

大規模災害時における
避難所運営マニュアル

各運営班の業務

平成 31 年 3 月
日 向 市

目 次

避難所運営委員会

- (1) 定例会の開催..... 4 0
- (2) 運営体制の見直し

総務班

- (1) 総合受付（入所の手続き）..... 4 1
- (2) 入所後の手続き
- (3) 避難所利用者への説明・案内..... 4 2
- (4) 退所の手続き
- (5) 退所の手続き（退所日当日）
- (6) 退所後の手続き..... 4 3
- (7) 申し出のない退去者が出た場合
- (8) 落とし物を見つけた人がいた時
- (9) 落とし物の申し出があった時..... 4 4
- (10) 探し物の申し出があった時
- (11) 3 ヶ月の保管期間が経過した時
- (12) 相談コーナーの設置..... 4 5
- (13) 相談対応後の処理..... 4 6
- (14) 郵便物の差出箱の設置
- (15) 利用者宛てに送られた宅配や郵便物
- (16) 支援の受け入れ..... 4 7
- (17) その他の総合受付
- (18) 避難所内配置図の作成
- (19) 避難所内の配置計画の作成
- (20) 避難所内の配置変更・移動..... 4 8
- (21) 避難所運営委員会の事務局
- (22) 避難所運営日誌の作成
- (23) 日向市災害対策本部への連絡..... 4 9
- (24) 災害発生時の対応方針と検討
- (25) 気象や災害に関する情報の入手・提供
- (26) 災害が発生した場合..... 5 0
- (27) 避難所ルールの見直し
- (28) 各種イベントの企画・実施
- (29) 避難所利用者から運営協力を募る..... 5 1
- (30) ボランティア受け入れと分担する仕事の検討
- (31) ボランティアの受け入れ検討..... 5 2
- (32) ボランティア受け入れ窓口の設置

目 次

総務班

(33) ボランティア受け入れ事務	5 2
(34) ボランティア活動の立会い	5 3
(35) ボランティア受け入れの終了	
(36) その他、ボランティアに関すること	

名簿班

(1) 入所手続き後の登録	5 4
(2) 退所手続き後の登録	
(3) 個人情報の管理	
(4) 利用者数の把握	
(5) 公開用名簿の作成	5 5
(6) 安否確認への対応	
(7) 電話対応	5 6
(8) 来客対応	5 7
(9) 配慮が必要な人の状況把握	5 8
(10) 配慮が必要な人に対する聞き取り	
(11) 相談コーナーの設置	5 9
(12) 要配慮者への定期巡回	6 0
(13) 運営委員会における要配慮者の情報共有	
(14) 各運営班における要配慮者の情報共有	
(15) 外部支援者との要配慮者の情報共有	
(16) 配慮が必要な人のための情報収集	6 1
(17) 配慮が必要な人への情報提供	
(18) 配慮が必要な人やその支援についての周知	
(19) 要配慮者の適切な配置とスペースの検討	6 2
(20) 要配慮者が使用する場所の運用	
(21) 要配慮者配置に必要な資機材の確保	
(22) 要配慮者が必要とする物資の配給	6 3
(23) 要配慮者が必要とする食料の配給	
(24) 女性が使用する場所の配慮	6 4
(25) 女性や子どもへの暴力防止対策の検討	
(26) 女性や子どもへの注意喚起	
(27) 福祉避難所や医療機関との連携	6 5
(28) 要配慮者に関する専門家の把握・派遣	

目 次

情報広報班

(1) 情報収集・提供に必要な機器の確保	6 6
(2) 連絡員による情報収集	6 7
(3) 情報伝達に配慮が必要な人への対応	6 8
(4) 情報の伝達・提供	
(5) 情報掲示板の設置	6 9
(6) 避難所「内」の掲示板の管理	
(7) 避難所「以外」の掲示板の管理	7 0
(8) マスコミなどの取材対応の方針決定	
(9) マスコミなどの取材対応	
(10) 安定期以降の情報収集・提供	7 1
(11) 各種支援窓口の設置・調整	

食料物資班

(1) 必要数の把握	7 2
(2) 個別対応が必要な人の確認	
(3) 避難所以外の場所に滞在する人への配給	
(4) 避難所資器材の確認と食料・物資の管理	
(5) 保管場所の確保	7 3
(6) 荷下ろしする場所の確保	
(7) 物資の保管場所の配置図を作成	
(8) 水の確保	7 4
(9) 不足分の調達	
(10) 災害対策本部に要請したものの受け取り	7 5
(11) 寄付や支援物資の受け取り	
(12) 物資の保管	7 6
(13) 配給時間と場所を知らせる	
(14) 配給の方法と注意事項	7 7
(15) 個別対応が必要な物資などの配給	7 8
(16) 炊き出し	
(17) 給水車による給水について	7 9
(18) 避難生活の長期化に伴う必要物資の確保	8 0

目 次

保健衛生班

(1) トイレの確保・設置	8 1
(2) トイレの防疫・衛生・清掃	
(3) トイレの清掃について	
(4) ごみ集積所の設置	8 2
(5) 生活用水の確保	8 3
(6) 生活用水の管理	
(7) 排水の処理について	8 4
(8) 手洗いの徹底	
(9) 手洗いのための水が確保できない場合	
(10) 手洗い場の設置	
(11) 食器・洗面道具の衛生管理	8 5
(12) 避難所の清掃について	
(13) 洗濯に関すること	
(14) 入浴施設の情報収集・提供	8 6
(15) 仮設風呂・仮設シャワーについて	
(16) 医療施設の情報収集・提供	8 7
(17) 救護室の管理・運用	
(18) けが人や体調不良の人の把握・対応	8 8
(19) 感染症の予防	
(20) エコノミークラス症候群などの予防	
(21) 健康維持のための活動	
(22) 避難所を運営する側の健康管理	8 9
(23) 心のケアが必要な人の把握	
(24) 保健師や心のケアの専門家等の派遣要請	
(25) 避難所を運営する側の心のケア	

目 次

施設管理班

(1) 施設の安全点検.....	9 0
(2) 設備の確認、修繕依頼	
(3) 運営で使用する部屋などの指定・表示	
(4) 通路の確保.....	9 1
(5) プライバシーの確保	
(6) 照明の管理（消灯など）	
(7) ペットの受け入れ場所の確保.....	9 2
(8) ペットの登録情報の確認	
(9) ペットの飼育について	
(10) 「ペット飼い主の会」の設立.....	9 3
(11) 避難所内での喫煙・飲酒のルールの徹底.....	9 4
(12) 避難所の見回り.....	9 5
(13) 避難所の防火対策	
(14) 避難所の防犯対策.....	9 6
(15) 避難所敷地内の車両の管理.....	9 7

(15) 避難所敷地内駐車車両の管理

在宅避難者等支援班

(1) 避難所外避難者の情報を把握.....	9 8
(2) 戸別訪問などにより情報を把握	
(3) 組織づくり.....	9 9
(4) 車中・テント生活者への支援	
(5) 避難所以外で生活する要配慮者への支援	
(6) 在宅避難者等支援施設の選出.....	1 0 0
(7) 在宅避難者等支援施設の管理・運営	
(8) 避難所から近い人達への食料・物資の支給.....	1 0 1
(9) 避難所から遠い人達への食料・物資の支給	
(10) 避難所から近い人達への情報の提供	
(11) 避難所から遠い人達への情報の提供	

避難所運営委員会

(1) 定例会議の開催

- 避難所内の状況を把握し、相互の意見交換を行いながら避難所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。
- 会議の結果から、各運営班からの要望や連絡事項など日向市災害対策本部へ報告する内容をまとめる。



定例会議の主な内容

- * 居住班の代表者や各運営班から情報の収集や共有
- * 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、特に配慮する必要が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、各運営班の班員が交代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の協議、決定
- * 日向市災害対策本部からの情報の共有、要請内容などの調整と決定
- * 災害が発生した場合の対応

(2) 運営体制の見直し

- 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居住班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。
- 必要に応じて、日向市災害対策本部に職員などの派遣を要請するほか、自宅などに戻った被災者（地域・自治会の役員や自主防災会の役員など）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。
- 避難所利用者数やライフラインの復旧状況、避難所となった施設の本来業務の再開状況などから、避難所の統合・閉鎖時期などについて、行政担当者を通じて日向市災害対策本部と協議する。

(1) 総合受付（入所の手続き）

- ☐ 避難所利用者登録票（様式集P14）に記入してもらう。
- ☐ 記入者とともに避難所利用者登録票（様式集P14）の登録時の注意事項を確認し、本人からの申告事項や聞き取ったことを記入する。
- ☐ ペット同伴の場合はペット登録台帳（様式集P24）にも記入してもらう。
- ☐ マスコミなどの取材の申し出があった場合は、避難所状況や被災者の心情などを考慮し慎重な対応をする。



登録時の注意

- * 様式は世帯（家族）ごとに作成する。
- * 日本語がわからない外国人には世界地図などを用いて、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）。
- * 記入事項に漏れがないか確認する。
- * 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。
- * 運営協力のため特技や資格を記入してもらうよう協力を求める。
- * 高齢者、障がい者、難病、アレルギー疾患、その他の慢性疾患患者、妊産婦、乳幼児、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。

(2) 入所後の手続き

- ☐ 避難所内の配置図を修正する。
- ☐ 避難所利用者登録票の裏面に受け入れ場所などの情報をメモし、名簿係に渡す。⇒ 名簿係「(1) 入所手続き後の登録（P54）」へ

（３）避難所利用者への説明・案内

- 避難所でのルール（様式集P3～8）を説明する（できれば印刷して渡す）。
- 避難所内の配置図で受け入れ可能な場所を確認し、場所を割り当てる。
- 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ごとの受入・配布等管理簿（様式集P27）に忘れずに記入する。
- 受け入れ場所まで案内し、居住班の代表者に紹介する。
- 退所する時は必ず受付を介す（総務班に伝達する）よう伝える。

（４）退所の手続き（退所の申し出があった時）

- 退所の申し出があった場合は退所届（様式集P29）に記入してもらい、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。
- * 貸し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。

（５）退所の手続き（退所日当日）

- 忘れ物がないか、清掃を行ったか確認する（可能であれば、本人と部屋まで同行し確認する）。

（６）退所後の手続き

- ☐ 避難所内の配置図を修正する。
- ☐ 退所届と避難所利用者登録票を名簿係に渡す。⇒名簿係「（２）退所手続き後の登録（P54）」へ

（７）申し出のない退去者が出た場合

- ☐ 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所扱いとする。

（８）落とし物を見つけた人がいた時

- ☐ 見つけた場所や状況を聞き、**落とし物リスト（様式集P30）**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。



落とし物対応

財布・現金の場合

- * 財布や現金はすみやかに警察に届ける。
- * 財布や現金を落とした申し出があれば警察に届けたことを伝える。

それ以外の落とし物の場合

- * 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（3ヵ月程度）。
- * 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る。
- * 傘や衣類など大量で安価なものや、保管に相当な費用を要するものは保管期間3ヵ月を待たずに適宜処分する。

(9) 落とし物の申し出があった時（現金・財布以外）

- ☐ 自分のものという申し出があった時は、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）。
- ☐ 受け取りをしたら、落とし物リストに日時・名前・住所・連絡先・受け取りのサインをしてもらう。受付担当者は同じく余白に確認のサインをする。
- ☐ 情報掲示板に貼っていた落とし物のメモ（掲示物）をはがす。

(10) 探し物の申し出があった時

- ☐ 落と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者がある場合は「(9) 落とし物の申し出があった場合」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、落とし物リスト綴に張り付けておく。

(11) 3ヵ月の保管期間が経過した時

- ☐ 情報掲示板に貼っていた落とし物のメモ（掲示物）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）。

< 情報掲示板への広告(例) >

～ 落とし物のお知らせ ～
「〇〇〇〇」
<保管期間>
△△月△△日まで
□□避難所総合窓口

総務班

(12) 相談コーナーの設置

- ☐ 名簿班と連携し、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、名簿班：1名）で対応する（途中交代や運委員会内（各班）で順番に行うことも可能）。
- * 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。
- * 苦情・相談・要望への対応後の事務処理は総務班が行う。



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。

(13) 相談対応後の処理

- 相談コーナーで聞き取った内容は**受付メモ（様式集P31）**に記録する。
- 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各運営班班長、行政担当者、施設管理者など）に申し伝える。
- **受付メモ（様式集P31）**に対応状況を記入してファイルに綴じる。ファイルの取り扱いには厳重に注意する。
- 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、総務班と名簿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。
- **避難所運営日誌（様式集P32）**にも概要を記載する。

(14) 利用者宛てに送られた宅配や郵便物

- 宅配や郵便事業者に避難所内の配置図を貸し出し、該当者に直接渡してもらう。配達後に配置図は返却してもらう。
- 本人が不在の場合は配置図を返却してもらい、宅配や郵便物を一度持ち帰り、再度来てもらう。

(15) 郵便物の差出箱（ポストの代用品）の設置

- 郵便事業者と相談し、総合受付に「簡易郵便差出箱」を総合受付に設置する。
- 郵便物は**「郵便物受付簿（様式集P33）」**に記入し管理する。また、郵便物を受け渡す際は、受付簿と郵便物の再確認（発送確認）を行う。



宅配など関係業者への対応について

* 宅配については業者が複数存在することや配送物の量や大きさが異なってくることから、避難所利用者が直接、集荷依頼・受け取り対応等を行うこととする。

(16) 支援の受け入れ

- 個人や団体などから、直接、寄付や物資などの支援の申し出があった場合は、日向市災害対策本部を通すように伝える。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。
- 受け入れ可能となった場合は支援受け入れ一覧表（様式集P34）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。
- 日向市災害対策本部からあっせんがあった場合は、施設管理者、食料物資班と相談し、受け入れを検討する。

(17) その他の総合受付

- 安否確認や避難所利用者の問い合わせ。⇒ 名簿係へ
- マスコミや調査団などの取材対応 ⇒ 情報広報班が対応
- 食料、物資の受け入れ。⇒ 食料物資班が対応

(18) 避難所内配置図の作成

- 避難所内のどこに誰が入所しているかがわかる配置図を作成する。
- 宅配や郵便事業者に貸し出すための配置図を用意する。
- 入所や退所、場所の移動などで配置が変わる場合は随時修正する。

(19) 避難所内の配置計画の作成

- 施設管理者や施設管理班と連携し、避難所に入所している人の数、施設本来の業務の再開などに合わせ、概ね7日ごとに配置を見直し、部屋の統合と移動を行うための配置計画を作成する。
- 作成した配置計画は避難所運営委員会に提出し、承諾を受ける。



配置計画を作成する際の注意点

- * 名簿班と連携し、避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（P126～132）を参考に、利用者が過ごしやすい配置などを検討する。
- * 避難所生活の長期化で荷物が増えることもふまえ、1人あたりの面積を検討する。
- * 部屋や居住班のまとまりを維持できるよう配慮する。
- * 車中・テント生活者に建物内への異動希望を聞く。
- * 施設本来の業務再開が進むよう、避難所として利用する場所を階ごとに分けるなど工夫する。

(20) 避難所内の配置変更・移動

- ☐ 居住班の代表者の協力のもと移動対象となった人たちの了解を得て、配置計画に基づき移動する。
- ☐ 移動の際、居住班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。

(21) 避難所運営委員会の事務局

- ☐ 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。
- ☐ 運営委員会の決定事項を情報掲示板に掲載する。また各居住班の代表者や情報広報班、在宅避難者等支援班と協力し避難所を利用する人（避難所外の場所に滞在する人を含む）にも確実に伝達する。

(22) 避難所運営日誌の作成

- ☐ 避難所運営委員会での議事内容などを参考に、毎日、**避難所運営日誌（様式集P32）**を作成し、避難所の状況や主な出来事、次の日に引き継ぐ事項などを記録する。

(23) 日向市災害対策本部への連絡

- 日向市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P18）を作成し、行政担当者に提出する。
- 行政担当者は避難所状況報告書（様式集P18）の必要事項を記入し、毎日午前9時に報告する。
- 行政担当者が不在、または緊急の場合は総務班が日向市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（総務班）なども同様に、行政担当者が不在、または緊急の場合は各班が直接日向市災害対策本部へ連絡する。

(24) 災害発生時の対応方針と検討

- 避難所運営委員会で、地震、津波、洪水、土砂災害、高潮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、対応方針を決める。
- 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（P133）を参考に、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する人を含む）に伝えるとともに、各人でも身の安全を確保することが出来るよう、具体例を示して伝えておく。

(25) 気象や災害に関する情報の入手・提供

- 情報広報班と連携し、日向市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（P133）を参考に、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する人を含む）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。

(26) 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（地震の場合は震度や津波情報など）を確認し、避難所利用者の事情に配慮した広報の例（P 133）を参考に、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する人を含む）に伝える（小規模な地震の場合や津波の恐れがない場合は、心配ない旨を伝える）。
- 避難経路確保のため、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（P 133）を参考に、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する人を含む）に伝え、対応方針に基づき、速やかに避難する。

(27) 避難所ルールの見直し

- 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（P 133）を参考に、避難所利用者全員に知らせる。

(28) 各種イベントの企画・実施

- 避難生活の長期化に伴い、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、施設管理班と連携し日時や実施場所を調整する。
- イベントが決まったら、情報広報班と連携し、避難所利用者の事情に配慮した広報の例（P 133）を参考に、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する人を含む）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

(29) 避難所利用者から運営協力者を募る

- 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から運営協力者を募る。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。

(30) ボランティア受け入れと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。



ボランティアに分担する仕事（例）

総 務 班	*被災者の憩いの場づくり
〃	*各種イベントの企画・実施
〃	*子どもの世話や遊び相手、学習支援
〃	*被災者の話し相手
情 報 広 報 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
食 料 物 資 班	*水や食料、物資などの仕分け、運搬、配給
保 健 衛 生 班	*介護や看護の補助
〃	*清掃や防疫活動
施 設 管 理 班	*ペットに関すること
在宅避難者等支援班	*避難所周辺の交通整理
〃	*避難所以外の場所に滞在する人への支援
全 般	*その他、危険を伴わない軽作業への協力

※ 〇 〇 〇 班 はボランティアに関係する運営班

(31) ボランティアの受け入れ検討

- 避難所内で対応しきれないことについて、ボランティア派遣依頼書（様式集P35）を作成し、行政担当者に渡す。
- 行政担当者がいない場合は、ボランティア派遣依頼書（様式集P35）に発信日時、避難所名、発注依頼者などを記入し、日向市災害対策本部にFAXで送信する（FAXが使えない場合は写しをとり、伝令などの際に直接届ける）。

(32) ボランティア受け入れ窓口の設置

- 総合受付の一角にボランティア受け入れ窓口を設置する。
- 避難所に直接ボランティアの申し入れがあった場合に、申し出者がボランティア活動保険に加入していなければ、日向市社会福祉協議会災害ボランティアセンターで手続きをするよう伝える。



日向市社会福祉協議会災害ボランティアセンター

『日向市災害ボランティアセンター』

〒883-0034

宮崎県日向市大字富高207番地3 日向市総合福祉センター内

TEL (0982) 52-2572

FAX (0982) 52-9562

MAIL hyuga207@eagle.ocn.ne.jp

(33) ボランティア受け入れ事務

- ボランティア受付票（様式集P36）に必要事項を記入してもらう。
- ボランティアの皆様へ（様式集P37）について説明する。
- ボランティアの目印となるものを必ず着用してもらう。
（例）腕章、ビブス（ゼッケン）、ガムテープにマジックで目印を書いたものを衣類に貼る、など

総務班

(34) ボランティア活動の立会い

- ボランティアの活動中は必要に応じて、活動内容に関わる運営班の班員が立ち会うようにする。活動内容がどの運営班にも属さない場合は、できる限り総務班の班員が立ち会う。

(35) ボランティア受け入れの終了

- ボランティアに任せる作業がなくなったら、ボランティア受け入れ窓口でボランティア受付票（様式集 P36）に終了日時を記入してもらう。

(36) その他、ボランティアに関すること

- ボランティアがケガをしたり事故が発生した場合は、日向市社会福祉協議会災害ボランティアセンターに連絡する。

名簿班

（１）入所手続き後の登録

- 避難所利用者登録票（様式集P14～15）の情報を避難所利用者名簿（手書き用）（様式集P38）に記入する。パソコンが利用できる場合は避難所利用者名簿（詳細版：エクセル管理用）（様式集P39）に入力する。
- 登録後は、登録票を受付番号順にファイルを綴じて保管する。

（２）退所手続き後の登録

- 退所届（様式集P29）の情報を、避難所利用者登録票と避難所利用者名簿に記入する。
- 避難所利用者登録票の世帯全員が退所した場合は、退所届と避難所利用者登録表を合わせて、ホッチキスなどでまとめる。
- 記入後は、退所届を受付番号順にファイルに綴じて保管する。

（３）個人情報の管理

- 個人情報保護のため、登録票や退所届、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。
- 個人情報が入力されているパソコンやファイルにはパスワードを設定する。

（４）利用者数の把握

- 避難所利用者名簿（手書き用）（様式集P38）などから、入所者数、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、総務班を通じて毎日午前8時50分までに行政担当者に報告する（[総務班の業務「日向市災害対策本部への連絡（P49）へ](#)」。
- 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」などを毎日報告する。

名簿班

（５）公開用名簿の作成

- 安否確認などの問い合わせに迅速に対応できるよう避難所利用者登録票（様式集 P 14）で「個人情報了他者へ公開してよい」とした人の名前、ふりがな、住所を世帯別に抜き出した公開用の名簿（避難所利用者名簿【公開用】（様式集 P 40））を作成しておく。



名簿作成のポイント

- * 避難所利用者名簿【公開用】（様式集 P 40）は避難所利用者名簿（手書き用）（様式集 P 38）などとは別に作成する（個人情報の漏洩を防ぐため）。
- * 問い合わせなどに迅速に対応するため、五十音順や地域別に整理する。
- * 公開用の名簿は随時更新する。

（６）安否確認への対応

- 問い合わせには避難所利用者名簿【公開用】（様式集 P 40）に情報がある場合のみ回答する。
- 公開用の名簿以外の情報は、日向市災害対策本部に問い合わせるよう伝える。は
- 避難者以外は原則として居住スペースに立ち入らせないようにする。訪問者との面会場所は避難所入口付近を指定し、周知徹底する。
- 安否確認のため名簿の掲示・閲覧が必要な場合は、公開用の名簿を一定期間掲示しても良いが、問い合わせが減ったら速やかに撤去する。

名簿班

（７）電話対応

- ☐ 被災直後は施設あてと避難者あてにかかってくる電話で混乱するため、誰が電話の対応を行うのかを施設管理者と調整する。問い合わせに対しては避難者名簿に基づき対応する。
- ☐ 避難所に入所している人あての電話があった場合、公開用の名簿で該当者を確認し、公開用の名簿に情報がある場合のみ対応する。
- ☐ 施設内の電話は直接避難者へは取り次がないようにし、通話内容を避難者に直接伝えるか、もしくは伝言板に貼り、折り返し電話をしてもらう。
- ☐ 受信日時、伝言内容、相手方の「名前」「連絡先」などを聞き取り、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。

*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。

(8) 来客対応

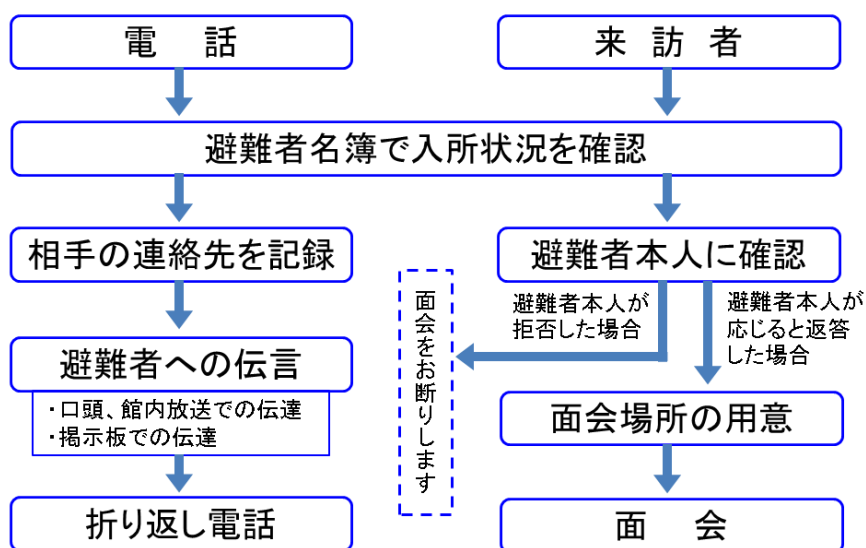
- 避難所に入所している人あてに来客があった場合、公開用の名簿で該当者を確認する（公開用の名簿に情報がある場合のみ対応する）。
- 館内放送や連絡役にて該当者を総合受付まで呼び出す。
- 該当者が来た場合は、来客と面会してもらう。
- 該当者が来ない場合は電話対応と同じく、メモで伝言を伝える。



来客対応の例

- ① 「探している人の住所と名前を教えてください。」
- ② 公開用の名簿を確認し、該当者がいれば③に進む。公開用の名簿に該当者がいない場合は、その旨を伝える。
- 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。」

<避難者への電話、来訪者への対応の流れ>



（９）配慮が必要な人の状況把握

- ☐ 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、配慮が必要な人を居住班ごとに把握する。
- ☐ 避難支援のための避難支援計画がある場合は、内容を確認する。

（10）配慮が必要な人に対する聞き取り

- ☐ 避難所利用者でつくる居住班の代表者や、民生委員、保健師などの協力を得て、本人や家族などから支援に必要な情報を詳しく聞き取る。
- ☐ 聞き取った事項はメモしておき、管理・保管している避難所利用者登録票「裏面」（様式集P15）に追記する。



聞き取り内容の例

- * 避難所利用者登録票に書かれた「特に配慮が必要なこと」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（同じ病気や障がいによって、症状や注意する点は違うので、どんな配慮が必要か、本人や家族から具体的に聞き取る）。
- * 家族や親せきなど日常生活を支援してくれる人の有無
- * かかりつけの病院、医師の名前
- * 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

名簿班



聞き取り内容（個人情報など）の取り扱い

- * 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。



要配慮者本人や家族に必ず確認！

- * 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、各居住班の代表者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。

(11) 相談コーナーの設置

- ☐ 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、名簿班：1名）で対応する（途中交代や運委員会内（各班）で順番に行うことも可能）。
- * 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。
- * 苦情、相談、要望への対応後の事務処理は、総務班が行う。

名簿班

(12) 要配慮者への定期巡回

- 在宅避難者等支援班や保健衛生班と連携し、民生委員や保健師の協力を得て、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（P145～148）](#)を参考に、具合の悪そうな人がいたら声をかけ、救護室の利用や保健師の面談、心のケアの専門家の相談などを紹介する。

(13) 運営委員会における要配慮者の情報共有

- 配慮が必要な人やその家族から意見・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、支援の方針を決定する。

(14) 各運営班における要配慮者の情報共有

- 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。

(15) 外部支援者との要配慮者の情報共有

- 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、保健師、民生委員など外部の支援者と共有する。



情報共有に関する（個人情報など）の取り扱い

* 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。

(16) 配慮が必要な人のための情報収集

- ☐ 情報広報班と連携し、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

- * 救護所の設置状況や医療対応出来る避難所の状況
- * 近くの病院など医療機関の開業状況
- * 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
- * 行政や近隣の保健所、医療機関などからの支援情報
- * 障がい者団体などが設置する支援本部からの情報

(17) 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（P126～）や避難所利用者の事情に配慮した広報の例（P133）を参考に、配慮が必要な人やその家族に知らせる。
- ☐ 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かぎり協力する。

(18) 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、近隣の保健所などからパンフレットなどを入手し、避難所利用者へ配布する。

(19) 要配慮者の適切な配置とスペースの検討

- 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（P119～）や避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（P126～）、配慮が必要な人から聞き取った情報などをもとに、配置の見直しや個室への移動、要配慮者が使用する専用スペースの設置などを検討し、総務班が作成する配置計画に反映させる。
- 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。

(20) 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（P126～）を参考に、避難所運営のための管理施設等の指定（P15）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（P119～121）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、おむつ交換室、こども部屋、相談室（兼静養室）など

(21) 要配慮者配置に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（P119～121）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。

(22) 要配慮者が必要とする物資の配給

- 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（P 126～132）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、乳幼児おしりふき、生理用品など利用者が多く、頻繁に配布する必要が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、避難所利用者全員に伝える。
- * 酸素ボンベやストーマ装具など、利用者が限られているものや高価なものは、要配慮者本人またはその家族に個別に受け渡す。
- * 女性用の衣類や下着、生理用品などの女性用物資は、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。

(23) 要配慮者が必要とする食料の配給

- 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（P 134）や避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法（P 126～）を参考に、本人や家族からの意見をふまえ、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。



食事に要配が必要な方

- * 食物アレルギーがある人
- * 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、ペースト食などが必要な人。
- * その他、感覚過敏で特定のものしか食べられない人 など

(24) 女性が使用する場所の配慮

- ☐ 女性用トイレ、更衣室、授乳室など女性が使用する場所は、異性の目が気にならない場所に設置するなど工夫する。
- ☐ 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と夜泣きする子どもを抱えた人の利用など）。

(25) 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。

(26) 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。
- * 出来る限り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

(27) 福祉避難所や医療機関との連携

- 本人や家族の希望、本人の状況を日向市災害対策本部に伝え、近隣の適切な福祉避難所を紹介する。
- 日向市災害対策本部より、受け入れ可能な福祉施設が決定した旨の連絡を受けた場合は、総務班に伝達する（総務班は要配慮者の移送手段も含め、退所に必要な手続きを行う）。

(28) 要配慮者に関する専門家の把握・派遣

- 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、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。
- 保健師、介護福祉士など専門職員の派遣が必要な場合は、行政担当者（行政担当者がいない場合は総務班）を通じて日向市災害対策本部に要請する。
- 手話通訳者、要約筆記者、外国語通訳のボランティアの派遣が必要な場合は行政担当者（行政担当者がいない場合は総務班）を通じて日向市災害対策本部に要請する。