

---

# 避難所運営マニュアル

## 本編

---

《 第 12 版 》

令和7年3月  
新 潟 市



# 目次

初 動	基本原則	P. 1
	第1章 避難所への参集・開設について	
	1 市と施設の体制	P. 3
	2 避難所の参集・開設基準	P. 4
	3 施設の点検	P. 7
	4 施設（建物）外での待機	P. 7
	5 施設の開錠	P. 7
	6 ライフライン・トイレ使用可否の報告	P. 8
	7 避難所を開設できない場合	P. 8
8 避難所開設の報告	P. 8	
運 営	第2章 避難所の運営について	
	1 避難所運営における基本	P. 10
	2 避難所運営委員会 各運営班の業務	P. 13
	(1) 総務班	P. 14
	(2) 情報班	P. 19
	(3) 救護班	P. 21
	(4) 環境班	P. 23
(5) 食料物資班	P. 32	
(6) ボランティア班	P. 37	
3 避難所運営会議の開催	P. 39	
4 引き継ぎ事項の記録	P. 39	
閉 鎖	第3章 避難所の閉鎖について	
	避難所の閉鎖について	
	1 閉鎖方針	P. 40
	2 避難所の縮小	P. 40
3 避難所の閉鎖	P. 40	

## はじめに

大規模な災害が発生した場合、多くの被災者が、長期にわたり避難所で共同生活を営むことが予想されます。

このとき、地域、施設管理者、市職員の3者が避難者と協力して、避難所での生活を安定させ、混乱やトラブルをできるだけ抑えることが必要となります。

また、避難所として指定されている公共施設は、学校を中心とした教育施設が多いことから、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、避難所運営に役立てるため、標準的な運営方法や運営するにあたってのポイントなどを記載しています。

今後、地域、施設管理者、市職員で協議の場を設け、それぞれの避難所の実情に適した避難所ごとのマニュアルやしおり等の作成を進め、より効果的な避難所運営につなげていきましょう。

## 新潟市の避難所運営に関する基本原則

### 1 新潟市避難所運営マニュアルとは

- ▶本マニュアルは、「新潟市地域防災計画」に基づき、大規模な災害が発生した場合に、避難所を開設・運営・閉鎖するための基本的事項を定めたものです。
- ▶新潟市避難所運営マニュアルは、以下から構成されています。

- 本編・・・発災時の初動対応業務、避難所の運営から閉鎖までの業務
- 資料編・・・避難所の開設・運営に必要な様式

### 2 避難所は、避難を必要とする方を一時的に受け入れる施設です

- ▶避難所は、災害時に緊急的に住民等の安全を守り、または、災害により家屋を失った住民等の生活の場を確保するための施設です。

#### 【避難を必要とする方】

- 避難情報の発令等により、緊急避難の必要がある方
  - 住居が被害を受け、居住の場を失った方
  - ライフライン被害により、日常生活が著しく困難な方 など
- ▶避難者の受け入れは一時的なものであり、自宅に戻ることが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、施設の本来業務の早期再開を目指します。

#### 指定緊急避難場所と指定避難所の違い

避難所となる施設には、指定緊急避難場所と指定避難所の2つの機能があります。本市では、市民向けに指定緊急避難場所を兼ねる指定避難所を総称して「避難所」と呼んでおり、本手引きでも同様とします。

そのため、指定避難所の開設に至らない場合でも、指定緊急避難場所として避難者を受け入れるために開錠が必要となるケースがあります。

- 指定緊急避難場所・・・災害の発生又はおそれがある場合に、危険から  
一時的に身を守るための場所
- 指定避難所・・・住宅等が災害により被害を受け、生活の場を失った市民等が、応急的な生活の拠点として宿泊滞在する施設

### 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

- ▶災害時に避難所として支援できることには限界があるため、避難者の要望すべてに対応するのではなく、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。
- ▶避難者への支援にあたっては、要配慮者など、特に配慮が必要な方には、状況に応じて対応します。

### 4 自助・共助(互助)・公助による、避難所運営を目指します

- ▶避難所は、避難者自身の居住空間であり当該地域の住民等が生活を共にする場であることから、地域(自治会・町内会、自主防災組織、コミュニティ協議会等)が主体となり、避難者、市職員、施設管理者の協力のもと、開設・運営するものとします。
- ▶特に発災直後は、避難所運営委員などの地域の役員や市職員、施設管理者の参集が遅れることも想定されることから、避難者にも積極的に協力を依頼して運営していく必要があります。

### 5 平時から、避難所運営委員会を立ち上げるなどし、避難所の開設・運営について検討していきます

- ▶避難所運営委員会は、複数の運営班で構成し、平時は避難所の運営に関する検討等を行い、災害時は避難所運営の主軸を担う組織です。
- ▶平時から各避難所の実情に応じた検討を行い、避難所ごとに「避難所運営・生活ルールチェックシート集」等の作成を進め、より効果的な避難所運営体制の構築を目指します。
- ▶各避難所において、平時から避難所運営委員会を立ち上げるよう努めるものとします。

# 第1章 避難所への参集・開設について

## 1 市と施設の体制

災害発生時に、いち早く避難所に参集し、避難者の受入れができるよう、下記の体制をとります。

### (1) 職員・施設管理者が参集する場合

	職員	施設管理者
勤務時間中	区が割り当てた職員（避難所担当職員）が参集	あらかじめ施設で決めている鍵の管理者が対応
勤務時間外	避難所の近隣に居住する市職員（避難所指名職員）が参集	

※勤務時間外において、避難所指名職員が参集できない場合は、区災害対策本部（健康福祉班）が参集します。

※休館の施設、県立施設、民間施設については、避難所指名(担当)職員が参集します。（原則、区災害対策本部（健康福祉班）から施設管理者へ連絡します。）

### (2) 職員・施設管理者の参集が困難な場合

避難所指名職員は、災害時に避難所へ参集することが困難または大幅（2時間以上）に遅れる場合、区災害対策本部（健康福祉班）及びもう一方の指名職員に連絡します。

施設管理者は、災害時に避難所へ参集することが困難または大幅（2時間以上）に遅れる場合は、区災害対策本部（健康福祉班）または避難所指名職員に連絡します。

なお、災害発生直後は職員・施設管理者の両者が参集できないことや、参集が遅れることを避難所や地域の役員や避難所へ連絡することが困難な場合もあります。

（資料編 資料1 緊急連絡先一覧）

### <事前確認>

避難所開設時に、速やかな対応ができるよう避難所指名（担当）職員は1年に1回以上、担当する避難所へ出向き施設管理者と避難所の開錠や利用方法について、事前に確認を行ってください。災害発生時は精神的に不安定になり、冷静な判断や行動が難しくなる場合が多いため、落ち着いて行動するためにも事前の確認が必要です。

（資料編 資料2 避難所指名職員による事前確認票）

## 2 避難所の参集・開設基準

災害発生時は、以下のいずれかの基準を満たしたときに参集し、避難所を開設します。(○：参集又は開設する △：欄外確認 ×：参集又は開設しない)

参集：発災時に市職員が施設へ集まること

開設：避難所として施設を使用すること

### (1) 地震＋津波注意報・津波警報等ありの場合 (秋葉区、南区は該当なし) (観測地点が複数ある区は震度の大きい方で判断します)

- ① 避難所が津波浸水想定区域の中にあり、津波避難ビルも兼ねる避難所  
→津波で浸水するが、上階などは利用可能な施設

津波情報/ 区内の最大震度		震度 4 以下	震度 5 弱・5 強	震度 6 弱以上
津波注意報	参集	○	○	○
	開設	○	○	○
津波警報 大津波警報	参集	△※1	△※1	△※1
	開設	△※1	△※1	△※1

※1 自身が避難する場合を除き、津波注意報等の解除後に開設する。

☆ 津波注意報等の解除から概ね2時間経過し、避難者がいなければ閉鎖する。

- ② 避難所が津波浸水想定区域の中にあり、津波避難ビルではない避難所  
→津波で浸水するため利用不可な施設

津波情報/ 区内の最大震度		震度 4 以下	震度 5 弱・5 強	震度 6 弱以上
津波注意報	参集	×	△※1	△※1
	開設	×	△※1	△※1
津波警報 大津波警報	参集	×	△※1	△※1
	開設	×	△※1	△※1

※1 津波注意報等の解除後に開設する。

☆ 津波注意報等の解除から概ね2時間経過し、避難者がいなければ閉鎖する。

- ③ 避難所が津波浸水想定区域の外にある避難所  
→津波の浸水想定がないため利用可能な施設

津波情報/ 区内の最大震度		震度 4 以下	震度 5 弱・5 強	震度 6 弱以上
津波注意報	参集	○	○	○
	開設	○	○	○
津波警報 大津波警報	参集	○	○	○
	開設	○	○	○

☆ 津波注意報等の解除から概ね2時間経過し、避難者がいなければ閉鎖する。

**(2) 地震のみ（津波注意報・津波警報等なし）の場合  
（観測地点が複数ある区は震度の大きい方で判断します）**

区内の最大震度	震度 4 以下	震度 5 弱・5 強	震度 6 弱以上
参集	×	○	○
開設	×	△ <sup>※1</sup>	○

※1 参集し、避難者がいれば開設する。

☆ 上記によらず、危機管理監または区長が開設の必要があると判断した場合は開設する。

☆ 発災から概ね2時間経過し、避難者がいなければ閉鎖する。

**<注意>津波が発生するとき、発生したときは！！****■ 行動原則**

地震発生後に津波注意報等が発表された場合、自身および家族の安全確保を最優先してください。避難や参集する際は、津波被災しないよう避難・参集経路に留意してください。

なお、地域の役員、避難所指名（担当）職員、施設管理者に関わらず、自身が避難所に避難しない場合や、自身の現在地から担当避難所までの経路に津波浸水想定区域がある場合は、津波注意報等が解除されてから参集します。

**■ 初動対応について**

津波に関して気象庁から発表される情報の種類や、避難所がある場所により、初動対応が異なります。発災時に行動できるよう、自身の担当する避難所における初動対応を事前に確認しておきましょう。

**■ 津波避難ビルについて**

津波注意報、津波警報、大津波警報が発表された場合、津波避難ビルで避難者を受け入れることとなりますが、施設が開いている時間帯であれば施設管理者が、夜間休日などで施設が閉まっている時間帯であれば地域の開設協力者が行います。

津波避難ビルの開設は、津波注意報等が解除されるまでとなります。

**■ 津波注意報等の発表について**

種類	発表基準	その他
津波注意報	高いところで0.2m以上1m以下であり、津波のおそれがある場合	解除されるまでは海に入ったり海岸に近づかない
津波警報	高いところで1mを超え3m以下の場合	
大津波警報	高いところで3mを超える場合	

**■ 津波注意報等の解除について**

津波災害のおそれがなくなると認められる場合に注意報等が解除されます。

### (3) 洪水、土砂災害の場合

避難情報が発令された区	区災害対策本部からの連絡により、対象地区の避難所は速やかに開設
-------------	---------------------------------

### (4) その他

上記(1)～(3)に限らず、市長が必要と認める場合

避難情報が発令された区	区災害対策本部からの連絡により、対象地区の避難所は速やかに開設
-------------	---------------------------------

## 3 施設の点検

余震による建物の倒壊など二次災害に遭遇することが考えられますので、目視で施設の安全性に問題がある場合は、避難所として利用してはいけません。

施設の安全点検チェックリストを活用し、目視による安全確認を実施して避難所としての利用可否を判断してください。

また、大規模な余震が発生した際には、直ちに施設（建物）外に避難するよう、避難者に注意を促してください。

（資料編 資料3 安全点検チェックシート）

## 4 施設（建物）外での待機

施設の安全確認ができるまでは、近くのグラウンドや一時避難場所で避難者を待機させ、避難者の受入れは、施設の安全を確認した後に行います。

待機する場合、地域（自治会・町内会、自主防災組織、コミュニティ協議会等）単位でまとまって待機・行動しましょう。

また、避難所指名(担当)職員、施設管理者、地域（自治会・町内会、自主防災組織、コミュニティ協議会等）の3者が協力して、待機について理解を得るよう努めます。

このとき、避難所運営委員会が参集している場合は、避難所指名(担当)職員や施設管理者と協力し合って住民の対応を行ってください。

## 5 施設の開錠

避難所指名(担当)職員があらかじめ貸与してある施設の鍵を用いて開錠、または、施設管理者が開錠します。避難所指名（担当）職員や施設管理者の到着より地域の開設協力者の到着が早い場合は、鍵ボックスから施設の鍵を取り出して開錠し

## 初 動

### 第1章 避難所への参集・開設について

ます。

ただし、津波がすぐそこまで来ており、命の危機が迫っている等の状況にも関わらず施設を開錠することができない場合は、窓ガラスを割るなどして施設へ入場してください。

この場合は、市が修繕費用を負担しますが、避難者が無秩序に施設を破壊することがないように十分に配慮し、破壊は最小限となるよう努めてください。

避難所によっては、警備アラームが設置されていて、入場すると警備会社に通報されるところもありますが、警備会社には事前に連絡してありますので、警備アラームを気にせず入場してください。

## 6 ライフライン・トイレの使用可否の確認

初動期の確認作業として、ライフライン（電気・ガス・水道等）の状況やトイレの使用可否を確認します。確認の結果を避難所指名（担当）職員、施設管理者、避難所運営員会で共有し、立ち入り禁止テープ等で使用させないようにするとともに、避難所指名（担当）職員は区災害対策本部（健康福祉班）に避難所開設報告の際に報告します。

（資料編 資料4 避難所運営セット一覧）

## 7 避難所を開設できない場合

一見して建物が倒壊しかかっている、避難所安全チェックシートの項目に該当するなど、応急危険度判定を実施しなくても施設の使用が不可能な場合は、避難所指名（担当）職員、施設管理者、地域（自治会・町内会、自主防災組織、コミュニティ協議会等）の3者が協力して、避難者を近隣の避難所に誘導します。

既に避難者が避難所に入所している場合であっても、避難所安全チェックシートに該当する場合は、同様に近隣の避難所に誘導します。

また、避難所指名（担当）職員は、区災害対策本部（健康福祉班）に対し、避難所を開設できない旨を報告します。

## 8 避難所開設の報告

避難所指名（担当）職員または施設管理者（両者が不在の時は避難所運営委員会等）は、避難所開設後、速やかに（遅くとも1時間以内に）区災害対策本部（健康福祉班）に対し、避難所を開設した旨を報告します。

この時点では、正確な避難者数や被害状況等は不明な場合が考えられますが、その時点で把握している情報を、避難所を開設した旨と合わせて、「避難所状況報告書」により、迅速に区災害対策本部（健康福祉班）に報告します。

（資料編 資料5 避難所状況報告書）

## 第2章 避難所の運営について

### 1 運営の基本

#### (1) 多様な意見を取り入れた避難所運営

避難所では、性別、国籍、宗教が違うなど、さまざまな人が生活することが想定されます。また性別について、「心の性（性自認）」と「身体の性」が一致しない人もいます。更衣室や入浴設備が男女別になっていても利用をためらう人もいるので、状況に応じて、短時間でも一人で利用できる時間を確保するなどの工夫をしましょう。さまざまな事情のある人が生活することを念頭においた避難所運営が必要です。

##### <女性への配慮>

- 避難生活における女性ならではの悩みなどを相談できる、女性の担当者を決めておきましょう。女性用品（生理用品、下着類）は女性が配布します。

##### <外国人への配慮>

- 宗教上の理由などにより、外国人避難者が食べられないものがある場合には、他の食料に余分があれば取り換えるなど、可能な範囲で配慮します。

#### (2) 障がいのある方をサポートする際のポイント

障がいにも様々な種類があります。“障がい者”とひとくくりに考えるのではなく、各障がいの特徴を理解し、気を付けた方が良いポイントをそれぞれ理解しておくことが大切です。

##### <視覚障がい者>

- 率先してこちらから声をかけましょう。
- 自分が障がいのある方の半歩前を歩いて誘導しましょう。
- 常に話しかけながら誘導しましょう。
- 盲導犬がいる場合は、その邪魔になるような行為はやめましょう。

##### <聴覚障がい者・言語障がい者>

- コミュニケーションの方法（筆談、ゆっくり話すなど）を選んでもらいましょう。
- 筆談はできる限り簡潔に、わかりやすい表現を心がけましょう。
- 大きな声だと逆に聞き取りにくい場合もあることに注意しましょう。
- ジェスチャーなどを活用しましょう。

<肢体障がい者>

- ・車いすの使い方を日頃から学んでおきましょう。
- ・障がいのある方の要望や指示を受けながらサポートしましょう。
- ・階段を使用する際は、複数人で対応しましょう。
- ・場合によっては、車いすを使わずに、背負って移動・避難しましょう。

<知的障がい者・精神障がい者>

- ・障がいのある方の家族など、身近な介助者が周囲にいないか確認しましょう。
- ・やさしく接することを通して、気持ちを落ち着かせるようにしましょう。
- ・話すときは「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返す」ことを意識しましょう。
- ・こども扱いするような態度はせず、相手の話をよく聞くようにしましょう。

<内部障がい（各内臓の機能障がいや免疫障がいなど）>

- ・荷物などは代わりに持つなどサポートしましょう。
- ・場合によっては避難所ではなく、医療機関へ誘導しましょう。

<参考>「障がいのある人たちのための防災&支援ガイドブック」より

(3) 学校等における児童・生徒への対応

平日の日中、学校等では、児童・生徒の保護者と連絡がとれるまでの間、児童・生徒を施設で保護します。

早期に引き渡し完了する場合は大きな問題はありませんが、大規模な地震災害の場合、保護者が帰宅困難者となることで、引き渡しまでに時間がかかることが予想されます。

また、避難所として避難者を受け入れますので、施設をどのように使用するかの利用配分を考えなくてはなりません。

このような場合、学校等の施設管理者は次のような対応を行ってください。

- 1) 施設の職員を、児童・生徒対応職員と、避難者対応職員に分ける。
- 2) 市職員・地域と協議し、児童・生徒の待機場所を定める。
- 3) 避難所対応を行う施設の職員は、市職員・地域と協力して、避難者に対し、児童・生徒の待機場所以外の部屋を避難スペースとしたことを伝達し、誘導する。
- 4) 児童・生徒対応職員は、待機している児童・生徒を、児童・生徒の待機場所に移動させるとともに、保護者への連絡に努める。

大規模な災害の場合、保護者の被災・死亡等により、災害孤児が発生する可能性があります。

一定期間、保護者への引き渡しができない場合、災害孤児となっている可能性があるため、学校等の施設管理者は、児童・生徒の親類等に連絡します。

なお、親類等の確認ができない場合や引き渡すことができない場合にあっては、施設等への入所が必要となることから、児童・生徒の安全を確保したうえで、各学校から児童相談所に要請を行います。

また、学校等の施設管理者は、親類等への引き渡しや施設等への入所が行われるまでの間の一時的な保護について、地域（自治会・町内会、自主防災組織、コミュニティ協議会等）を通じ、近所の人等に協力を依頼します。

#### （4）災害時多言語支援センターの活用

災害時は、避難所に外国人が避難してくることも十分に想定されます。日本語が話せない・分からないなど、避難生活を送るうえで困っている方がいる場合は、「災害時多言語支援センター」に相談します。

#### ＜災害時多言語支援センター＞

被災した外国人の人数、外国人や外国語対応に関する相談や照会の件数などをもとに、新潟市が(公財)新潟市国際交流協会と協働で、国際友好会館（クロスパルにいがた）内に設置するものです。

言葉が分からないなど、避難所で困っている外国人がいれば、必要に応じて連絡し、支援を受けてください。

##### 災害時多言語支援センター

所在：新潟市国際交流協会内

（新潟市中央区礎町通3ノ町2086番地クロスパルにいがた内）

電話：025-225-2727

## 2 避難所運営の業務

避難所運営委員会における各運営班の業務です。こちらは参考例のため、各地域の実情や避難所の規模に応じて班編成を行います。

また、業務内容についてはあくまでも一般的なものを紹介していますので、各避難所の実情を反映した個別のマニュアルを作成することが効果的です。

(資料編 資料6 避難所運営・生活ルールチェックシート集)

業務内容例/ 区分例	避難所運営委員会 班					
	総務	情報	救護	環境	物資	ボラ
運営委員会事務局業務	○					
避難者数の把握	○		○			
避難者名簿の作成	○					
避難状況の報告	○					
入所者・外出者・退所者の管理	○					
福祉避難所対象者の把握・報告	○		○	○		
生活ルールの決定・周知	○	○				
問い合わせ・取材への対応	○	○				
郵便物、宅配物の取り次ぎ	○					
業務日誌の作成	○					
避難所外の情報収集・整理		○				
避難所内の情報伝達		○				
避難直後の救護活動			○			
健康状態の把握			○			
健康相談窓口の設置			○			
医務室の設置			○			
医療機関への搬送等			○			
危険箇所等への対応				○		
避難所のレイアウト作成				○		
部屋割りの再編	○		○			
共用部分の管理				○		
防火・防犯活動				○		
食料の調達、受入れ及び配布			○		○	
物資の要請、受入れ及び配布			○		○	
炊き出し				○	○	
ボランティアの受入れ・管理	○		○	○	○	○

※市職員は区災害対策本部との連絡調整、施設管理者は施設内の設備・管理を主に担当します。

## （1） 総務班

### ○避難所運営委員会の事務局業務

避難所運営会議の準備や運営会議で決定した事項の取りまとめや他の運営班の業務内容に属さない事項を実施します。

具体的には、運営会議の開催案内の通知、会議資料の作成、会議決定事項の記録等を行います。

### ○避難者数の把握

安否の確認や食料の確保、避難者支援へ活用するため、避難所に誰が避難しているかを把握します。

最初は概ねの避難者人数を把握し、けが人や病人、地域で逃げ遅れた方や避難できない方がいるかを確認します。

### ○避難者名簿の作成

#### ＜避難者カードの配布・回収＞

総務班が設置されていない初動期は、地域の役員等の協力を得て、避難者へ避難者カードを配布し、記入してもらいます。避難者の健康状態やアレルギーの有無などを把握して、必要な食糧・物資や支援を判断するため、避難者カードを取りまとめて避難者名簿を作成します。

総務班が設置された後に新規の避難者があった場合は、総務班が避難者カードの配布及び回収を行います。支援が必要な在宅等の避難者からも、同様に避難者カードを記入してもらいます。

（資料編 資料7 避難者カード）

#### ＜避難者名簿の作成＞

避難者カードが提出され次第、集計担当者は避難者カードの集計を行い、避難者名簿を作成します。

初動期は事務が多いことから、必ずしも全員の避難者名簿を作成する必要はありません。地域の役員等の協力を得て、避難者カードの整理と合わせて作成し、ファイルに綴じるなどして保管します。

（資料編 資料8 避難者名簿）

### ○避難状況の報告

市職員は、避難者の集計ができ次第、避難状況を区災害対策本部（健康福祉班）に報告します。このとき、病院や福祉施設などへの搬送・収容の必要性についても報告します。搬送・収容の必要性の確認については、避難者カードに記載された「健康状態等」や「けが・病気の状況等」に基づいて判断するほか、避難者からの要望に基づいて行います。

なお、県が発災後48時間以内を目標に安否不明者の氏名を公表するため、避難状況の報告は避難所が開設してから定期的に行います。このため、避難者や避難所運営委員会の協力を得て、情報の把握に努めます。

## ○入所者・外出者・退所者の管理

### ＜入所者の管理＞

新規入所者に、避難者カードを記載してもらうとともに、どの部屋に入所してもらうかを決定し、誘導します。なお、新規入所者が多い場合は、部屋割りの再編成を行う必要があります。

### ＜外出者の管理＞

一時帰宅等で外出する避難者がいる場合、①戻る予定の日時、②連絡先を確認し、外出者管理簿に記入して管理します。

なお、外出は退所とは違い、避難所に戻ってくるのが前提ですので、外泊者には必ず戻るよう伝えます。このため、避難者に対し、外出時には必ず総務班に連絡するように周知しておくことが必要です。

日中に片付けなどで自宅に戻った際、事故にあったり、病気を発症して避難所へ戻ってこない人がいる場合もあります。そのような人を早期に発見するためにも、避難所の出入りを把握できる体制作りをします。

（資料編 資料9 外出者管理簿）

### ＜退所者の管理＞

退所者が生じた場合、避難者名簿と避難者カードに退所日を記入します。退所後の連絡先が避難者カードに記入した連絡先と異なる場合は、聞き取ります。

問い合わせに対する対応は、原則として、本人または家族に連絡を取り、本人または家族から問い合わせ者に連絡してもらいます。

このため、避難者に対し、退所する際には必ず総務班に連絡するように周知が必要です。

なお、退所者の避難者カードは、退所後も廃棄せずに避難所で保管します。

## ○福祉避難所対象者の把握と報告

医療機関への入院や福祉施設等への入所が可能な方以外で、指定避難所では避難生活に支障があり、特別な配慮を必要とする場合には、要配慮者連絡票により区災害対策本部（健康福祉班）へ報告します。

なお、連絡票の作成が難しい場合は、電話等により区災害対策本部（健康福祉班）へ連絡し、後で連絡票を提出します。

（資料編 資料10 要配慮者連絡票）

### ○生活ルールの決定・周知

各班と調整しながらはじめは基本的なことを決定し、避難所の運営が進む中で徐々に追加や修正、変更を行います。はじめから、細かなルール作りをすることに固執すると、避難所の運営が始まらない危険性があります。

（資料編 資料11 避難所全体の生活ルール）

（資料編 資料12 共同生活上のルール）

### ○問い合わせ・取材への対応

避難所にはさまざまな人が出入りします。避難者の安全とプライバシー保護を守るために受付を一本化し、部外者がむやみに避難所に立ち入ることを抑制する必要があります。

#### <安否確認に関する問い合わせへの対応>

安否確認などの問い合わせが多く来ることが予想されますが、避難所に避難しているかなどの安否確認の問い合わせに1件ずつ対応することは、非常に困難です。

このため、問い合わせに対応するために、情報班と連携して避難者情報を掲示板等に掲載する必要がありますが、個人情報には十分な配慮が必要です。

なお、詳細な情報の提供を希望された場合は、本人に取り次ぎ、直接面会していただきます。

親類縁者の場合、情報のみが欲しいということではなく、直接会って無事を確認することを希望すると考えられます。情報のみ希望するということは、当該情報を悪用することを意図している可能性が高いため、情報のみの提供は行わないでください。

なお、市は避難所の情報を基に安否不明者名簿を作成し、発災後48時間以内を目標に県が安否不明者の氏名等を公表します。そのため、避難所で取りまとめた安否不明者の情報は定期的に精査、更新する必要があります。

- 1) 掲示板等に掲載する情報は、氏名のみとします。
- 2) 避難者カードにおいて、安否の外部提供に同意をしていない人の情報は一切掲示しません。
- 3) 安否確認に関する問い合わせは、発災後数日間で沈静化することが予想されますので、問い合わせ件数が少なくなった時点で、掲示板への避難者情報の掲示を取りやめます。  
(情報の把握や更新は続けることとします。)

#### <面会希望に対する対応>

避難者以外は、原則として居住空間には立ち入らないようにし、入口近くに来客用の面会場所を用意し、来客との面会を行います。

面会希望者が訪れた場合、来客の氏名及び避難者との関係を確認し、避難者本人に面会に応じるか否かを確認します。

面会に応じないと回答した場合は、同姓同名の別人であるなどを理由に面会を断るようにします。（DV（ドメスティックバイオレンス）等がある場合、面会を拒絶する可能性があります。）

### ＜取材への対応＞

取材に対しては、運営委員会で受け入れを判断し、受け入れる場合は必ず受付への立ち寄りを求め、氏名、所属、連絡先、取材目的などを確認したうえで、取材受付用紙に記載してもらうようにします。

次に、取材を行う上での注意事項を伝えます。

取材者には、バッジや腕章等を付けてもらい、避難所内の人と識別できるようにします。

避難所内の取材にあっては、原則として居住スペースへの立ち入りは認めないこととしますが、避難者の合意が得られた場合は、この限りではありません。

また、避難者のプライバシーに十分配慮するため、取材の際は、避難所運営委員会の役員が常に立会いをするようにします。（避難者が望まないにも関わらず、インタビューを強行しようとする場合、制止する必要があります。）

なお、避難所の状況の正確な情報を伝えることが大切ですので、くれぐれも過剰な演出等は行わないように注意する必要があります。

（資料編 資料13 取材受付用紙）

（資料編 資料14 取材者への注意事項）

### ○郵便物、宅配物の取り次ぎ

避難者への郵便物等は、避難者を呼び出し、配達者から直接渡すことを原則とします。

ただし、避難者が不在の場合等、やむを得ない場合は総務班で保管し、郵便物・宅配物受取簿に記録をします。

（資料編 資料15 郵便物・宅配物受取簿）

### ○業務日誌の作成

今後の避難所運営や業務の引継ぎなどに役立てるために、毎日の活動を記録します。

（資料編 資料16 業務日誌）

## 【総務班】 業務内容のポイント

### <受付に関すること>

- どんな人が避難所を訪ねてくるかわかりません。窃盗目的で入って来る場合もあるので、避難所の中に入る人の管理も必要です。
- 多くの訪問者に対応するため、避難生活が落ち着いてきたら、避難所から外出する人の管理も必要です。
- 受付で全て対応することは難しいので、役割分担を決めておくことも大切です。
- 避難者の正確な人数を把握するため、避難所から自宅に戻った人を確認しておくことも大切です。
- 事前に、避難者カードの必要性を理解し、地域内で共有しておくといでしょう。

### < 避難者カードは、なぜ記入が必要？ >

- ・ 食事や物資の調達のために、避難者の状況を把握します。
- ・ 避難者のけがや病気、アレルギーを把握します。  
→ 必要に応じて、病院や福祉避難所に搬送します。  
そのため、家族のことも記入が必要です。
- ・ 安否確認の問い合わせ対応に必要です。

### <全体に関すること>

- 避難所にはさまざまな方が来られます。  
それぞれのニーズに配慮した運営が必要です。
- 当事者でないとわからないストレスも多くあります。事前に、地域内のさまざまな立場の方々と交えて、避難所での生活について話し合っておくことが大切です。

## （2） 情報班

### ○避難所外の情報収集、整理

区災害対策本部、報道機関、他の避難所、避難者等から情報を収集し、被害情報や復旧情報等を把握します。ただし、災害時は情報が錯綜することが多いので、誤った情報には注意が必要です。必要とされる情報は、以下のものが考えられます。

- 1) 避難所周辺の地図
- 2) 災害の全体にかかる情報（震源、震度、死者数、倒壊家屋数、余震等）
- 3) 救護所、医療機関の開設状況
- 4) ライフラインの供給状況及び復旧見込み
- 5) 鉄道・道路などの交通状況
- 6) り災証明・給付金などに関する情報
- 7) 給水車の巡回状況
- 8) 遺体安置に関する情報
- 9) 廃棄物の一時集積所等の情報
- 10) 営業している店舗等の生活情報（コインランドリー、銭湯、コンビニ等）
- 11) 各種相談窓口に関する情報

### ○避難所内の情報伝達

正しい情報を避難者全員が共有することは非常に大切です。情報を効率よく、漏れのないように伝達してください。

施設にある掲示板等の利用について施設管理者に依頼し、ホワイトボードを借りるなど、掲示板の設置に努めてください。

なお、掲示板に掲載する情報は、以下の点に配慮してください。

- ・小さな子どもや日本語の理解が十分ではない外国人でも内容が把握しやすいよう、平易な言葉や字を使う。
- ・分かりやすい色を組み合わせる表示する。
- ・重要な情報の場合は文字情報だけでなく音声情報も活用する。
- ・聴覚障がい者が避難している場合は、施設内の放送設備等を使って提供する情報を、紙に書いて該当者に文字で知らせます。

掲示板に掲載する情報には、次のような項目があります。

- 1) 最新情報（今日の情報）
  - 2) 行政（県・市・区）からのお知らせ
  - 3) 安否情報（避難者カードで安否の外部提供を可とした人の氏名のみ）
  - 4) 生活情報（食料物資の配給、風呂の提供、巡回診療・健康相談等）
  - 5) ライフライン情報（電気・ガス・水道）
  - 6) 交通情報（交通規制等）
  - 7) 復興情報（資金援助等）
  - 8) 施設関連情報（生活ルール、避難所施設に関する情報等）
- また、特に重要な項目については、避難所運営会議で連絡し、総務班を通じて避難者へ伝達する必要もあります。

### 【情報班】 業務内容のポイント

- **避難所のルールや、行政からの伝達事項などは、避難者に情報が確実に届くように掲示しましょう。**
- **支援物資に関する情報や行政からの支援策などの情報を避難者に正確に伝えることは、避難者の安心にもつながり、大切です。**
- **外国籍の方や視覚・聴覚障がい者の方への配慮が必要です。  
避難者全員に情報が届くように、さまざまな手段で、わかりやすく伝えることが重要です。**

※「多言語表示シート」が各避難所に1冊ずつ配布されています。  
日本語のほか、英語、中国語、韓国語で、避難所運営に必要な情報を表示しています。ご活用ください。

- **避難所ではデマや間違った情報などが飛び交い、混乱を引き起こすことがあります。**
- **安否確認に関する問い合わせに1件ずつ対応することは困難です。  
避難者情報を掲示板等に掲載する等が必要ですが、個人情報には十分な配慮が必要なため、総務班と連携して対応します。**

### （3） 救護班

#### ○避難直後の救護活動

避難者の中にけが人、病人、妊婦等早急に対応が必要な方がいないかを、総務班と協力して把握に努めます。呼びかけの際は申告しやすいようにプラカードを使用するなど配慮します。

けが人などがいる場合は、施設にある救急セットなどを活用させてもらい、応急的な手当てを行います。避難者の中に医療従事者がいないか確認し、いる場合は協力を依頼します。

#### ○健康状態の把握

自ら体調不良を訴えることを遠慮するような避難者に備え、健康相談票を用いて、避難者が体調不良を訴えやすいようにします。感染症が疑われる症状が避難者に出た場合、別室等に案内して、可能な限り動線・トイレ等を分けるなどの対応をします。

また、状況に応じ、医療機関からの巡回診療について、各区災害対策本部（健康福祉班）に要請を行います。

（資料編 資料17 健康相談票）

#### ○健康相談窓口の設置

避難生活が長期化する場合、元気な人であっても体調を崩す可能性があります。また、要配慮者の中には、福祉避難所や福祉施設への入所が必要になる人も出てきます。

初動期にあっては、避難者カードを活用し、市職員が区災害対策本部（健康福祉班）に福祉施設への緊急入所の手配を要請しますが、当初は福祉施設への入所を希望していない人でも、避難生活が長期化したことによって、福祉施設への入所が必要となる可能性もあります。

このため、健康相談に関する窓口を設置します。

#### ○医務室の設置

要配慮者や軽傷者、体調不良者の対応をする場所として医務室を設置します。

なお、避難者の中に医師や看護師等の有資格者がいる場合、協力を依頼します。

患者の容態によっては、医務室で対応できない場合があります。このような場合は、速やかに救護所や医療機関に搬送する必要があります。

#### ○医療機関への搬送等

##### <救護所・医療機関の開設状況の把握>

大規模災害時には、避難所に救護所を設置する予定ですが、必ずしも全ての避難所に救護所が設置されるとは限りませんので、情報班と協力して救護所の開設

状況の把握に努めます。

#### ＜医療機関への搬送、福祉施設への緊急入所＞

医療行為を要する等の場合は、救護所や医療機関に搬送する必要があります。

このような場合は、市職員が区災害対策本部（健康福祉班）に対し、医療機関への搬送を要請します。

特に、災害による重傷者や腎機能障がい、糖尿病を患っている人がいる場合は、手遅れにならないよう、救護班の設置を待たずに、避難所指名（担当）職員は、避難者カードに記載された「健康状態等」や「けが・病気の状況等」に基づいて判断し、早急に医療機関への搬送を要請します。

また、障がいのある方や高齢者等の要配慮者の中には、避難所での生活が困難な人もいます。このような場合、市職員が区災害対策本部（健康福祉班）に対し、福祉避難所や福祉施設への緊急入所の手配を要請します。

#### ＜健康管理に関する啓発＞

平常時と同様に、災害時でも、日ごろの健康管理が疾病予防につながります。このため、健康管理に関する啓発活動を実施します。

（資料編 資料18 感染症対策に関する掲示物）

### 【救護班】 業務内容のポイント

- 避難の際に薬や「お薬手帳」を持参してもらうように、事前に地域で共有しておきましょう。
- 避難所には障がいのある方も来られるので、配慮が必要です。
- 災害がきっかけで引きこもりがちになってしまう人もいます。
- 避難者の中に声を掛けにくい人がいる場合は、自治会の役員さんや市職員、支援団体の方などで相談して対応を決めましょう。
- 地域の人材（元医師・元看護師・元薬剤師）をあらかじめ把握し、体制をつくっておきましょう。

## （4） 環境班

### ○危険箇所等への対応

施設の開放にあたっては、市職員及び施設管理者が安全を確認してから行い、特に、地震災害の場合は、基本的に応急危険度判定が終了してから、施設の全面開放を行います。

応急危険度判定の結果や目視により明らかに危険が認められた場合は、その建物や箇所を立入禁止区域として設定を行います。（原則として市職員や施設管理者が実施します。）

環境班は、立入禁止区域として設定された建物や区域に避難者が立ち入ることがないように監視を行うとともに、小さな子どもでもわかるように、貼り紙や立入禁止テープを貼る等の措置を行い、貼り紙等がはがれた場合は貼りかえる等の管理を行います。

（資料編 資料4 避難所運営セット一覧）

#### <応急危険度判定>

応急危険度判定とは、大地震により被災した建築物を調査し、その後に発生する余震などによる倒壊の危険性や外壁・窓ガラスの落下などの危険性を判定することにより、人命にかかわる二次的災害を防止することを目的としています。

応急危険度判定は、建築対策部及び区災害対策本部（建設班）が実施します。

なお、県立学校については、県有建築物ですが、避難所として位置付けていることから、上記担当が県立学校の協力を得て、応急危険度判定を行います。

### ○避難所のレイアウト作成

避難所が開設された場合、施設機能（授業等）への影響を最小限に抑えるため、体育館や空き教室を優先的に使用することになります。

児童・生徒等の個人情報の保護や施設機能の早期回復のために、職員室等の管理上重要な部屋の使用は避けなくてはなりません。

また、避難所の円滑な運営や防犯・安心の観点から、顔が分かる関係も必要ですので、自治会・町内会等の単位でまとめるなど、避難スペースの割り振りには配慮が必要です。

#### <各スペースの決定>

避難所レイアウト図（部屋割図面）を活用し、建物内のどの部分を避難所として利用するかを、避難所運営委員会と施設管理者、市職員で協議し、「避難スペース」、「共用部分」、「立入禁止部分」など、使用可能な範囲と用途を分けて決定します。

また、感染症防止対策のため、発熱・咳が続く等の症状がある人や、体調が優れない人と一般の避難者等で、可能な限り施設内の動線やトイレを分けるように

します。

1) 避難スペース

避難所となる学校は、体育館のみならず、校舎も使用することになります。

しかし、学校も極力早い段階で施設機能を回復（授業再開）しなくてはならないため、避難者の人数に応じて使用すべき部屋を限定する必要があります。

2) 共用部分

廊下・階段・トイレなどは、避難者が共有するスペースとなります。原則として、共用部分を避難スペースとして利用することはできません。

3) 立入禁止部分

校長室・職員室等は、児童・生徒の個人情報などの学校運営上重要な情報があるため、立ち入りを禁止します。このほか、危険物（薬品等）がある部屋も立ち入り禁止とします。

## <フロアマップの作成例と考え方>

### <避難スペース>

#### ○居住スペース

- ・ 1人あたり3.5㎡のスペースを確保し、スペース内には必ず通路を設けます。
- ・ 町内会や自治会単位で避難生活を送ることができるように、スペースの割り振りに配慮が必要です。
- ・ 高齢者には、トイレの近くのスペースを提供する、妊娠中の方に厚めのマット等を提供するなど、要配慮者に配慮した割り振りがが必要です。
- ・ 避難生活が長期化する際は、パーティション等を利用して、避難者の最低限のプライバシーの確保が必要です。
- ・ 発熱、咳が続く等の症状がある人や、体調が優れない人を収容する別室等も確保を検討します。

#### ○乳幼児スペース

乳幼児のいる家庭専用のスペースを確保します。1階で、和室や空調設備のある過ごしやすい部屋を優先的に提供します。

#### ○福祉スペース

必要に応じて、障がいのある方や介護が必要な方と家族が過ごす専用スペースを用意します。1階で、和室や空調設備のある過ごしやすい部屋を優先的に提供します。できるだけ医務室の近くが好ましいです。

### <共有スペース>

#### ○運営事務室

避難所運営会議を開催する場所として設置します。

玄関近くが望ましいですが、スペースに余裕がない場合は、各種相談窓口や受付と同じ場所にします。

#### ○受付

入所手続きや退所連絡、外泊連絡、面会受付等を行うために設置します。玄関の近くにテーブルを用意し、スペースに余裕がない場合は、運営事務室や各種相談窓口と同じ場所とする必要もあります。

#### ○女性専用スペース・男性専用スペース

異性の目を気にせずに休めるスペースを設け、常に利用できるようにします。

#### ○更衣室

男女別に、少なくとも1部屋ずつ確保します。「男性専用スペース」・「女性専

用スペース」の中に、カーテンなどで仕切って更衣スペースを確保する方法もあります。

#### ○授乳室

可能な限り1部屋用意します。「女性専用スペース」の中に、カーテンなどで仕切って、授乳スペースを用意する方法もあります。

#### ○仮設トイレ

臭気や衛生の問題から、基本的に、避難スペースからある程度離れた場所（屋外）で、バキューム車によるし尿回収がしやすい場所に設置する必要があります。

男女別に分けて設置し、女性用のトイレを多めに（男：女＝1：3）設置します。また、夜間も使用できるように灯り用の電源を確保し、女性やこどもが一人でも安全に行けるような配慮も必要です。

要配慮者の避難スペースからの通路や動線にも配慮が必要です。

#### ○各種相談窓口

各運営班担当者に相談等を行うために設置します。

#### ○掲示板

玄関近くの壁などを利用します。避難所内外の避難者に情報を提供します。

#### ○食料・物資保管場所

直射日光の入らない冷暗所で、駐車場からの搬入が便利かつ施錠可能な場所に設置する必要があります。

#### ○炊事室

炊き出しなどに使用するため、主に調理施設（水道や排水設備）がある家庭科室等に設置します。家庭科室等がない場合は屋外に設置します。

#### ○医務室

保健室等、清潔で静かな場所に設置します。（近くに休憩室が設けられることが望ましいです。）

#### ○洗濯場

生活用水が確保しやすく、近くに洗濯物を干すことのできる場所（プールの近くが考えられます）に設置します。

なお、目隠しをするなど、異性の目を気にせず利用できる物干し場を設けます。

### ○風呂

仮設風呂が設置される場合は、屋外とする必要があります。（必ず設置できるとは限りません。）

また、避難所によってシャワー室が設置されている場合は、そちらも活用します。（ただし、上水道・下水道が復旧していない場合は使用不可。）

女性やこどもが安心して使用できるような配慮も必要です。

### ○談話室

外部の人との面会や避難者同士の談話に使用するために設置します。また、談話室は、各運営班の会議や、避難者のコミュニケーションの場、茶の間のようなスペースとしても活用することで、孤立する避難者を出さないことにもつながります。消灯後も利用できるように、居住スペースから少し離れ、かつ奥まで外部の人を入れないために、入口の近くの部屋が望ましいです。

### ○ごみ置場

臭気や衛生の問題から、避難スペースからある程度離れ、かつ収集車が回収しやすい場所に設置します。

なお、ごみは分別し、ごみの種別ごとにごみ置場を設置する必要があります。

また、上水道・下水道が復旧しておらず、し尿をビニール袋（排便袋）に入れ、ごみとして処理する場合は、し尿専用のごみ置場も設置する必要があります。

### ○ペット飼育場所

臭気や衛生、騒音の問題や、アレルギーを持っている人がいる可能性があることから、避難スペースからある程度離れた場所で、避難所の建物外や別棟で風雨をしのげる場所等に設置するようにします。

ただし、盲導犬等の介助犬は例外とし、避難スペースで生活可とします。

### ○駐車場

物資等の運搬車、清掃車、その他公用車等の駐車場所を設定します。

この場所に避難者の自家用車が駐車すると避難所運営の妨げとなりますので、避難者の自家用車が駐車しないようにする必要があります。

### ○こども専用スペース

避難が長期化する場合は、こどもやこども連れが利用できるスペースを確保することが望ましいです。走り回っても他の避難者の迷惑になることがないように、また、災害でのストレスを発散できるよう、こどもが思い切り走って遊べる場所を用意します。

### ○喫煙場所

避難所敷地内では所定の喫煙場所が設けられている場合を除き禁煙とします。

## ○部屋割りの再編

初動期においては、危険箇所等を踏まえて市職員や施設管理者により、避難所として使用可能な範囲とその用途を決定しますが、環境班が設置された後は、環境班が主として管理を行い、市職員や施設管理者との協議のもと、適宜、見直しを行います。特に、施設機能を回復（授業再開等）するときに備え、総務班と協力して、避難スペースの集約に努めます。

避難所レイアウト図（部屋割図面）では、避難スペース・共用部分・立入禁止部分のみを示していますが、避難所の運営に確保が必要と考えられるスペースの設定も必要となります。

ただし、避難所開設直後から全てのスペースを設置する必要はなく、状況に応じ設置してください。

なお、避難が長期化した場合は、自宅に帰る避難者もいるため、部屋によっては、人が少なくなったり、施設機能も回復（授業再開等）していることが予想され、規模の小さな施設では、公共のスペースを設置することが困難となる場合があります。避難者の意向を尊重しつつ、運営事務室・各種相談窓口・受付を1か所にまとめる、談話室を設置しないなどの柔軟な対応を行ってください。

## ○共用部分の管理

### <廊下や階段>

廊下や階段は、人の移動や物資の配布等のために空けておく必要があります。

このため、避難スペースとして占有することのないように周知を行い、占有者がいる場合には、避難スペースに移動するよう促します。

### <トイレ>

トイレは上水・下水のライフライン状況により、対応が異なります。上水施設が無事であっても下水施設が破損している場合は、水洗トイレの水を流すことを禁止します。

この場合、トイレに「排便袋」を設置するとともに、トイレ内に「排便袋用ゴミ箱」を設置します。また、「排便袋用ゴミ箱」の管理については、専用のゴミ置場に定期的に廃棄するようにします。

また、区災害対策本部（区民生活班）に対し、仮設トイレの設置を依頼します。

（資料編 資料19 トイレ使用ルール）

### <節水時の工夫>

水道が停止している場合や、物資が十分に調達できない状況下では、調理用水や飲料水の確保を優先します。十分な水が確保できるまで、節水しながら衛生に気を付けましょう。

1) 手洗い用

水が十分に確保できない場合は飲料水などを優先し、期限切れの雑用水や消毒液の使用により手指の衛生を徹底します。

物資の消毒液が調達できるまでは、施設の消毒液を活用します。

2) 食器洗い用

期限切れの雑用水や使い捨ての紙食器を使用します。紙食器が十分でない場合は、ラップをかぶせて使用するなど、食器の洗浄を省き、衛生面を確保する工夫をしますが、共用は避けましょう。

<ごみ置場>

ごみ置場は、衛生環境に配慮したうえで、できるだけ避難スペースから遠く、収集車が入りやすい場所に設置します。

また、個人や世帯のごみは、分別し自分たちで責任をもって捨てるなど、ごみ置場の使用ルールを作成し、周知します。

<清掃当番>

避難所の場所ごとに、日替わりで清掃する当番を作成します。避難者や各部屋の利用者などを振り分けます。

振り分け例

	トイレ	ごみ置場	更衣室	更衣室	…	居住スペース 喫煙場所
○月○日	居住組1	4	3	2	1	各利用者
○月●日	居住組2	1	4	3	2	//
○月□日	居住組3	2	1	4	3	//
…	…	…	…	…	…	…

○防火・防犯活動

集団生活においては火災の危険性も増大するため、火気の取扱いについて注意が必要です。また、発災後は被災地の治安が悪化することもありますので、防犯対策が必要となります。避難所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、避難者に注意喚起を行いましょう。特に、女性や子どもへの暴力、性暴力防止については、各運営班と連携して取り組みましよう。

<火気の使用制限>

室内においては原則、各避難者による火気の使用は厳禁とします。各避難者が火気を使用する必要がある場合（粉ミルクを作るためカセットコンロを使用する

等）は、施設管理者に確認の上、安全な場所で使用してもらいます。避難所運営委員会や施設管理者が使用・管理するストーブ等の火気については、付近に燃えやすいものを置かない、消火器・水を張った非常用バケツを近くに置くなど、火災の予防を徹底します。

（資料編 資料20 火気使用のルール）

#### <防犯に関する注意喚起>

避難者に対し、手荷物等の管理については各自で注意して行うよう促すほか、夜間や早朝に一人で出歩かないよう注意を促します。特に、トイレや水飲み場は、夜間であっても行かざるを得ないため、声を掛け合って、複数人で行動するよう注意を促します。

#### <避難所施設内への立入制限>

受付を設置し、外来者の確認をする体制を取るとともに、受付以外の場所からは施設内に立ち入ることができないように施錠する等の立入制限を行います。

#### <巡回>

避難所内の治安維持のため、夜間巡回を行うことが必要となります。避難所内の危険な場所や死角になる場所を把握し、特にトイレや水飲み場など夜間や早朝でも行かざるを得ない場所は、重点的に巡回を行います。

（資料編 資料21 夜間警備のルール）

#### <避難所における犯罪を防ぐために>

過去の災害において、避難所内で犯罪が発生した例があり、避難所運営に携わる人の連携によって、犯罪を未然に防ぐ必要があります。

##### 【対策例】

- （1）夜間や早朝などに女性、こどもが1人で行動しない。トイレや授乳スペース等は複数人で使用するか、誰かが付き添う。
- （2）避難所内の見回りを行う。「犯罪防止のため巡回実施中」など掲示物を目立つよう掲示する。
- （3）犯罪に巻き込まれないよう、女性やこどもに定期的に注意喚起する。
- （4）死角となるスペースをなくす。等

## 【環境班】 業務内容のポイント

### <部屋割りについて>

- 障がいのある方や高齢者、乳幼児のいる家庭など、配慮が必要な方々が気兼ねなく過ごせる専用のスペースの確保が必要です。

### <トイレについて>

- トイレに行きにくいと、避難者が食事や水分の摂取を控え、体調を悪化させるケースがあります。
- できるだけ、個人で携帯トイレの用意をするように、事前に地域内で周知しておきましょう。
- 下水管が壊れていなければ、トイレの使用も可能ですが、水の確保や“トイレに紙を流さない”などのルールが必要です。
- 避難者全員が協力してトイレを清掃するなどのルールも必要です。

### <ペットの同行避難について>

- 国の方針としても、ペットの同行避難が勧められています。
- ペットを家族同様に扱われている方もいれば、動物アレルギーの方もいます。事前に話し合い、場所やルールを決めておくことが大切です。
- ペットについては「市町村・避難所運営者のためのペット同行避難所運営マニュアル」を参考にします。

### <感染症対策について>

- 症状のある人を収容できるスペースを確保しましょう。
- 動線やトイレ、ゴミ箱なども、可能な限り分けましょう。
- こまめに換気を行いましょう。

## (5) 食料物資班

### ○食料の調達、受入れ、配布

#### 物資の配布基準

市の避難所として開設した場合は、必要に応じて速やかに備蓄物資を提供します。  
※可能な範囲で下記表の項目を確認します。

対象物資	確認項目
全て	避難者数を把握したか
食料・飲料	数時間以上の避難になりそうか 周辺の自動販売機やコンビニ、スーパーの 利用は難しいか
携帯トイレ	水が流れない等、施設のトイレが使えない 状況か
毛布・アルミブランケット等	数時間以上の避難になりそうか 施設の暖房利用は可能か

#### <備蓄食料>

新潟市では、災害時対応として、備蓄食料（主食など）を避難所や備蓄拠点に備蓄しています。

初動期においては、各避難者が自身で備蓄している最低3日分の食料を使用することが基本となりますが、帰宅困難者等は、通勤や通学途上のため、3日分の備蓄食料を有していませんので、避難所や備蓄拠点の備蓄食料を配布します。

また、初動期では、備蓄食料を有していない人に対する支援として、避難者に対し、余剰食料の提供を依頼するほか、近隣の店舗に食料の提供を依頼することも必要となります。

（資料編 資料22 備蓄品目）

#### <食料の受入れ>

食料が届いたら、荷下ろし・搬入のための人員が必要となります。食料物資班内で当番を決めておき、常に人手を確保できるようにしておきますが、物資が多く人手が足りない場合は、避難者の協力を仰ぎます。

また、環境班と協力し、直射日光の入らない冷暗所等に食料を保管するための専用スペースを事前に確保しておきます。

食料を受け入れる際には、品目別に数量を在庫管理簿に記載します。

（資料編 資料23 在庫管理簿）

### <配布時の支援について>

食料や物資を配布するときなど、一時的に乳幼児や要配慮者の見守り支援が必要となった際に避難者を支援できるよう、ボランティアや関係団体の協力を得て、託児・託老支援に努めます。

### <食料の配布>

食料は、配布場所を設定し、そこに世帯の代表者が受け取りにくるよう依頼します。

食料が不足する場合は、避難所運営委員会で配分方法を決定します。実際の対応方法としては、まず要配慮者（妊産婦、0～12歳のこども、高齢者、障がい者）に優先的に配布し、残りを世帯ごとに人数比などで公平に分ける方法が望ましいと思われます。

なお、自宅等で避難生活を送っている被災者や帰宅困難者が食料の配布を求めてくる可能性があります。このような被災者から食料の配布を求められた際には、避難者カードの記入を依頼し、食料の配布について記録を残しましょう。

### <避難者ニーズの把握と要請>

避難生活が長期化するにつれて、避難者の食料等に対する要望は変化します。

また、高齢者等の要配慮者には食べやすい食品を提供する必要があるほか、食物アレルギー対応食品については、必要とする人に適切に提供できるようにするため、避難者のニーズの把握に努め、取りまとめた要望を区災害対策本部（区民生活班）に要請します。

なお、地域を通じ、自宅等で避難生活を送っている被災者から要望があった場合も同様に要望を取りまとめ、区災害対策本部（区民生活班）に要請を行います。

個別の要望に対応することは、業務量を増大させ、混乱を招く原因となりますので、個別に要望があった場合は、地域を通して要望を行うように説明をします。

（資料編 資料24 避難者ニーズ調査票）

（資料編 資料25 物資等支援要請書）

## ○物資の要請、受入れ及び配布

### <区災害対策本部に対する物資の要請>

避難者のニーズに応じて物資の要請を行いますが、大規模災害時においては、物資の配達までに時間がかかる可能性があります。

このとき、要請すべき物資としては、次のような広く一般的に使用が想定され

る生活必需品を要請します。

（資料編 資料22 備蓄品目）

- 1) 紙おむつ（成人用・乳幼児用）
- 2) 生理用品
- 3) 下着類
- 4) タオル
- 5) ティッシュ
- 6) 歯ブラシ・歯磨き粉
- 7) 紙コップ・紙皿・割り箸
- 8) トイレtp>ーパー・排便袋
- 9) 毛布

#### <物資の受入れ>

食料同様に、荷下ろし・搬入のための人員を確保します。

物資を受け入れる際には、品目別に数量を在庫管理簿に記載し、「避難者全員がそれぞれ使用するもの」、「避難者全員が共同で使用するもの」といった使用形態別に仕分けを行い、倉庫に品物が分かるように保管します。

使用形態別仕分けについては、次のような仕分けになります。

- 1) 避難者全員がそれぞれ使用するもの  
下着類・タオル・ティッシュ・歯ブラシ・歯磨き粉・紙コップ・紙皿・割り箸
- 2) 特定の避難者が使用するもの  
紙おむつ（成人用・乳幼児用）・生理用品 等
- 3) 全員が共同で使用するもの  
トイレtp>ーパー・排便袋 等

#### <物資の配布>

物資の配布に当たっては、配布場所を設定し、そこに受け取りにくるよう依頼します。

物資が不足する場合は、避難所運営委員会で配分方法を決定します。

「避難者全員がそれぞれ使用するもの」については、食料と同様です。

「特定の避難者が使用するもの」については、該当者の状況にもよりますが、公平性の点から、一部の人に大量に配布することは、避ける必要があります。

また、生理用品などの女性特有の物資は、女性が配るなどの配慮も必要です。

自宅等で避難生活を送っている被災者や帰宅困難者が物資の配布を求めてきた

場合は、食料同様に配布をする必要があります。ただし、一部の人に大量に配布をすることがないように、避難者カードに記録を残しておく必要があります。

（資料編 資料26 段ボールベッドの使用方法）

（資料編 資料27 パーティションの使用方法）

（資料編 資料28 携帯トイレの使用方法）

（資料編 資料29 トイレテントの使用方法）

（資料編 資料30 組立式仮設トイレの使用方法）

1) 避難者全員がそれぞれ使用するもの

食料同様に、世帯ごとにまとめて配布を行うこととし、配布場所に世帯の代表者が受け取りにくるよう依頼します。

2) 特定の避難者が使用するもの

該当者が必要の都度配布場所に受け取りにくることとします。

3) 避難者全員が共同で使用するもの

トイレットペーパーや排便袋は環境班に渡す等、必要な箇所に食料物資班が適宜配置・配布をします。

### ○炊き出し

日本赤十字や自衛隊、ボランティアの手で炊き出しが行われる場合もありますが、ここでは、避難所で自分たちの手で炊き出しを行う場合を記載します。

#### <炊き出し場所及び炊き出し用具の確保>

まず、環境班と協力し、炊き出しのスペースを確保し、次のような必要な道具を調達します。調達方法は、区災害対策本部（区民生活班）に要請を行うほか、施設管理者の協力を得て、避難所施設にて保有している資機材の貸与を受ける方法があります。

1) 調理用熱源

カセットコンロ・ガスコンロ（プロパンガス） 等

2) 調理器具・用具

鍋、炊飯器、鉄板、包丁、まな板、おたま、さいばし 等

3) 食器

皿、茶碗、お椀、はし、スプーン 等

※衛生上の点から使い捨てのものとするのが望ましいです。

4) 洗浄用具

洗剤、たわし、スポンジ、ふきん 等

### <炊き出し人員の確保>

炊き出しの人員は、基本的に食料物資班内で当番を決めておくこととしますが、避難者の協力も仰ぎます。

なお、調達できる食材、多くの避難者に好まれる料理、栄養のバランスなどを考慮して献立を決定することが望ましいため、避難者の中に調理師や栄養士の有資格者がいれば、協力を依頼します。

また、調理には衛生を心がけ、加熱調理を原則とします。

### <食物アレルギーに対する配慮>

食物アレルギーを引き起こす可能性があるため、調理に使用した材料などを明示することが大切です。

特定原材料	特定原材料に準ずるもの
えび、かに、くるみ、小麦、そば、卵、乳、落花生	アーモンド、あわび、いか、いくら、オレンジ、カシューナッツ、キウイフルーツ、牛肉、ごま、さけ、さば、大豆、鶏肉、バナナ、豚肉、マカダミアナッツ、もも、やまいも、りんご、ゼラチン

## 【食料物資班】 業務内容のポイント

### <食料や物資の配布について>

- 食料や物資の配布は、配布する場所を設定し、その都度掲示板や放送で伝達します。
- 避難所に避難している避難者だけでなく、自宅等で避難生活を送っている方々への配慮も忘れずに！  
→ 電気・ガス・水道が止まっている状態では、自宅で過ごしている方々も食事が作れない場合があります。
- 炊き出しなど、地域独自でできることも考えましょう。
- 地域の人材（調理師、栄養士など）をあらかじめ把握し、体制をつくっておきましょう。

### <食物アレルギーについて>

- 食物アレルギーは命にかかわることがあるので、使用する食材には注意が必要です。また、使われている食材の表示も大切です。
- 食物アレルギーについて、地域内で理解を深めておくことも大切です。

## （6） ボランティア班

### ○ボランティアの受入れ

#### ＜ボランティア等の派遣依頼＞

避難所は、避難者主体で運営することが望まれますが、必要な作業のうち、特に人手を多く必要とする場合は、区ボランティアセンターに対しボランティアの派遣を依頼します。

ボランティアの派遣依頼にあたっては、主たる活動内容、活動時間、必要人員等を示し、派遣を依頼します。

また、依頼する活動内容（車両の運転等）によっては、ボランティア保険の適用があるかどうかの確認をしましょう。

（資料編 資料31 ボランティア派遣依頼書）

#### ボランティア保険の対応確認について

災害ボランティアセンターで登録手続きを行ったボランティアは、ボランティア保険に加入します。

避難所でボランティアに指示する内容が、ボランティア保険の適用範囲かどうか確認しておきましょう。

#### 1) 区災害ボランティアセンターの開設

新潟市各区社会福祉協議会が中心となり、必要と認められる状況であれば概ね3日以内に開設し、運営を行います。

被災状況や建物被害などで変更になる場合があるほか、被害の大きかった地域には、サテライト（支所）が設置される場合もあります。

（資料編 資料32 新潟市社会福祉協議会連絡先一覧）

#### 2) 一般ボランティア

派遣時間帯は原則日中で、物資の運搬・仕分け・配布、炊き出し、片付け支援、清掃補助、高齢者やこどもの支援など、専門的な知識が不要な支援が対象です。ボランティアは有志の集まりであり、人数やできることに制限があります。危険を伴う作業には従事させることができません。

#### 3) 専門ボランティア（例）

災害時通訳・翻訳ボランティア、医療ボランティアや被災建築物応急危険度判定士など、専門的な知識が必要なボランティアとなります。派遣可否は状況により変化するため、区の災害ボランティアセンターや区災害対策本部と事前に検討しましょう。

### ＜ボランティアの受入れ＞

外部からのボランティアの受入れは、原則として一般ボランティア、専門ボランティアとも、災害ボランティアセンター（社会福祉法人新潟市社会福祉協議会に設置）を経由して行います。

しかし、これらの窓口を経由しないで、直接、避難所にボランティアの方が訪れてくる可能性があります。災害ボランティアセンターを経由していないボランティアは受け入れず、災害ボランティアセンターにおいて登録手続きを行うよう依頼します。

なお、NPO法人、ボランティア団体等から支援活動の申し出があった場合も、同様に災害ボランティアセンターにおいて登録手続きを行うよう依頼します。

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については、到着時に災害ボランティアセンターにて登録手続きを行っているか確認を行い、一目で避難者と識別ができるように、名札や腕章等の着用を依頼します。なお、専門ボランティアにあっては、その専門性が分かる表示も依頼します。

### ＜ボランティアの配置＞

作業を依頼するにあたっては、所有している資格等の特性や活動期間といった事情に応じて作業内容を決定するほか、配置ボランティアの安全衛生に十分に配慮し、長時間に及ぶ作業や危険な作業はさせないようにします。

ボランティアが活動しやすいよう、作業内容は具体的に指示することが必要です。指示は配置先の各運営班の作業担当から行うようにします。

## 【ボランティア班】 業務内容のポイント

- 各班の役割や活動内容を把握しておくことが大切です。
- 避難所運営会議を開き、どの班が人手を必要としているかなどの情報を把握できているとスムーズな対応につながります。
- ボランティアが行う作業は力仕事ではありません。
- 物資の整理・配布、炊き出しのお手伝いだけでなく、高齢者の話し相手、こどもの遊び相手など様々な活動が可能です。

### 3 避難所運営会議の開催

#### (1) 避難所運営委員会による会議

避難所の円滑な運営のために、定期的に避難所運営委員会の委員長・副委員長・各班長、施設管理者、市職員の3者で避難所運営会議を開催しましょう。

- 避難所の状況を共有
- 伝達すべき事項と決定すべき事項の整理

#### (2) 開催頻度

発災直後は、伝達すべき事項や決定すべき事項も多いことから、会議の頻度は、1日2回、朝食前及び夕食後が望ましいです。

なお、朝食前の会議では、連絡事項の報告が主となり、夕食後の会議では、問題点の報告や対処方法についての話し合いを主としましょう。

### 4 引き継ぎ事項の記録

#### (1) 業務日誌の作成

避難所を開設してからの経過、毎日の基本的な作業・対応や突発的な事案への対応など、必要事項をノートにまとめ、総務班は業務日誌を作成します。

(資料編 資料16 業務日誌)

#### (2) 担当ごとでの引継ぎ

避難生活が中長期化する場合、避難所運営委員会、施設管理者、市職員は、それぞれ交代しながら避難所運営にあたります。業務日誌をもとに、それぞれの業務で個別に引き継ぎを行いましょう。

【参考：避難所のタイムスケジュール例】

消灯	起床	情報共有	共有朝食	引継ぎ等 各班業務・	昼食	各班業務等	夕食	清掃	運営会議	消灯
	6時	7時	8時	12時	13時	18時	19時	20時	22時	

## 第3章 避難所の閉鎖について

---

### 1 避難所の縮小

避難所の統廃合以前の対応として、施設機能の回復（学校の再開等）を求められることから、避難所を徐々に縮小していく必要があります。

避難所運営委員会は、避難所レイアウト図（部屋割図面）を活用し、避難所の閉鎖時期や縮小の方法等について協議をします。

また、施設機能の回復（学校の再開等）が実施された後も避難者がおり、施設利用者が共存せざるを得ない状況に備え、ルールや体制づくりを検討する必要があります。

### 2 閉鎖方針

避難所は一時的、一過性のものです。被災者及び地域社会が自立に向けて次の一歩へ踏み出せるように援助し、少しでも早く避難所が不要となり、避難生活が解消できるよう努めることが肝要です。

基本的には、避難者がいなくなったときに避難所を閉鎖することにはなりますが、早期の施設機能の回復（学校の再開等）を求められますので、避難者数がわずかとなった場合は、他の近隣の避難所との統廃合を検討する必要があります。この場合、区災害対策本部と相談したうえで、残っている避難者に統廃合を周知し、希望を確認して他の避難所に移ってもらうよう理解を求める必要があります。

避難者が残っている状態で、避難所を統廃合が決定した場合は、避難所の今後の利用見通しや閉鎖時期等について、避難所運営委員会は避難者や施設管理者、区災害対策本部（健康福祉班）と協議する場を作り、調整を図る必要があります。

### 3 避難所の閉鎖

市職員は、施設管理者とともに、施設の点検を行い、避難所運営委員会と協力しながら原則として避難所使用前の状態に原状復旧を行ったうえで、避難所の閉鎖を行います。備蓄物資を開封・使用した場合は、補充が必要となるため、数量を把握したうえで区災害対策本部（区民生活班）へ報告します。

なお、大規模な清掃が必要となる等、避難所運営委員会、市職員や施設管理者による対応が困難な場合は、区災害対策本部（健康福祉班）に対し、原状復旧の要請を行います。

◀ 「新潟市避難所運営マニュアル」の改訂履歴 ▶

1 版	平成 25 年 4 月	新規
2 版	平成 25 年 8 月	改訂
3 版	平成 26 年 4 月	改訂
4 版	平成 27 年 7 月	改訂
5 版	平成 28 年 6 月	改訂
6 版	平成 29 年 6 月	改訂
7 版	平成 30 年 3 月	改訂
8 版	令和元年 5 月	改訂
9 版	令和 2 年 6 月	改訂
10 版	令和 3 年 4 月	改訂
11 版	令和 4 年 7 月	改訂
12 版	令和 7 年 3 月	改訂

新潟市避難所運営マニュアル 本編

発行年月：令和7年3月

発行者：新潟市危機管理防災局 防災課

電話：025-226-1143（直通）

電子メール：[bosai@city.niigata.lg.jp](mailto:bosai@city.niigata.lg.jp)