 避難所運営体制 (p. 22)     | <input type="checkbox"/> 定期的な健康管理の実施 (p. 40)   |
| <input type="checkbox"/> 避難所運営委員会の設置 (p. 23) | <input type="checkbox"/> 感染症が疑われる場合の対応 (p. 41) |
| ・ 構成員の選出 (p. 23)                             | <input type="checkbox"/> 運営スタッフの感染防止対策 (p. 41) |
| ・ 避難所のルールの掲示 (p. 23)                         | <input type="checkbox"/> 衛生環境の整備 (p. 43)       |
| ・ 要配慮者に配慮した運営 (p. 24)                        | <input type="checkbox"/> トイレの設置 (p. 44)        |
| ・ 運営班で行う業務の検討 (p. 39)                        | <input type="checkbox"/> 支援ニーズの把握、支援要請 (p. 45) |
|  | <input type="checkbox"/> 支援者の受け入れ (p. 45)      |

災害救助法が適用された災害で、避難所の開設期間が7日間を超える場合は、延長手続きのため、あらかじめ災害対策本部に連絡します。

## 1週間目～3週間程度(安定期) p.46

人々の要望が多様化する時期です。避難生活の長期化による心身の機能の低下に注意します。

- 避難所運営のための業務の継続 (p. 47)
- ・ 避難所運営委員会及び各運営班の業務 (別冊)
- 集約・統合・閉鎖の準備 (p. 47)

## ライフライン回復時(撤収期) p.48

避難所の集約や統廃合などにより、施設本来の業務再開準備を行います。

- 避難所の統合・閉鎖に向けた準備 (p. 49)
- 統合・閉鎖に向けた説明会の開催協力 (p. 49)
- 避難所の閉鎖準備 (p. 49)
- 避難所の閉鎖 (p. 49)

# 災害発生当日(初動期)の対応

---

災害発生直後の混乱した状況で、地域の人々の身体や生活を守るためには、地域の協力が不可欠です。

特に避難所では、自治会（自主防災会）の役員などを中心に、住民自らが主体となり、施設管理者や避難所要員と協力して、避難所を利用する人々の様々な事情に配慮しながら、運営することが求められます。

## ■避難所の開設

避難所の開設は、原則、避難所要員（市職員）が行います。ただし、以下の例外があります。

- (1) 緊急かつ避難所要員が不在の場合は、施設管理者が開設します。
- (2) 緊急かつ避難所要員、施設管理者が不在の場合は、自治会（自主防災会）の役員が開設します。

## ■避難所要員(市職員)の対応

避難所要員（市職員）は、風水害等局地的な災害発生時には、災害対策本部からの避難所開設の連絡を受け、避難所に向かいます。ただし、大規模災害発生時は、災害対策本部からの連絡の有無にかかわらず、直ちに避難所に向かいます。

## ■業務体制

業務を安全かつ確実に行うため、可能な限り2人以上で行ってください。

## ■初動期の業務の流れ

次ページ以降を参考に業務を行ってください。

# 1 安否確認(まずは、自分の安全を守ります)

## (1) 災害が起きた時

- 自分と家族の安全を確保します。

### ＜安全確保の例＞

地震でゆれている間：自分の身を守る行動をとる

浸水の危険がある時：安全な場所または上層階に逃げる など

## 身を守る3つの安全行動



提供 効果的な防災訓練と防災啓発提唱会議

## (2) 自身の安全が確保できたら

- 隣近所に声をかけあい、助け合いながら避難場所へ移動します。
- 自力で逃げるのが難しい人のもとへ行き、安否を確認します。

## (3) 避難した場所で

- 避難した人を自治会などの組ごとに確認します。
- 地域の人々の安否情報を収集し共有します。
- けがをした人や、病気の人はいないか確認し、該当者がいれば、医療機関、応急救護所などへの搬送を考慮し、災害対策本部へ連絡します。  
(但し、緊急を要する場合は119番します。)
- 余裕があれば、避難してきた人々から地域の被害状況を聞き取ります。
- 避難所等に特設公衆電話\*1を設置し、安否確認等で活用します。
- 在宅避難者等の避難所以外の場所に滞在する人は、支援を受けるため、**避難所利用者登録票(様式集 p. 10-11)** を最寄りの避難所へ提出します。

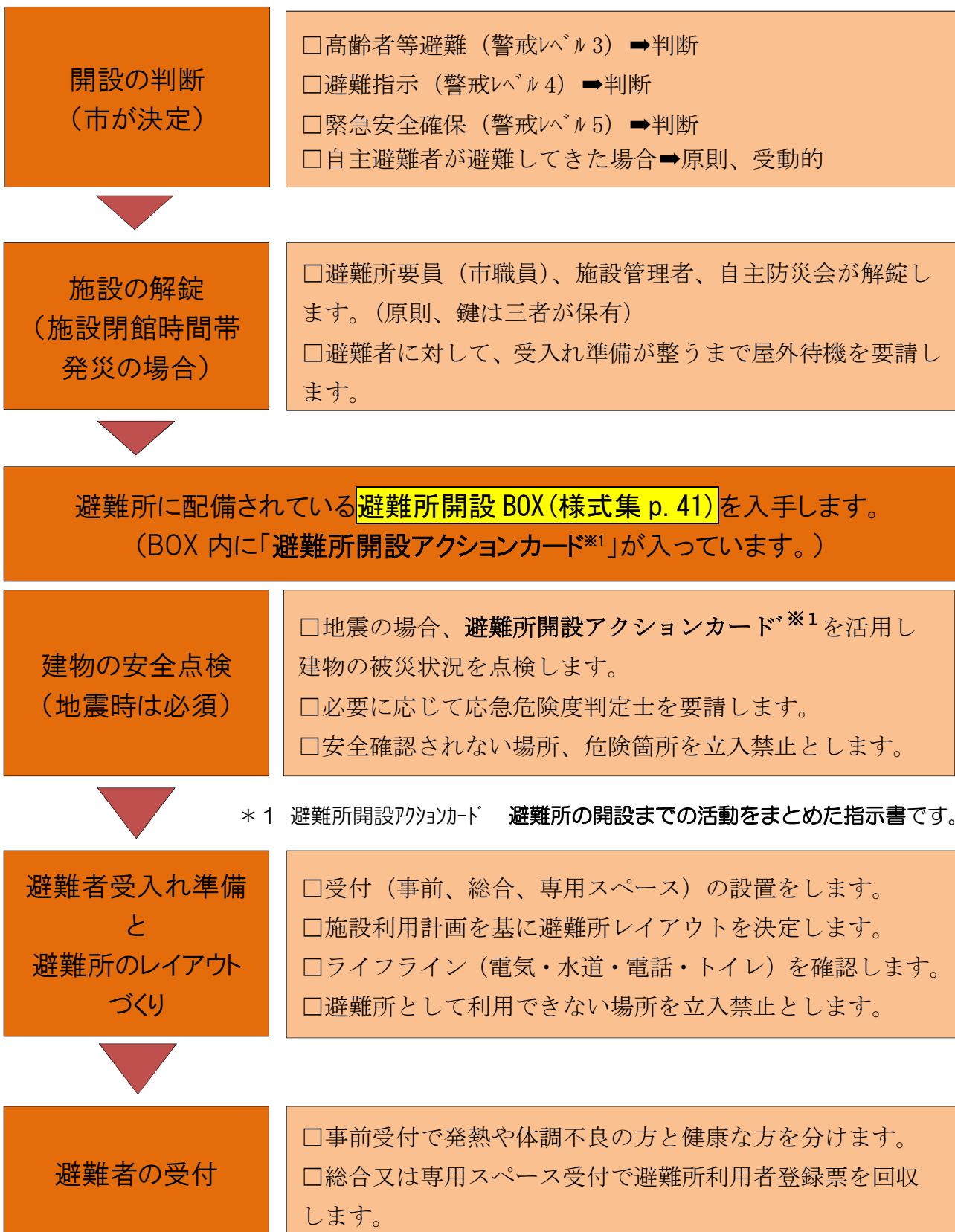
### \*1 特設公衆電話

電話回線の混雑時でも優先的に通話が可能で、無料で利用できる発信専用の電話です。令和2年12月現在、第一指定避難所と帰宅困難者等支援施設に配備されています。

## 2 避難所開設(避難者の受入れ準備)

ここでは、避難所を開設することになった場合に、避難者を円滑に受入れるためのポイントをまとめています。

### (1) 避難所開設の流れ



## (2) 建物の安全点検 ～余震等の二次災害を防ぐため、安全点検は必ず実施します～

地震の場合、建物・設備が大きな被害を受けている可能性があります。そのため、避難者を建物に収容する前に必ず建物の安全点検を実施します。避難所としての使用を開始していても、余震等により新たな被害を受けた場合は、再度安全点検を実施します。

### ア 安全点検の主体

避難所となる施設が開館しているときは施設管理者が実施します。避難所となる施設の閉館時間帯であれば、原則、避難所要員が実施します。

また、避難所要員が到着していない場合は、自治会（自主防災会）の役員等が協力して実施します。

### イ 安全点検の手順

#### 避難所開設アクションカードに基づき点検（可能な限り2名以上）

- 建物から離れて安全な場所から目視で建物外観を確認→建物内部を確認。
- 点検途中に余震等があった場合は、建物外にすぐに退避します。

※避難者は、屋外で待機します。（広いスペースがない避難所は待機場所を近隣に設けます。）

利用禁止に近い事象か「判断に迷う」場合又は  
避難所開設アクションカードで一つでもがあった場合

- 災害対策本部へ専門家による応急危険度判定を要請します。

利用禁止に該当する事象が「ない」場合

- 危険が想定される区域を立入禁止にします。
- 夜間の場合、照明を確保します。

利用禁止に該当する事象が明らかに「ある」場合

- 災害対策本部に避難所が使用できないことを連絡します。
- 他の避難所への避難（移動）を市職員が調整します。

避難者受入れ準備を開始する

- 運営するスタッフ等が入室し準備します。

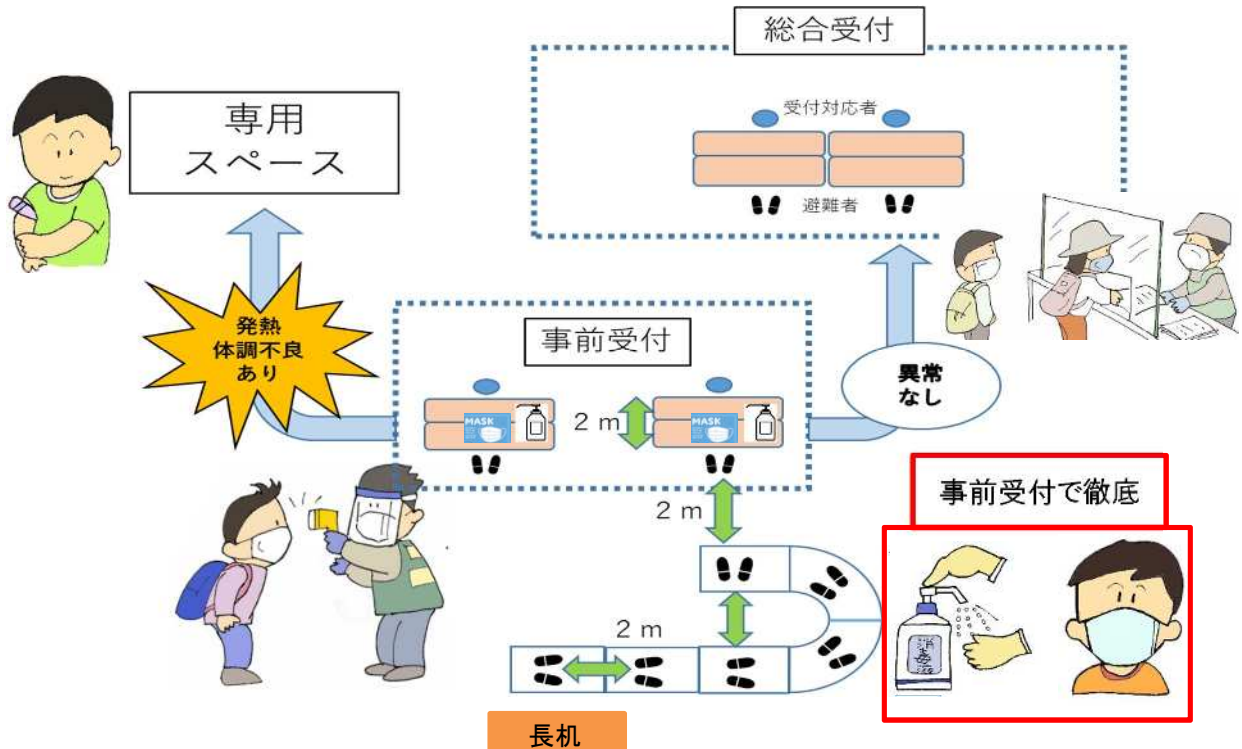
受入れ準備が整ったら、避難者を建物内に誘導する



### 3 避難者受付

ここでは、混乱が予想される受付で、感染予防のための最低限押さえるべきポイントと手順をまとめています。

#### <受付レイアウト例>



#### (1) 事前受付（対象：避難者全員）

発熱や体調不良の方を早期に発見できるように、避難所入口の外に設置します。

##### <設置手順>

- ① 避難者が並ぶ通路の後方に、長机（記載台）を設置します。
- ② ①に消毒液と受付時健康状態チェックリストを設置します。
- ③ 間隔（2m）を空けて並ぶ際の位置をテープ等で指定します。
- ④ 机上にマスク、消毒液、非接触型体温計、筆記用具、受付時健康状態チェックリストを用意します。（ここで避難所利用者登録票を渡しておくこと、総合受付等が円滑になります。）
- ⑤ 受付者はマスク及びフェイスシールドを着用し、必要に応じてビニール手袋を着用します。

##### <実施すること>

- ① 避難者にマスクの着用、手指の消毒を徹底します。
- ② 非接触型体温計による検温及び受付時健康状態チェックリストにより避難所内の居住場所を判断します。
- ③ 発熱者や体調不良者を専用スペースへ、体調に問題がない方は総合受付に誘導します。

#### 〈用意するもの〉

机、いす、マスク、消毒液、フェイスシールド、ビニール手袋、仕切り板、非接触型体温計、用箋挟、**避難所利用者登録票（様式集 p. 10-11）**、**受付時健康状態チェックリスト（様式集 p. 13）**、筆記用具、啓発チラシ、受付看板

### （２）総合受付（対象：体調に問題がない方）

避難所入口に設置します。

#### 〈設置手順〉

- ① 受付者と避難者との間に仕切り板を設置し、啓発チラシを掲示します。
- ② 机の上に消毒液、筆記用具、避難所利用者登録票を用意します。
- ③ 受付者はマスクを装着し、必要に応じてビニール手袋やフェイスシールドを装着します。

#### 〈実施すること〉

- ① 避難所利用者登録票の回収及び避難者名簿を作成します。
- ② 避難者に健康状態チェックシートを渡し、居住スペースへ誘導します。

#### 〈用意するもの〉

机、いす、マスク、消毒液、フェイスシールド、ビニール手袋、仕切り板、用箋挟、**避難所利用者登録票（様式集 p. 10-11）**、**健康状態チェックシート（様式集 p. 14）**、筆記用具、啓発チラシ、受付看板

### （３）専用スペース受付（対象：体調不良者など）

総合受付とは別に体調不良者の受付を専用スペース入口付近に設置します。

#### 〈設置手順〉

- ① 受付者と避難者との間に仕切り板を設置し、啓発チラシを掲示します。
- ② 机の上に消毒液、筆記用具、避難所利用者登録票を用意します。
- ③ 受付者はマスク及びフェイスシールドを装着し、必要に応じてビニール手袋を着用します。

#### 〈実施すること〉

- ① 避難所利用者登録票の回収及び避難者名簿を作成します。
- ② 避難者に健康状態チェックシートを渡し、専用スペースへ誘導します。

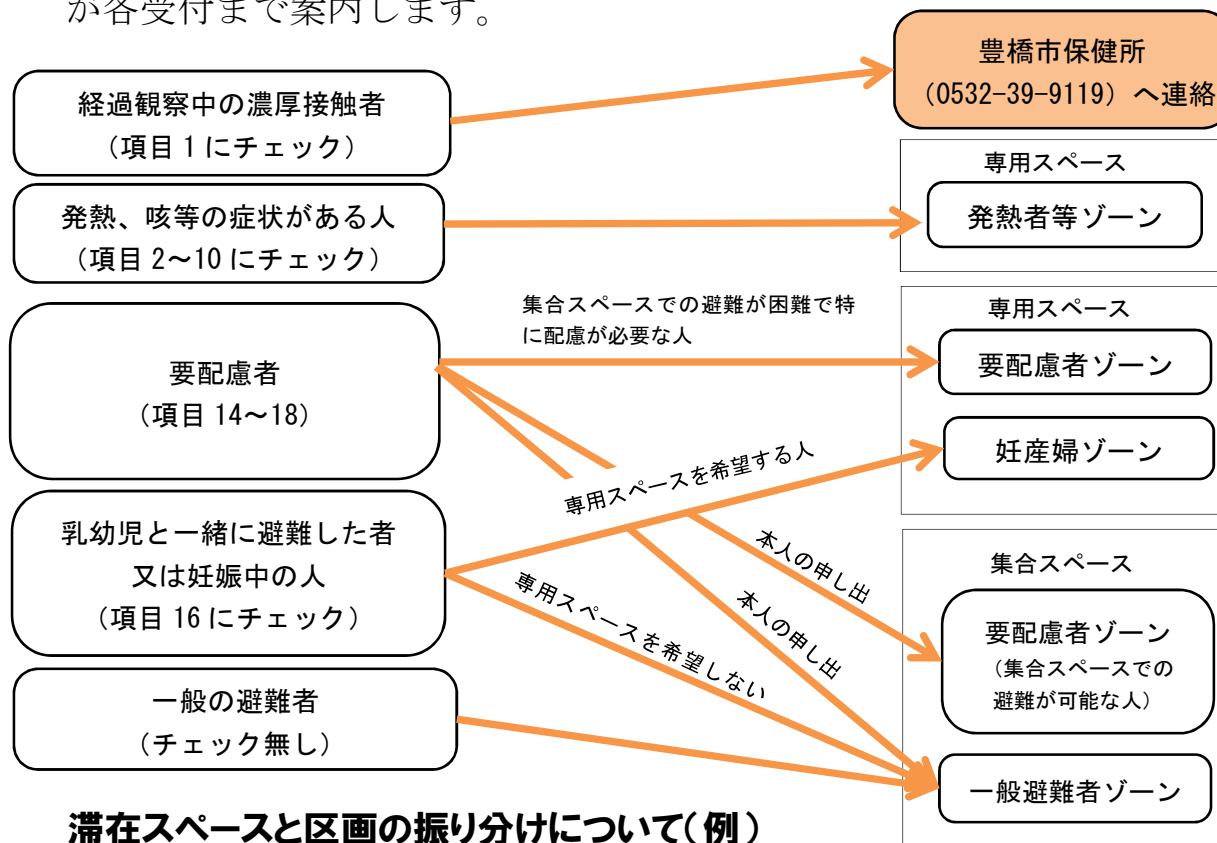
#### 〈用意するもの〉

机、いす、マスク、消毒液、フェイスシールド、ビニール手袋、仕切り板、用箋挟、**避難所利用者登録票（様式集 p. 10-11）**、**健康状態チェックシート（様式集 p. 14）**、筆記用具、啓発チラシ、受付看板



## (4) 避難者の振り分け（事前受付での判断例）

- **受付時健康状態チェックリスト（様式集 p.13）** の記載内容と本人・家族からの聞き取りにより、下記（例）を参考に、避難所内のどの部屋・スペースに割り振るのかを決めます。
- 専用スペースへ割り振る避難者については、必要に応じて、受付スタッフが各受付まで案内します。



### 滞在スペースと区画の振り分けについて(例)

#### 受付時 健康状態チェックリスト

- あなたは新型コロナウイルスの感染が確認されている人の濃厚接触者で、現在、健康観察中ですか？
- 普段より熱っぽく感じますか？
- 呼吸の息苦しさ、胸の痛みはありますか？
- においや味を感じないですか？
- せきやたん、のどの痛みはありますか？
- 全身がだるいなどの症状はありますか？
- 吐き気がありますか？
- 下痢がありますか？
- からだにぶつぶつ（発疹）が出ていますか？
- 目が赤く、目やにが多くないですか？
- 現在、医療機関に通院をしていますか？（症状： ）
- 現在、服薬をしていますか？（薬名： ）
- そのほか気になる症状はありますか？  
※「はい」の場合、具体的にご記入ください
- 避難所での行動に際し、介護や介助が必要ですか？
- 避難所での行動に際し、配慮を要する障がいがありますか？  
※「はい」の場合、障がいの内容をご記入ください
- 乳幼児と一緒にですか？（妊娠中も含む）
- 呼吸器疾患、高血圧、糖尿病、その他の基礎疾患はありますか？  
※「はい」の場合、具体的にご記入ください
- てんかんはありますか？

## (5) 利用者登録（総合受付や専用スペース受付で実施）

- 世帯ごとに**避難所利用者登録票（様式集 p. 10-11）**を記入してもらいます。  
（ペット同行の場合は、**ペット登録台帳（様式集 p. 16）**にも記入します）
- 避難所以外の場所に滞在する人の状況を把握するため、自治会（自主防災会）の役員などに協力してもらい、マンション・アパート等の集合住宅といった、自治会に属していない人も含め戸別に見回りを行います。
- 見回りの際に、**避難所利用者登録票（様式集 p. 10-11）**を記入してもらいます。

### <登録時の注意>

- ・食料や物資の支給などの支援は登録票に基づき行われるので、避難所以外の場所に滞在する人も記入するよう伝えます。
- ・滞在希望場所が車両の人に対しては、車中泊のリスク\*を伝えるなど健康に留意するように注意喚起します。

**→使おう！各種啓発チラシ**

エコノミークラス症候群を予防しましょう！

- ・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します。
- ・障害のある方、病気、アレルギー疾患のある方、妊産婦、乳幼児、高齢者、女性、LGBT等性的少数者、子ども、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します。
- ・季節性インフルエンザ等の感染症流行の可能性がある場合、マスク未着用者に対して、マスクを配布し着用をお願いします。
- ・身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）を連れた方への対応については、p. 38を参照してください。

\*エコノミークラス症候群、夏期の熱中症や脱水症状、車庫など密室状態になりやすい場所での長時間のアイドリングによる一酸化炭素中毒など。

## (6) 体調の確認

- 感染症予防のため、居住空間に入る前に、手洗い又は消毒液等による手指の消毒をお願いします。
- 避難者に**健康状態チェックシート（様式集 p. 14）**で自分自身の体調チェックを継続的に実施させ、発熱などの体調不良を訴える場合、別室や専用スペースに案内します。

## 4 利用者の組分け

- 避難所利用者のとりまとめを行うため、自治会（自主防災会）の役員などの協力を得て、組分けをします。（車中・テント生活者や、在宅など避難所以外の場所に滞在する人も組を編成します。）
- つくった組を**避難所利用者でつくる組分け表(様式集 p. 9)**にまとめます。
- 余裕があれば、各組ごとにとりまとめを行う代表者（組長）を決めてもらいます。

### <組のつくりかた>

- ・ 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。
- ・ 部屋単位など 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。
- ・ 通勤者や旅行者などの帰宅困難者は、地域の人と別の組にします。
- ・ 避難所以外の場所に滞在する人は町内会や自治会の班ごと、または駐車場や公園など滞在する場所ごとなどで分けます。

## 5 災害対策本部への連絡

- 利用者に配給する食料・物資の調達など、避難所での必要な支援を受けるため、**避難所状況報告書（初動期）(様式集 p. 29)**を用い、FAX、電話、防災無線などで、災害対策本部に連絡します。

### <連絡のタイミング>

- 第1報：参集後、すみやかに
- 第2報：参集後、約3時間後
- 第3報：参集後、約6時間後
- 第4報以降：1日1回午前9時を目安

<b>電話</b>	<b>51-2055</b>
<b>FAX</b>	<b>56-2122</b>

第4報以降は**避難所状況報告書(様式集 p. 30)**を用いて連絡します。

## 6 情報収集・伝達手段の確保

- 出入口や受付など避難所利用者が見やすい場所に情報掲示板をつくり、**避難所でのルール(様式集 p. 1-4)**を掲示します。
- 情報収集・通信手段の確保・設置につとめ、情報を収集します。機材などがない場合は災害対策本部に要請します。

### ＜初動期に必要な情報・機材など＞

初動期に必要な情報	必要な機材など
安否情報	<input type="checkbox"/> 防災無線
医療救護情報	<input type="checkbox"/> 電話（衛星電話、携帯電話）
被害情報	<input type="checkbox"/> F A X（2台（1台は聴覚障害のある人専用））
ライフラインなどの復旧情報	<input type="checkbox"/> パソコン
水・食料や生活物資の供給情報	<input type="checkbox"/> テレビ（文字放送・字幕放送が可能なもの）
葬儀・埋葬に関する情報	<input type="checkbox"/> ラジオ
	<input type="checkbox"/> プリンタ、コピー機
	<input type="checkbox"/> 拡声器
	<input type="checkbox"/> 非常用電源（発電機、バッテリー）
	<input type="checkbox"/> 各種電池（予備）
	<input type="checkbox"/> 情報収集・連絡用の自転車やバイク
	<input type="checkbox"/> ホワイトボード、掲示板

## 7 備蓄している水や食料、物資の確認・配給

### （1）状態や数を確認

- **備蓄品及び救助用資機材のチェックリスト(様式集 p. 45-46)**を参考に、備蓄している水や食料、物資の状態や数を確認します。
- 足りない分は**物資依頼伝票(様式集 p. 31)**や**食料依頼伝票(様式集 p. 35)**で、災害対策本部に要請します。
- 給水地点を確認し避難所利用者の協力を得て飲料水を確保します。（給水地点は主に、総合病院や人工透析・主医療施設等や指定避難所等に設置されます。）

### （2）配給

- 物資を配付する前後に清掃、机の消毒を徹底します。
- スタッフは、作業前後の手指消毒を徹底するとともに、マスク、使い捨て手袋を着用します。
- 配食場所にも仕切り板等を設置し、利用者の「組」ごとに配給するなど順番制にします。

## <配給の注意>

- ・目安：飲料水は1人1日3リットル、食料は1人1日3食。
- ・食品は床から30cm以上の高さで保管します。
- ・一人分ずつ小分けにして配食します。
- ・容器や食器は使い捨てを使用します。調達ができなければ食器をラップで包むなどの工夫をします。
- ・発熱、咳などの症状がある方や濃厚接触者への食事の受け渡しは、直接行わず、各居室前などに置いて渡す方法とします。
- ・数が少ないなど公平に配給できない場合は、けが人や病人、高齢者、乳幼児、妊産婦、障害のある人などに加え、健康状態や声の出しやすさ、本人や家族・周囲の状況など、避難所を利用する人が抱える様々な事情を考慮した上で優先順位をつけ、個別に対応します。
- ・利用者に、食物アレルギーや宗教上の理由から食べられないものがないか必ず確認し、配給を行います。

## <食事の際の注意>

- ・避難者が食事をする際、手洗いや手指消毒を徹底するよう周知します。
- ・食事スペースを設置する場合には順番制にする、向かい合わせのイスの配置を避ける、消毒を徹底するなどの工夫をします。
- ・食後の食べ残しや使い捨て容器は、避難者が自分で分別してゴミ袋に密閉し回収します。

## 8 安全対策

- 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します。
- 女性や子どもに対する暴力防止や不審者排除のため、2人1組で夜間の見回りを行います。
- 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。

## 9 定期的な換気

- 換気は、気候上可能な限り常時、困難な場合はこまめに（30分に1回以上、5分間程度、窓を全開する）、2方向の窓を同時に開けて行います。
- 窓が一つしかない場合は、ドアを開けます。
- 換気扇がある場合は、換気扇と窓の開閉を併用します。





## 10 ゴミの分別・管理

- 感染症対策として、普通廃棄物（一般ゴミ）と感染性廃棄物（発熱者や体調不良の方からでたゴミなど）はゴミ箱を分けます。
- 感染性廃棄物はゴミ袋を2重にします。
- 感染性廃棄物のゴミ処理を行う際は、掃除用手袋とマスク、フェイスシールド、ガウン（ない場合はゴミ袋、雨合羽などで代用）を着用します。ただし、普通廃棄物の場合はフェイスシールド及びガウンは不要です。

### 感染性廃棄物の主なもの

- 使用済みのマスク □ ティッシュ □ 使い捨て手袋
- 発熱・咳等の症状がある人が使用した容器



## 11 体調不良者等を受入れた場合の連絡

- 発熱や咳などの症状がある者などを受入れた場合、**避難所状況報告書（初動期）（様式集 p. 29）**とともに、**傷病者及び体調不良者名簿（様式集 p. 15）**を用い、FAX、電話、防災無線などで、災害対策本部に連絡します。

## 12 遺体の対応について

- 原則、避難所には遺体を受入れないこととするが、避難所利用者より受入れの相談があった場合や、やむを得ない場合は、災害対策本部へ連絡し、対応を協議します。

# **2日目～1週間程度(展開期)の対応**

展開期は、避難所運営の仕組みや規則を整え、日常性を確立する時期です。

避難所利用者の自主運営の原則に基づき、避難所を利用する人を主体とした避難所運営委員会や運営班を組織し、避難所を運営します。

## **■業務体制**

避難所運営委員会を設置するまでの間は、初動期と同様、避難所要員、施設管理者、自治会（自主防災会）の役員などが協力して実施します。

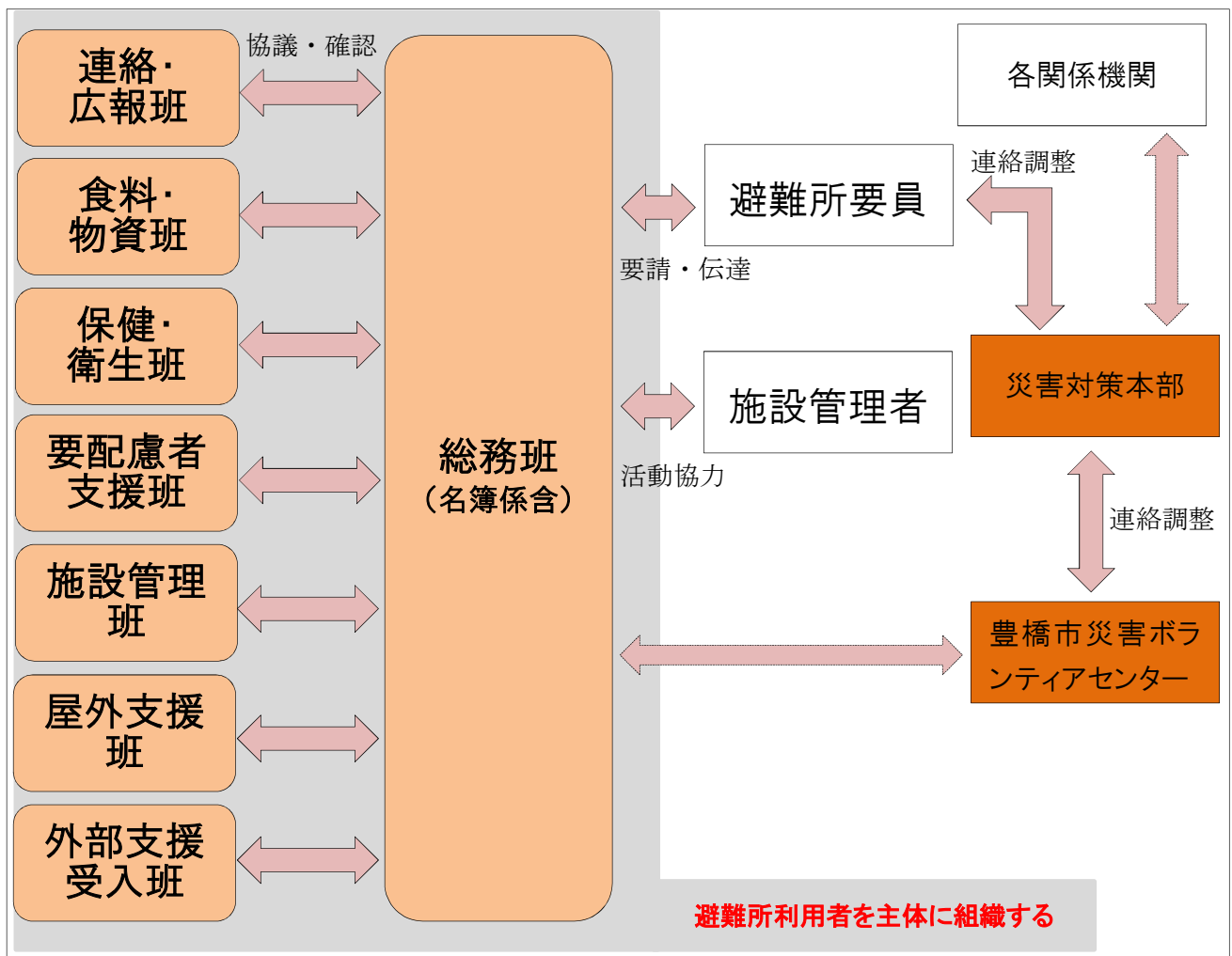
避難所運営委員会を設置した後は、避難所運営委員会と各運営班が、自主的かつ円滑な避難所運営の主体となります。

## **■展開期の業務の流れ**

次ページ以降を参考に業務を行ってください。

# 1 避難所などの運営のための業務(展開期)

## 避難所運営体制



### <班編成のポイント>

- ・ 看護師や介護士等の有資格者や民生委員・児童委員、福祉関係者など、避難者の中から専門的な知識や技術をもった人の協力を求めましょう。
- ・ 中高生や大学生などの若い力を積極的に活用しましょう。

### <女性目線からの避難所運営の重要性>

東日本大震災では、授乳場所がない、着替えができない、洗濯物が干せない、見知らぬ人の横で就寝するなど、プライバシーがなく、我慢や危険な環境を強いられる生活を余儀なくされました。女性や多様な人が運営に参画することで、授乳室、女性専用の着替えスペース、妊婦や母子専用の休憩スペースなどの多様なニーズが避難所運営に取り込まれ、避難所生活における困難を和らげることに繋がります。

## 2 避難所運営委員会の設置

### (1) 構成員の選出

- 避難所利用者で編成した組の代表者、自治会（自主防災会）の役員、その他の避難所利用者の代表（女性、高齢者、子ども、障害のある方、外国人など、災害時に配慮が必要な方やその家族からも選出）、施設管理者などが集まり、できるだけ速やかに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>

- ・構成員のうち、女性の割合が3割以上となるよう努めます。
- ・中学生・高校生の積極的な参加を呼びかけます。
- ・原則、ボランティアは構成員としません。
- ・避難所要員は、避難所運営委員会の組織に属しません。避難所運営委員会設置後の避難所要員の役割は、災害対策本部との連絡調整や他避難所との連携などが挙げられます。

#### <役割分担の偏りをなくす>

避難所運営にあたっては、一部の男性に過度な責任が集中する一方で、食事や片付けなどが女性に集中するなど、特定の活動が片方の性別に偏ることのないようにする必要があります。これまでの災害では、女性が炊き出し、後片付け、掃除といった特定の活動を負担し続けて疲弊してしまったという課題も見られました。熊本県益城町では、女性リーダーの呼びかけにより、「できる人が、できることを、できた分だけする」という方針のもと、避難所を自主運営しました。様々な避難者がいる中で、役割を決めると特定の人負担になる可能性があります。年齢や性別などにとらわれず、皆同じ「避難者」であることを認識し誰もが自分で考え、できる事を行いました\*<sup>1</sup>。

\*1 内閣府男女共同参画局「女性の視点による平成28年熊本地震対応状況調査報告」（平成29年3月）

### (2) 避難所のルールの掲示

- **避難所でのルール(様式集 p. 1-4)**は情報掲示板に貼るなどして、避難所を利用する人全員に確実に伝わるようにします。

### (3) 要配慮者に配慮した運営

食事や物資の配給、情報提供の方法やトイレの利用等、高齢者や障害者（児）、乳幼児、妊産婦、外国人等の要配慮者への配慮は重要です。本人や家族が周囲の人へ迷惑をかけてはいけなると我慢することが多くあることから、要配慮者のみならず、介助者の方への配慮も含めた声かけを行いましょう。また、避難所全体に、要配慮者の方への配慮や協力を呼びかけましょう。

共通 項目	避難生活上の困りごと
情報取得	障害や病気、加齢などのため、情報の取得や理解が困難な場合があります。
医薬品等の不足	健康な状態を保つために、医療品や医療器具が必要な方は、医薬品等の不足により症状の悪化リスクが高まります。
免疫力の低下	環境の変化等の要因で免疫力が低下し、感染症のリスクが高まります。
支援・対応方法	
情報伝達	必要な情報を適切な手段で確実に伝えられるよう、個々の状態に応じた伝え方（避難所に配備されているコミュニケーションボードやピクトグラム（ <b>避難所ピクトグラム一覧（様式集 p.42）</b> ）の活用などを工夫しましょう。
支援ニーズの聞きとり	食事制限など、目に見えない部分で配慮が必要な場合もありますので、予め聞き取りをしましょう。周囲に配慮を必要としていることを知らせるヘルプマークや周囲に必要な支援内容を知らせるヘルプカードを持参している場合は、必要な支援の内容を確認のうえ対応をしましょう。
メンタルケア	常に落ち着いた対応を心掛け、必要に応じて状況説明などを行い、本人が不安を感じることをないようにしましょう。
環境づくり	感染症の拡大を防ぐため、マスクの配付、手洗い、うがい、消毒液の利用、定期的な換気・清掃の呼びかけを行い、衛生的な環境づくりに配慮しましょう。

# 高齢者の特徴

複数の病気や症状を持っている場合があり、合併症なども起こしやすくなったり、移動、食事、排せつ、入浴、着替えなど日常生活に介助が必要な場合があります。

高齢者	避難生活上の困りごと
日常生活	不便な避難所生活で急速に活動力が低下し、生活不活発病から寝たきりの状態になる場合があります。杖、眼鏡、義歯などをなくすと、日常生活が困難になる場合があります。
体調不良	環境の変化によるストレスから、不眠や、食欲不振などの症状が現れ、持病の悪化や、認知機能低下が起こります。また、水分摂取を控えて脱水症状を起こしたり、便秘や下痢、肺炎・関節が動かしにくくなるなどの症状が現れます。温度調節ができない場所では、低体温症や熱中症になる場合があります。
支援・対応方法	
情報伝達	避難所に掲示する情報などは、大きな文字で掲示し、口頭で伝える際には、わかりやすい表現や言葉を使用しましょう。音声で情報を流す場合は、必要に応じて拡声器を通して流すなどの配慮をしましょう。
食事	必要な方には柔らかい食事の提供を行いましょう。
健康管理	水分を摂ることや排せつを我慢して体調が悪化することのないよう、こまめな水分補給やトイレに行くことを呼びかけましょう。
日常生活	移動時の介助などを行い、必要に応じて杖や車イスの利用を勧めましょう。
見守りや声かけ	健康状態や生活が困難になっていないか把握するため、声かけや見回りによる見守りを行いましょう。周囲の避難者が、食料や物資の配給時やトイレに行くときなどに一声かけると、本人が行動するきっかけになります。

# 認知症の方の特徴

物忘れがひどくなったり、時間や季節など自分の置かれている環境・状況を認識する能力が低下します。

認知症の方	避難生活上の困りごと
日常生活	環境の変化により、症状の悪化や進行の加速、日常生活の動作（移動、食事、排せつ、着替えなど）が低下する場合があります。急速に自立度が低下し、できていたことができなくなる場合があります。
体調不良	医薬品の不足により症状が悪化するなどのリスクが高くなります。環境の変化によるストレスから、不眠や食欲不振などの症状が現れ、持病の悪化や認知機能低下が起こりやすく、また水分摂取を控えて脱水症状を起こしたり、便秘や下痢、肺炎・関節が動かしにくくなるなどの症状が現れます。落ち着かない、徘徊するといった行動で現れる場合があります。
集団生活	集団生活に適応できなくなる場合があります。
支援・対応方法	
情報伝達	避難所に掲示する情報などは、大きな文字で掲示し、口頭で伝える際には、わかりやすい表現や言葉を使用し、音声で情報を流す際には、必要に応じて拡声器を通して流すなどの配慮をしましょう。
食事	必要な方には、柔らかい食事の提供を行いましょう。
健康管理	体調と相談しながら、軽い運動を一緒に行うよう促しましょう。水分を摂ることや排せつを我慢して体調が悪化することのないよう、こまめな水分補給やトイレに行くことを呼びかけましょう。
日常生活	移動時の介助などを行い、必要に応じて杖や車いすの利用を勧めましょう。
メンタルケア	災害の不安から大声や奇声をあげたり、異常な行動をとったら、笑顔で優しい声かけするなど気持ちに寄り添い安心させましょう。
見守りや声かけ	家族や馴染みのある人が声かけ・誘導し、一人にしないように気をつけましょう。また、徘徊がある場合は、周りにも声かけや見守りをお願いしましょう。

# 肢体不自由の方の特徴

手足のまひや、関節障害などにより、体が動かしにくい状態が生じます。移動、食事、排せつ、入浴、着替えなど日常生活に介助が必要な場合があります。

肢体不自由の方	避難生活上の困りごと
日常生活	自力で歩行が困難な場合や通路に段差や障害物があると移動が難しい場合があります。高いところや床にあるものを自分で取ることが難しい場合があります。
車いす利用者対応設備	車いす利用者に対応したトイレ・設備などがないと排せつが難しい場合があります。
支援・対応方法	
市への相談	簡易ベットや車いす利用者に対応したトイレがない場合、通路にスロープが設置されていない場合には、周りの避難所要員などへ連絡しましょう。
環境づくり	車いすを利用している方や立ち上がることが困難な方には、寝起きや移動がしやすくなるよう簡易ベットを用意しましょう。スロープが未設置であったり、設置されている場合でも通行に支障がある場合には手助けをしましょう。
食事	ものの飲み込みに障害がある方には、柔らかく消化のよい食べやすいものを用意しましょう。

## ヘルプカード



.....

障害のある方などが災害時や日常生活の中で困ったときに、周囲に自己の障害への理解や支援を求めするためのものです。



# 視覚障害の方の特徴

全くものが見えない方と見えづらい方がいます。ものが見えづらくても、視覚支援機器（高倍率ルーペ等）を使用して文字を見ることができるようになります。

視覚障害の方	避難生活上の困りごと
情報取得	視覚によって文字や図面などを見て情報を得ることが難しく、必要な情報が伝わらない場合があります。
状況把握	初めての場所や不慣れな場所では、頭の中に地図が描けず、自分のいる場所がわからなくなったり、通路に障害物があると移動が難しい場合があります。
日常生活	物資の配給などで、列に並ぶことが難しい場合があります、誘導時に「ここ」「あそこ」などの抽象的な指示では認識が困難な場合があります。
支援・対応方法	
環境づくり	通路上には極力物を置かないように整理し、転倒の危険を少なくするように心がけましょう。
情報伝達	大きな文字やコントラストのはっきりとした色で情報伝達や案内表示をし、音声情報は拡声器等で繰り返し流しましょう。トイレの個室の構造や処理方法は、あらかじめ手で触ってもらいながら口頭で説明しましょう。
コミュニケーション	不特定多数の方がいる場所では、誰に話しかけているのかわからず、神経を集中させて疲れるため、氏名を把握していたら、「〇〇さん」と呼びかけ、自らも名乗ってから話しかけてください。また、声をかけるときは、突然身体を触らず、前方から声をかけましょう。白杖を持っている方が困っている様子の時は、進んで声をかけましょう。
誘導	誘導する際には、相手に肩や上腕を軽く握ってもらい相手のペースに合わせて歩きましょう。その際、段差や障害物の前で止まり、状況がわかるように説明し、方向は時計の針の方向で伝えましょう。

# 聴覚、音声・言語障害の方の特徴

耳の不自由な方といってもさまざまで、全く聞こえない方、補聴器を使えば聞き取れる方、話ができる方、話ができない方などそれぞれ異なります。

聴覚、音声・言語障害の方	避難生活上の困りごと
情報収集	人の声や周りの物音が聞こえないため情報を得るのが難しく、必要な情報が伝わらない場合があります。日常的に情報収集のために使用していたツール（ファックス、電子メール、字幕付きテレビ番組など）が発災時には使用できなくなり、自分自身での情報収集が困難になる場合があります。
コミュニケーション	自分の状況などを伝える際に、会話が難しい場合があります。手話ができる人や、聞こえないことへの理解、接し方を知っている人は多くはありません。
支援・対応方法	
状況把握	避難所利用者登録票（様式集 p.10-11）等で、手話通訳や要約筆記が必要な方がいないか確認しましょう。
情報伝達	口元の動きを見て、ある程度言葉を読み取れる人もいるので、対話の際は相手に顔を向け、マスク等は外し、フェイスシールドを着用するなど、口元や表情がはっきりと見えるように配慮しましょう。
環境づくり	聴覚障害者や周囲の人からわかるように、手話通訳、要約筆記などの支援者には腕章やベストを着用してもらいましょう。停電中や夜間に手話や筆談ができるように、懐中電灯（首架け式などがよい）を配布するなど配慮しましょう。

## コミュニケーションの方法として以下の方法等が考えられます

筆 談

お互いに文字を書いて意思を伝え合えます。

手 話

手や指の動き、表情で表す言語です。

要約筆記

話されている内容を要約して文字として伝えます。

口話・読話

相手の口の動きを読み取る方法です。口元や表情が見えるようにしましょう。



# 盲ろうの方の特徴

視覚と聴覚の両方に障害があることを「盲ろう」と言います。「盲ろう」には以下の4つのタイプがあります。

- ①「全盲ろう」→全く見えず聞こえずの状態
- ②「盲難聴」→全く見えず少し聞こえる状態
- ③「弱視ろう」→少し見えて全く聞こえない状態
- ④「弱視難聴」→少し見えて少し聞こえる状態

盲ろうの方	避難生活上の困りごと
情報収集	視覚からも聴覚からも情報の入手が難しく、必要な情報が伝わらない場合があります。
日常生活動作	避難所内での移動が難しい場合があります。
コミュニケーション	情報入手、コミュニケーション、移動などの様々な場面で困難が生じ集団から孤立する場合があります。
支援・対応方法	
市への相談	一般の避難所での生活が困難な場合は、福祉避難所への移送を避難所要員（市職員）等へ相談しましょう。
環境づくり	照明が暗いと見えにくい場合があるため、明るさを調整しましょう。
情報伝達	移動するときには、どこへ、なぜ移動するのかを伝えてから誘導しましょう。
コミュニケーション	声をかける時には、誰が声をかけているのかわかるように名前を言いましょう。

## コミュニケーションの方法として以下の方法等が考えられます

**手書き文字**

手のひらに指先などに文字を書いて伝えます。

**触手話**

盲ろう者が相手の行う手話に触れ、手話の形で読み取ります。

**弱視手話**

盲ろう者の見え方に合わせた手話表現をします。

**文字筆記**

視力が残っている方に対して、紙などに文字を筆記して伝えます。文字の大きさ、間隔、線の太さなど見え方に合わせた配慮が必要になります。

**音声**

聴力が残っている方に対して耳元や補聴器のマイクなどに向かって話します。声の大きさ、抑揚、速さ、音の高さなど、聞こえ方に合わせた配慮が必要になります。

# 精神障害の方の特徴

精神障害のある人の中には、気持ちや考えが混乱してもその不安が解消されれば、日常生活に支障が少なくなる人もいます。精神障害の原因となる精神疾患は様々で、度合いも異なります。

精神障害の方	避難生活上の困りごと
情報取得	周囲に適切な支援者がいない場合、状況把握が困難となる場合があります。
体調不良	かかりつけの医療機関に受診ができないため、日頃服用している薬を切らしてしまう場合があります、症状が悪化する場合があります。
コミュニケーション	支援が必要なことを意思表示することが困難な場合があります。
ストレス	環境の変化により精神の安定や安心を得ることが困難となり、病状が悪化する場合があります。
支援・対応方法	
市への相談	対応が困難と判断した場合には、周りの避難所要員（市職員）等へ連絡しましょう。
情報伝達	一度に多くの情報が入ると混乱するため、伝える情報を紙に書くなど整理し、具体的にゆっくりと伝えましょう。
メンタルケア	訴えていることを否定せず、「困っているんですね」など、まずその方の気持ちを受け止め、落ち着いてゆっくり話を聞きましょう。周囲の心の動揺が思った以上に伝わりますので、支援するときは落ち着いた態度で対応しましょう。

## 統合失調症の特徴

- ・状況や環境の変化に柔軟に対応することが苦手
- ・服薬継続が欠かせず、薬の副作用のため動作が緩慢になる場合があります。
- ・幻聴や幻覚、妄想などの症状が生じることがあります。

## 気分障害の特徴

- ・気分の波が主な症状として現れる病気
- ・うつ状態では、気持ちが強く落ち込み何事にもやる気がでない、疲れやすい等の症状が現れます。
- ・そう状態では、怒りっぽくなったり、人の話を聞かなくなります。

# 知的障害の方の特徴

判断や会話・学習など知的な能力が発達していない状態で、社会生活への適応が困難なことを言います。「言葉を使う」「記憶する」「抽象的なことを考える」など知的なことに時間がかかります。

知的障害の方	避難生活上の困りごと
情報取得	緊急事態などの認識が不十分な場合や環境の変化によってパニックが起きたり、精神的な動揺が見られる場合があります。
コミュニケーション	周囲とコミュニケーションが十分にとれず、トラブルの原因になる場合があります。
ストレス	恐怖で動けなくなる、逆にパニックから奇声を発して走り回るなどの行動をとる場合があります。
支援・対応方法	
避難所での過ごし方	一日の流れや行事予定を表にしてわかりやすく伝え、見通しを持ってもらうことで、安心して過ごせるよう工夫をしましょう。困ったことは家族や避難所要員（市職員）等への相談を促し、大声を出さない、夜は静かにするなど避難所での過ごし方を伝えましょう。
情報伝達	文字、絵や実物を見せたりするなど視覚的に訴えかけて、本人が納得できるように工夫しましょう。案内板などにふりがなをふりましょう。
メンタルケア	気持ちが混乱している場合には、やさしく声をかけ、落ち着ける場所に誘導しましょう。「危ない」「怖い」など不安になる言葉や否定的な言葉は使わず、「大丈夫だよ」など肯定的で柔らかい表現の言葉を使いましょう。
健康管理	怪我や痛みがあっても伝えられない場合や痛み鈍感な場合があるので、声かけや目視確認を行いましょう。ラジオ体操や散歩、軽いジョギングなどの適度な運動を行うよう促しましょう。

# 発達障害の方の特徴

コミュニケーションや対人関係を作るのが苦手で、自分勝手とか、変わった人、困った人と誤解されることがあるが、それは脳の働き方の障害によるものです。

発達障害の方	避難生活上の困りごと
コミュニケーション	人とコミュニケーションをとることが苦手なことがあります。集団行動をとりにくい場合があります。
ストレス	日常とは違う場所や空間、騒音によって混乱やパニックを引き起こす場合があります。聴覚・視覚・嗅覚等の感覚過敏により、様々な刺激が苦手で、避難所生活になじめない場合があります。
食事	味覚や食感の過敏により、強い偏食が見られ、非常食が食べられない場合があります。
支援・対応方法	
避難所での過ごし方	一日の流れや行事予定を表にしてわかりやすく伝え、見通しを持ってもらうことで、安心して過ごせるよう工夫をしましょう。困ったことは家族や避難所要員（市職員）等への相談を促し、大声を出さない、夜は静かにするなど避難所での過ごし方を伝えましょう。
環境づくり	音が苦手な方のため、耳栓があるといいでしょう。
情報伝達	指差しして通じるコミュニケーションボードや紙、鉛筆があるといいでしょう。案内板は色やマークで分かりやすくしましょう。
食事	強い偏食により食事がとれない場合には、避難所要員（市職員）などへ物資の要請をしましょう。
メンタルケア	気持ちが混乱している場合には、やさしく声をかけ、落ち着ける場所に誘導しましょう。不安になる言葉や否定的な言葉は使わず、「大丈夫だよ」など肯定的で柔らかい表現の言葉を使いましょう。
健康管理	怪我や痛みがあっても伝えられない場合や痛み鈍感な場合があるので、声かけや目視確認を行いましょう。ラジオ体操や散歩、軽いジョギングなどの適度な運動を行うよう促しましょう。

# 内部障害の方の特徴

内部障害とは、「心臓」「呼吸器」「腎臓」「ぼうこう・直腸」「肝臓」「免疫不全」の7つの機能障害を言います。外見からはわかりにくく、周りからは気づいてもらえないことがあります。

内部障害の方	避難生活上の困りごと
日常生活	障害の状況によっては自力での歩行が難しい場合があります。
食事	食事面での制限を受けている方は、一般的な「非常食」では対応できない場合があります。
医療機器等の設置・処置・使用	定期的な治療や、特定の医療機器、医薬品が必要になるため、医療機関などによる支援が必要な場合があります。「ぼうこう・直腸機能障害」がある方は人工肛門、人工ぼうこうを使用している場合があります、オストメイト対応トイレが必要になります。
支援・対応方法	
市への相談	医薬品・医療機器・専用トイレなどが必要な時は、周りの避難所要員（市職員）等へ相談しましょう。
環境づくり	ペースメーカーを使用している人の近くで携帯電話を使用しないなどの注意喚起を促しましょう。

個々の状態により、同じ障害名でも一律ではありません。服薬のみで健常者と同様の避難所生活が行えるため支援は不要という方から、常時介助が必要となる方まで幅広く、個別に状況が異なります。必要に応じて福祉避難所（特に配慮が必要な高齢者や障害者等、指定避難所での避難所生活が困難な方のための二次的な避難所）等への移送を検討しましょう。

# 難病の方の特徴

一般的な病気の数と比べて、患者数は少ないですが、多様かつ様々な病気があり、成人にも子どもにも難病の方がいます（小児特定慢性疾病等）。常時、医療（医療機器使用、服薬、看護等）を必要とする場合があります。

難病の方	避難生活上の困りごと
体調不良	薬が手に入らないことによる治療中断や疲労の蓄積など様々なストレスから症状が悪化する可能性があります。
免疫力の低下	感染症にかかりやすく、症状悪化をきたすため、特に注意が必要です。
食事	人それぞれ異なりますが、食事の形状、食事の時間、食事制限などへの配慮を必要とする場合があります。例えば、炎症性腸疾患（クローン病、潰瘍性大腸炎）の方は経腸栄養剤を必要とする場合があります。
外見上わかりにくい	一見して病気がわかりにくい内部疾患では、必要な配慮を受けられない可能性があります。
支援・対応方法	
食事	食べ物の形状（柔らかくしたもの、流動食等）や通常の食事以外の間食が必要かなど、特別な配慮が必要かどうかなどを個々に確認する必要があります。
特殊薬剤	特殊薬剤を服用し症状をコントロールしているため、薬の所持、処方内容、服用できない場合の症状などを丁寧に聞き取り、服用している薬を切らしてしまう場合は、避難所要員（市職員）等へ医薬品などの要望をしましょう。
環境づくり	常時、電源や水の確保が必要な場合があります、医療機器等を置いたり、処置のためのスペース確保が必要な場合があります。



## ヘルプマーク

.....

義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、または妊娠初期の方など、外見からわからなくても援助や配慮を必要としている方が、周囲に配慮を必要としていることを知らせるマークです。



# 妊産婦の特徴

出産前には、トイレが近い、足がつりやすい、腰・背中が痛い等の症状が出やすくなります。また、妊娠初期（～23週）はつわり症状が、妊娠中期（24週～35週）はお腹のふくらみが目立ち、妊娠後期（36週～出産）は身動きが取りにくくなります。

妊産婦	避難生活上の困りごと
ストレス （出産前）	被災に伴うストレスで、血栓症、高血圧症候群、切迫流産を起こしやすくなります。
外見上わかりにくい （出産前）	お腹が目立たない時期には妊婦であることが周囲に伝わりにくいことがあります。
ストレス （出産後）	ストレスなどで一時的に母乳分泌が低下することがあります。
集団生活 （出産後）	子どもの夜泣きや授乳の際に、他の避難者の目が気になることがあります。
支援・対応方法	
市への相談	出産間近な妊婦は、分娩取扱医療施設と移動手段を決めているかの確認をし、決めていない場合は避難所要員（市職員）等に相談しましょう。
環境づくり	妊産婦は避難所を敬遠しがちで、自家用車で過ごしていることがあります。エコノミークラス症候群予防の意味でも、定期的な巡回・声かけを行いましょう。
メンタルケア	妊産婦への情報提供や状態の把握はできるだけ女性が担当しましょう。
健康管理	適度な水分摂取と、屈伸運動、散歩など身体を動かすことを促しましょう。



## マタニティマーク

.....

妊産婦が交通機関等を利用する際に身につけ、周囲が妊産婦への配慮を示しやすくするものです。

# 乳幼児の特徴

生後1～2か月は何をやっても泣き止まないことがあります。体温は外気温の影響を受けやすいです。自分の状況をうまく言葉にできず、夜泣きや赤ちゃん返りを起こすことがあります。

乳幼児	避難生活上の困りごと
健康管理	風邪などのリスクが高く、体温は外気温に影響されやすいので、体温調節に配慮が必要です。
集団生活	泣き声や言動を迷惑に感じる人がいます。
衛生管理	粉ミルクの調乳や、液体ミルクを差し替えする際、また離乳食を作る際には、使う食器の消毒や食材の加熱を行うなど、衛生的な環境が必要になります。
支援・対応方法	
環境づくり	紙オムツ、ミルク（液体・粉）、電気ポット、スキンケア用品、離乳食（アレルギー対応物質含む）、ベビーベッド、アルコール消毒液や哺乳瓶の消毒液等の必要物資を確認しましょう。紙、クレヨン、ブロック、ぬいぐるみ、ボールなどは施設内や避難者の自宅、周辺の住民等からの入手を試みましょう。
健康管理	適度に水分を補給するように促しましょう。

## 〈子どもたちが安心できる場〉 東日本大震災 岩手県 大槌高校

避難所になった高校の武道場では、子ども部屋が作られ、子どもが好きな時に絵本や折り紙、ぬり絵、ボールなどを使って遊べるようになっていました。子ども達が遊んでいる間、親たちは、睡眠やゆったりする時間を持つことができ、子ども部屋の存在は親子ともに好評でした\*1。

\*1 平成23年岩手県大槌町に災害支援派遣された豊橋市職員の感想より

# アレルギー疾患の方

アレルギー疾患の方	支援・対応方法
ぜんそく患者	発作の原因（ホコリ、ダニ、ペット、煙、がれきなどの粉塵等）を吸い込むと発作を発症することがあります。発作を予防するため、長期管理薬を普段から使用しています。また、電動の吸入器を使用している場合もあります。その場合、電源を用意します。
アトピー性皮膚炎患者	普段から皮膚を清潔に保つことが大切です。可能な限り、1日1回できれば石けんを使って、シャワーや入浴ができるようにします。薬を塗るときや着替えるときに、周囲の目に触れない場所でできるように配慮しましょう。
食物アレルギー患者	アレルギー対応食やアレルギー用ミルクなどの支援物資を一般支援と区分し、患者に渡るように配慮します。避難所における食物アレルギーの啓発を行いましょう。

# その他の配慮が必要な方

区分	支援・対応方法
LGBT等性的少数者の方	トイレは男女別のほか、男女共用も設置します。また更衣室や入浴施設は、一人ずつ使える時間帯を設けます。生理用品や下着など周囲に人がいる中で受け取りにくい物資があることを考慮して、個別に届けられる仕組みを検討しましょう。
身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）を連れた方	身体障害者補助犬法により、不特定多数の人が利用する施設で補助犬同伴の受け入れが義務付けられています。アレルギーなどに配慮して別室にするなど工夫しましょう。
外国人の方	日本語の理解力により、情報収集が困難なので、多言語などによる情報支援が必要です。また、文化や風習、宗教による生活習慣の違いもあるため、個々に配慮する必要があります。必要に応じて、「豊橋市災害時多言語センター」（0532-51-2161）を案内します。

## (4) 運営班で行う業務の検討

- 避難所運営委員会は、避難所の運営に必要な具体的な業務を行うため、下表を参考に運営班を設置します。

班名	主な活動内容
総務班	総合受付(入退所など各種手続き、苦情相談対応)、避難所内の配置計画、避難所運営日誌の作成、避難所運営委員会の事務局、災害対策本部への連絡
名簿係	名簿管理、利用者数の把握、安否確認等への対応(安定期以降、業務が減ったら総務班に統合)
連絡・広報班	避難所内外の情報収集・伝達・発信、取材対応
食料・物資班	食料・物資の調達・受入・管理・配給、炊き出し対応
保健・衛生班	衛生管理(トイレ・ごみ・風呂・ペット)、健康管理
要配慮者支援班	高齢者、障害のある人、病気やアレルギー疾患のある人、妊産婦、乳幼児、外国人など、避難生活で特に配慮を要する人の支援や対策を行う。
施設管理班	施設・設備の点検・故障対応、防火・防犯対策
屋外支援班	避難所以外の場所に滞在する被災者の情報収集・伝達、食料・物資の配給、健康管理
外部支援受入班	行政職員やボランティア、NPOなど専門家、医療、福祉、介護の職能団体など人的支援の受け入れ、管理
その他	その他、必要に応じて班を編成する。

### 3 定期的な健康管理の実施

- 避難者の健康状態を把握するため、**健康状態チェックシート(様式集 p. 14)**により体温測定（朝・昼・夜）と症状のセルフチェックを実施します。
- 体温計を持参していない避難者に対して、セルフチェックができるよう、体温計や手指消毒液などのコーナーを設けます。
- セルフチェックの結果、以下の【新型コロナウイルスの感染を疑う症状】に該当する場合は、豊橋市保健所（0532-39-9119）に電話により相談するとともに、**傷病者及び体調不良者名簿(様式集 p. 15)**を用い、FAX、電話などで、災害対策本部に連絡します。

#### 【新型コロナウイルスの感染を疑う症状】

- 息苦しさ（呼吸困難）、強いだるさ（倦怠感）、高熱等の強い症状のいずれかがある場合
- 重症化しやすい方等（※）で、発熱や咳などの比較的軽い風邪の症状が続く場合  
（※）高齢者、糖尿病、心不全、呼吸器疾患（COPD等）等の基礎疾患がある方や透析を受けている方、免疫抑制剤や抗がん剤等を用いている方、肥満（BMI30以上）の方、妊婦  
 （症状が4日以上続く場合は必ずご相談ください。症状には個人差がありますので、強い症状と思う場合にはすぐ相談してください。解熱剤などを飲み続けなければならない方も同様です。）

- 特に、以下に該当するような健康状態の急変については、素早く察知できるよう留意します。

【緊急性の高い症状】※は家族等が以下の項目を確認した場合

表情・外見	<input type="checkbox"/> 1 顔色が明らかに悪い※ <input type="checkbox"/> 2 唇が紫色になっている <input type="checkbox"/> 3 いつもと違う、様子がおかしい※
息苦しさ等	<input type="checkbox"/> 4 息が荒くなった（呼吸数が多くなった） <input type="checkbox"/> 5 急に息苦しくなった <input type="checkbox"/> 6 日常生活の中で少し動くと息があがる <input type="checkbox"/> 7 胸の痛みがある <input type="checkbox"/> 8 横になれない、座らないと息ができない <input type="checkbox"/> 9 肩で息をしている、ゼーゼーしている
意識障害等	<input type="checkbox"/> 10 ぼんやりとしている（反応が弱い）※ <input type="checkbox"/> 11 もうろうとしている（返事がない）※ <input type="checkbox"/> 12 脈がとぶ、脈のリズムが乱れる感じがする

#### 新型コロナウイルス感染症軽症者が注意すべき症状

「新型コロナウイルス感染症の軽症者等に係る宿泊療養・自宅療養における健康観察における留意点について（厚生労働省）」より

## 4 感染症が疑われる場合の対応

- 定期的な健康管理の実施などにより、新型コロナウイルス感染症が疑われる場合には、豊橋市保健所（0532-39-9119）に連絡の上、指示を仰ぎます。

### 【新型コロナウイルスの感染を疑う症状】

- 息苦しさ（呼吸困難）、強いだるさ（倦怠感）、高熱等の強い症状のいずれかがある場合
- 重症化しやすい方等（※）で、発熱や咳などの比較的軽い風邪の症状が続く場合  
 （※）高齢者、糖尿病、心不全、呼吸器疾患（COPD等）等の基礎疾患がある方や透析を受けている方、免疫抑制剤や抗がん剤等を用いている方、肥満（BMI30以上）の方、妊婦  
 （症状が4日以上続く場合は必ずご相談ください。症状には個人差がありますので、強い症状と思う場合にはすぐ相談してください。解熱剤などを飲み続けなければならない方も同様です。）

## 5 運営スタッフの感染防止対策

- 運営スタッフの場面ごとの装備内容は以下を参考に、避難所の状況に応じて判断し対策を行います。

避難所運営にあたり場面ごとに想定される装備

	マスク	フェイス シールド※1	手袋※3 (使い捨て)	手袋※3,4 (掃除用)	カッパ※5 (長袖ガウン)
受付	○	△※2	○		
清掃・消毒	○	○		○	
発熱、咳等の症状がある者 ゾーンの応対	○	○	○		(○) ※8
発熱、咳等の症状がある者 ゾーンの清掃・消毒	○	○		○	(○) ※8
ゴミ処理	○	○		○	○
洗濯※6	○	○		○	
シャワー風呂清掃	○	○		○	○※7

※1 目を覆うことができるもの（ゴーグル、シュノーケリングマスク等）

※2 避難者と近くで接する場合には使用

※3 手袋を外した際には、手洗いをを行う。使い捨てビニール手袋も可

※4 手首を覆えるもの、使い捨て手袋・使い捨てビニール手袋も可

※5 医療用ではないので、ゴミ袋での手作りも可、※6 体液等で汚れた衣服、リネンを取り扱う際の装備

※7 撥水性のあるカッパが望ましい、

※8 唾液、喀痰、血液など体液の腕への汚染が予想される場合は使用

- 感染症対策として、運営スタッフの個人用防護具を準備し、着脱手順や洗浄、消毒手順を確認します。
- 脱着時には、表面に触れないよう汚染防止に注意します。

## <手袋・マスクの正しい着脱方法>

### (1) 装着方法

- ①手指消毒をする。②マスクを鼻の形に合わせて装着する。
- ③手袋を装着する。手袋をした手で顔を触らないよう注意する。

### (2) 脱ぎ方（※特に重要）

#### ア 手袋の脱ぎ方

- ① 手指消毒をする。
- ② 片方の手袋を脱ぐ、内側（清潔部分）に触れないように注意する。
- ③ 脱いだ手袋の内側部分でもう片方の手袋を脱ぐ。
- ④ 感染性廃棄物入れに距離を保って捨てる。

#### イ マスクの脱ぎ方

- ① マスクを脱ぐ前に、あらためて手指消毒をする。
- ② マスクのゴム部分を持ってマスクを外す。マスク本体には触れないように留意する。
- ③ 感染性廃棄物入れに距離を保って捨てる。
- ④ 手指消毒をする。



手袋・マスクの脱ぎ方「新型コロナウイルスから皆さんの安全を守るために（防衛省統合幕僚監部）」

## 6 衛生環境の整備(消毒、清掃、洗濯)

### (1) 居住スペース

- 定期的な換気（30分に1回以上、5分間程度、窓を全開）を行い、ドアノブ、手すり、蛇口等の共用部分はこまめに消毒します。
- 居住スペースの掃除は、避難者各自が行うようにし、1日1回、定時に掃除時間などを設定し、実施するよう生活ルールを定めます。

### (2) トイレ

- トイレは目に見える汚物があればその都度、また汚れが特に見えなくても1日3回（午前、午後、夕）以上の複数回、消毒液を使用して清拭します。トイレ清掃は組ごとに当番を決め、**トイレ清掃当番がやること(p. 44)**を渡し、毎回清掃の際に一通り実施してもらいます。

### (3) シャワー・風呂

- 手すりや手がよく触れる場所の消毒、湯船や洗い場の清掃を徹底します。
- 発熱者等、一般避難者のシャワー・浴室はそれぞれ別に設置します。難しい場合は、時間的分離・消毒などの工夫をした上で、兼用するためのルールを作ります（一般避難者→発熱者等など）。ただし、一般避難者との兼用はできるだけ避けます。

### (4) 洗濯

- 洗濯する際は、（可能な限り）各家庭ごとの実施を徹底します。
- 体液等で汚れた衣服、リネンを取り扱う際は、掃除用手袋、マスク、フェイスシールドを着用し、ほかの衣料とは別に分けて洗います。  
※ひどく汚れている場合は、ゴミ袋等に入れ密閉して廃棄処分にします。
- 血液や吐物がついたものは、次亜塩素酸ナトリウム液に浸けて下洗いしてから、一般的な家庭用洗剤で洗濯し、完全に乾かします。



# 7 トイレの設置

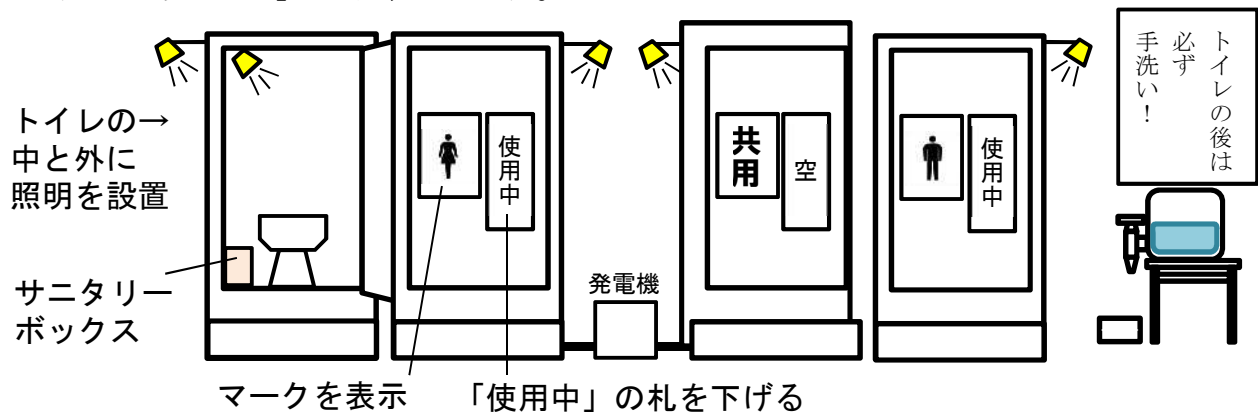
## (1) トイレの数

- 災害直後は、50人に1基の確保を、避難が長期化する場合は20人に1基の確保を目指します。洋式用トイレの確保を目指し、男女比は、1（男性用）：3（女性用）とします。

避難者数		必要数		現在使用可		不足数(要請数)
	人	÷ 20人 =	基	-	基	= 基

## (2) トイレの設置例

- 安全面を考慮し、人目につきやすい場所に設置します。
- 夜間でも使用できるようトイレの内外に照明を設置します。
- 介助者同伴やLGBT等性的少数者の方などが気兼ねなく利用できるよう「男女共用」も設置します。



## (3) トイレの清掃

トイレの清掃は、避難所利用者自身が交替で毎日実施します。トイレが不衛生だと、感染症が拡大し、体調を崩す原因になります。トイレの衛生を守ることは命を守ることに直結します。トイレの清掃当番は以下を行いましょ。

### トイレ清掃当番がやること

- ① 入口のドアや窓を開けて、換気する
- ② 汚物をとる
- ③ 高いところから順番に、拭き掃除をする
- ④ 床掃除をする
- ⑤ 個室や便器の掃除をする

・消毒液で濡らした布などで、汚れの少ない場所から順に拭く  
(例：便座→ふた→タンク→便器の外側)

・水が流れる場合は塩素系洗剤を便器内にかけて、数分後に水で流す

- ⑥ 人の手が触れる部分の掃除をする (⑤とは別の布を使用)

・ドアノブ、水洗レバーなどの人の手が触れる部分を消毒液で濡らした布などで拭く  
・手洗い場の水あかななどをふき取る

- ⑦ 消耗品の補充・設置



## 8 支援ニーズの把握、支援要請

- 避難所で必要とされている食料、物資や人的支援（避難所以外の場所に滞在する被災者の分も含む）について、**各運営班の業務【別冊】**を参考に、食料・物資班、要配慮者支援班及び屋外支援班が中心となって把握し、外部支援受入班と連携して災害対策本部へ要請します。

## 9 支援者の受け入れ

- NPOやボランティア等の人的支援の受け入れについて、**各運営班の業務【別冊】外部支援受入班**を参考に実施します。

# **1週間目～3週間程度(安定期)の対応**

安定期は、避難所運営の仕組みや規則が定着し、生活に落ち着きに戻る一方、被災者の要望や求める情報などが多様化・高度化する時期でもあり、柔軟に対応する必要があります。一方で、自宅や公営住宅、仮設住宅などへの移動により避難所を利用する人が減少するため、避難所の運営体制を再構築するとともに、避難所を撤収するための準備を進める時期でもあります。

なお、避難生活の長期化に伴い、被災者の心や身体の抵抗力が低下する時期でもあるため、注意が必要です。

## **■業務体制**

避難所利用者の自主運営の原則に基づき、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。

ただし、避難所を利用する人の減少に伴い、運営体制を再構築する必要があります。

## **■安定期の業務の流れ**

次ページ以降を参考に業務を行ってください。

# 1 避難所運営のための業務の継続(安定期)

- 避難生活の長期化に伴う避難所利用者と運営側の健康状態などに注意しながら、**避難所運営委員会、各運営班の業務【別冊】**を参考に運営します。

## <安定期に注意するポイント>

主な内容		担当する班と該当項目	
避難生活長期化に伴う避難所利用者のニーズの変化に伴う対応（避難所外避難者を含む）	被災者支援、生活再建情報の提供	連絡・広報班	7
	各種相談窓口の設置調整		8
	避難生活の長期化に伴う必要物資の確保	食料・物資班	9
	避難所内の秩序維持の強化	施設管理班	5～8
避難所利用者と運営側の身体とこころのケア対策	各種イベントの企画・実施	総務班	8
	衛生管理の強化	保健・衛生班	4
	こころのケア対策の強化		7
	運営側の健康管理		6、7
	福祉避難所、医療機関などへの移送	要配慮者支援班	10
	生活場所の整理、プライバシー確保	施設管理班	3
	避難所以外の場所に滞在する被災者の健康管理	保健・衛生班	5
要配慮者支援班		3	
屋外支援班		1	
避難所利用者の減少などに伴う運営体制の見直し	運営体制の見直し	避難所運営委員会	2
	ルールの見直し	総務班	7
	配置変更にかかる見回り場所の見直し	施設管理班	6

- 災害発生から7日以内で閉鎖する見込みがない場合は、速やかに災害対策本部に連絡します。

# 2 集約・統合・閉鎖の準備

- 災害対策本部から、避難所の集約・統合・閉鎖に関する情報や指示があった場合は、p. 49の業務を参考に準備を行います。

# ライフライン回復時(撤収期)の対応

---

撤収期は、電気・ガス・水道などのライフライン機能が復活することにより、地域の本来の生活を再開することができる期間です。

住居をなくした人は、より生活環境の整った応急仮設住宅などの長期受入れ施設に移動してもらい、避難所を段階的に統合・閉鎖することで、施設の本来業務を再開させる準備を行います。

## ■業務体制

避難所運営委員会は、避難所利用者の生活再建を重視し、避難所の統合・閉鎖にともなう避難所利用者の合意形成を図りながら、避難所となった施設の原状回復を行います。

## ■撤収期の業務

次ページ以降を参考に業務を行ってください。

# 1 避難所の統合・閉鎖に向けた準備

- ライフラインの回復状況などから、避難所の縮小・統廃合の時期、閉鎖後の対応などについて、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、災害対策本部と協議します。

# 2 統合・閉鎖に向けた説明会の開催協力

- 避難所の統合・閉鎖にあたり、市が開催する説明会の開催に協力するなどして、避難所利用者（避難所以外の場所に滞在する人を含む）全員に伝え、了解を得るようにします。
- 説明会を開催する場合は、事前に情報掲示板や各組長などを通じて、避難所利用者（避難所以外の場所に滞在する人を含む）全員に伝えます。また、説明会に参加できない人などにも、確実に情報が伝わるようにします。

# 3 避難所の閉鎖準備

## （1）引継ぎ

- 避難所の統合・閉鎖にあたり、避難所利用者（避難所以外の場所に滞在する人を含む）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。
- 集約した情報や書類などは、災害対策本部に提出します。

## （2）片付け

- 避難所運営委員会、各運営班、避難所利用者、避難所要員、施設管理者は協力して、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、災害対策本部に対し、職員やボランティアの派遣を要請します。

# 4 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。
- 避難所要員は、使用されなかった物資などの回収が必要となった場合は、その種類及び数量を災害対策本部へ連絡します。



