

命とくらしを守る 避難所運営ガイドライン

～地域に暮らす多様な人々にとって、安心・安全な避難所～

〔 本 編 〕

実施主体：内閣府、特定非営利活動法人参画プランニング・いわて

運営主体：盛岡市、もりおか女性センター（指定管理者：特定非営利活動法人参画プランニング・いわて）

共 催：盛岡市町内会連合会

企画協力：減災と男女共同参画 研修推進センター

○ 目 次 ○	1、目的と基本的な考え方	1p
	2、災害発生直後の避難行動	3p
	(1) 安全の確保と避難	
	(2) 初動期の流れと行動	
	(3) 避難行動の流れ	
	3、避難所開設から撤収までの流れ	6p
	4、初動期の取組み	8p
	(1) 災害発生後の準備	
	①開錠	
	②受け入れ準備	
	③レイアウトづくり	
	④避難者への受付開始	
	(2) 運営体制づくり	
	①運営協議会の設置	
	②運営協議会 各班の役割	
	(3) 安心・安全な避難所運営	
	①安心・安全な避難所スペース	
	②災害時要援護者への配慮	
	③運営ルールのポイント	
	④管理の注意点	
	5、安定期以降の取組み	34p
	(1) 安定期から撤収期	
	(2) 避難所統廃合に伴う移動	
	(3) 避難所の撤収・閉鎖	
	6、参考資料一覧	35p

1、目的と基本的な考え方

● 目的

このガイドラインは、避難所運営についてこれまでの災害や東日本大震災の課題をふまえ、男女共同参画の視点から地域に暮らす多様な人々の命とくらしを守るために作成したものです。

町内会や市民団体、行政や関係機関が連携し、いつ起こるかわからない災害に備え、平常時から共に考え、話し合い、訓練の実施など地域の実情に合わせた防災・減災のまちづくりに活かしていただければ幸いです。

● 基本的な考え方

1、災害発生直後の避難行動

自身や家族の身の安全の確保、近隣や要援護者への安否確認

2、多様な人々の視点を生かした避難所運営

(1) 住民の自治による自主運営を組織

- 女性と男性の責任者を配置しましょう
- 仕事毎に班編成し、性別に偏らず女性も男性も共に配置しましょう
- 生活者や少数派の視点に立ったニーズが把握できるように、代表会議を実施しましょう
- さまざまな事情で在宅避難している人への物資の配分に配慮しましょう

(2) 避難所での作業はみんなで協働

- 性別に偏らず、みんなが共に活動できるようにしましょう
- 公平に作業を行えるように、ローテーションを組みましょう
- 日中、夜間、休日などいろいろな時間帯に対応できるようにしましょう
- 高齢者や小・中学生、高校生などにも分担し活動の場をつくりましょう

3、安心・安全な避難所運営

(1) 暴力の防止を

- 暴力は犯罪です。昼夜問わず、また大勢の人がいる場所でも起こります。暴力を許さない環境づくりが大切です。特に、災害時は防犯ブザーの携帯や複数での行動、警察官や自警団による見回りの強化を図りましょう
- 生活環境の激変によるDV（ドメスティック・バイオレンス）やセクハラ、ストーカー、性暴力、虐待を防ぎましょう

(2) 過労や孤立防止を

- 復旧・復興での過労による心身の疲れや辛さを防ぎましょう
- 一人がかかえこまずに、みんなで分担して行いましょう

(3) 性別・年代にかかわらず、誰もが心身の健康を

- 災害関連死を防ぐために、見守りや声掛けをしましょう
- エコノミー症候群の防止や健康のため、軽い運動や散歩をしましょう
- 日常生活でかかえる困難は、災害時にはさらに深刻になります。非常時だからと我慢せず、相談しましょう。また、相談できる体制を整えましょう

(4) 要援護者への配慮

- 個人情報やプライバシーには十分に配慮しましょう
- 状況により、かかえている困難は一人ひとり違います。困っていることは何か、必要とする支援は何か、個々にあった配慮や支援が必要です
- 要援護者からの「SOS カード」と、支援者やお手伝いができる人の「お手伝いカード」を地域の実情に合わせて作りましょう



2、災害発生直後の避難行動

(1) 安全の確保と避難

災害時は、まず自分自身や傍にいる家族の身の安全確保を第一に考えましょう（自助）

●大規模地震の時は…

地震の規模が大きいと判断される場合、家の中にいる家族の無事が確認できたら、向こう三軒両隣に声を掛け、決められた「地域の集合場所」（指定避難広場や広域避難広場など）に向かいます。そこで、町内会全体の安否確認や出火確認などを行い、必要に応じ消火や救出・救護の応急活動を実施します。その後、自宅が被災し自宅に戻れない場合は収容避難場所へ移動します。

■自身や家族の身の安全確保

- ☐ 揺れがおさまるまで身を守る
- ☐ 家屋内にいる家族の安否確認を行う
- ☐ 揺れがおさまったら使用中の火気を消す
- ☐ 避難するときは必ずガス器具の元栓を閉め、通電火災を防ぐため電気のブレーカーを切る
- ☐ 周辺の安全を確認して避難する

■隣近所の確認【共助】

- ☐ 火災の発生や倒れた家などに挟まれた人がいないか確認
- ☐ 対応のための人手が不足する場合は「地域の集合場所」（指定避難広場や広域避難広場）へ行き支援を要請

「地域の集合場所」
（指定避難広場や広域避難広場）へ

消火器や救出に必要な器材を持って

■初期消火、救出・救護、安否確認

- ☐ 地域内の出火確認・初期消火、救出・救護
- ☐ 消防署への通報
- ☐ 点呼・安否確認
- ☐ 町内会の班単位で確認し情報統括
- ☐ 可能な限り、「地域の集合場所」に集結した住民を中心とした救出・救護活動、安否確認の継続

※自宅が無事な場合⇒帰宅

■誘導

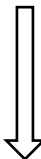
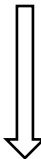
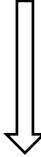
- ☐ 町内会単位で、周辺の安全に気を付けながら収容避難場所へ移動。要援護者への避難支援。

●水害（洪水、土砂災害）の時は…

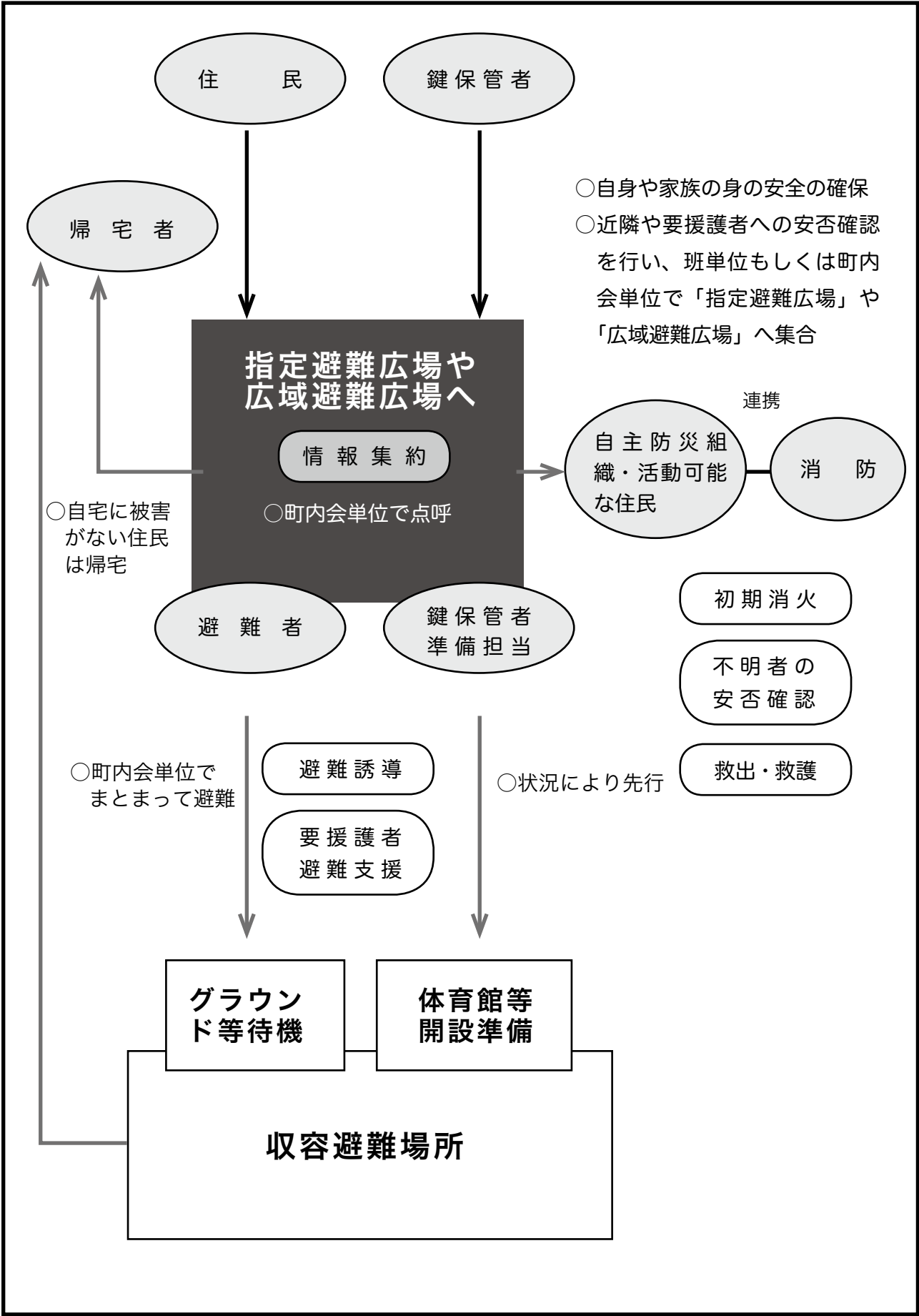
台風や集中豪雨等の水害（洪水、土砂災害）時に、「避難準備情報・勧告・指示」が発令された場合には避難します。ただし、浸水時や夜間の場合、また昼間でも溢水などにより河川と道路の境界やマンホールの蓋が見えない場合には、一時的に2階以上の建物に待避することが必要です。状況に応じて対応します。避難準備情報が発令された段階で、要援護者への声掛けなどの対応が求められます。

(2) 初動期 (災害発生から開設 (24 時間以内)) の流れと行動

災害発生から開設までの「安否確認」「初期消火」「救出・救護」「避難支援」の流れです。地域で迅速な行動が図れるよう、協力し合いながら取り組みましょう。

時間	安否確認	初期消火 救出・救護	避難支援	鍵保管者の行動
発生  ※時間 ()	自分・家族の安全確保【自助】 ☐ 近隣の要援護者の安否確認【共助】	近隣の出火の有無確認 救助の必要性の有無確認 消防署への通報		自分自身の安全確保
 ※時間 ()	「地域の集合場所」へ			
 ※時間 ()	町内会住民の安否確認、継続【共助】	初期消火、救出・救護 可能な限り活動可能な住民と初期消火、救出・救護の継続 消防署への通報	要援護者への支援	無事を伝え、避難所へ
 ※時間 ()			要援護者への支援を行いながら町内会単位で避難	避難所の安全確認ができしだい開錠し、体育館などの開設準備開始
※時間 () 24 時間			開設準備が整うまでグラウンドで待機	開設

(3) 避難行動の流れ



3、避難所開設から撤収までの流れ

災害発生時の避難所の状況は、時間の経過に伴って大きく変化します。発災直後の混乱期、2～3日目の避難者の多い時期、その後の安定した時期を経て閉鎖へ向かうなど、それぞれの時期や課題に応じた対応の検討が必要です。

段階	時期	対応・担当班
開設・運営準備	初動期 (災害発生直後 ～ 24 時間)	避難者の安全を第一に！
		各関係者の参集
		避難場所への移動
		避難所の安全確認ならびに避難者誘導
		開錠、避難所開設
		「初期避難所運営本部」の設置
		【総務班】レイアウトづくり
		【広報班】避難者への情報提供、避難所ルールの周知
		【管理班】避難者の把握・名簿作成・マスコミ対応
		【保健衛生班】衛生管理（トイレ・水の確保）、ペット対応
		【救護班】負傷者・要援護者への対応
		【食料班・物資班】食料・物資調達
		【運営本部代表・総務班】災害対策本部へ状況報告
		【避難所運営本部】初期会議の開催
運営	展開期 1 (24 時間～ 1 週間)	円滑な避難所運営を！
		「避難所運営協議会」の設置
		【避難所運営協議会・班会議・代表者会議】会議の開催
	展開期 2 (1 週間～ 2 週間)	【ボランティア班】ボランティアとの協力
		各班ごとの対応、避難所運営協議会全体での共有、災害対策本部との連携
	安定期～撤収期 (2 週間～閉鎖まで)	避難者の生活再建に向けて！
		避難者生活長期化への対応
避難者の生活再建の支援		
閉鎖		避難所閉鎖

●参考：避難所運営時系列チェック

終わったら☑を入れましょう

時間	発災日		2日目		3日目以降	
	避難者収容	～ 24時間	～ 48時間	～ 72時間	～	～
動き	収容直後の混乱期	避難者の多い時期				避難者の減る時期
	開設・運営準備	避難所運営				
避難所運営本部	本部運営	☞すぐに取掛ります ☐避難所内の運営本部の設置		⇒	対策本部や関係機関との連絡調整、会議開催	
	総務班	☞すぐに取掛ります ☐周囲の安全の確保・避難スペースの整理	⇒	☞混雑が落ち着いたら ☐居住・共有スペースの配置、関係機関との調整	対策本部や関係機関との連絡調整、会議開催	⇒
	広報班	☞被害や避難者数がわかったら・開設したら ☐状況や開設の報告	☐避難所ルールの掲示等	☞混雑が落ち着いたら ☐各種情報の受発信	☞混雑が落ち着いたら ☐ルール周知・防犯・防火	⇒
	管理班	☞すぐに取掛ります ☐避難者数の把握	⇒	☞混雑が落ち着いたら ☐名簿の作成、マスコミ対応	⇒	☞避難者名簿が出来たら ☐入退所者の管理
	保健衛生班	☞すぐに取掛ります ☐避難所トイレの確保	☞混雑が落ち着いたら ☐水の確保	☞トイレが確保できたら ☐トイレの使用	⇒	
		☞ペット連れの被災者 ☐ペット連れ被災者対応	⇒	☞混雑が落ち着いたら ☐衛生環境の整備	⇒	
	救護班	☞すぐに取掛ります ☐けが人などへの対応	⇒	☞混雑が落ち着いたら ☐救護体制の確保	⇒	
		☞高齢者・障がい者・乳幼児・外国人など ☐要援護者への対応		⇒		
物資・食料班・ボランティア班	物資班	☞被災者数がわかったら ☐備蓄物資の活用	⇒	☞支援物資が届き始めたら ☐物資調達・管理・配布	⇒	
	ボランティア班	※関係機関や団体との調整必要		☞ボランティアの支援が始まったら ☐ボランティアとの協力	⇒	

※この表はあくまでも活動の目安であり、地域や避難者・避難所の状況により異なります。

避難所開設やその後の運営について、避難所にいる地域みなさんで役割を分担し行います。

●参考：「仙台市避難所運営マニュアル」マニュアルシート 仙台市消防局防災企画課発行（平成25年4月）

4、初動期の取組み

(1) 災害発生直後の準備

●避難所開設の流れ

災害時、地域が主体となって避難所を開設し、受入準備、レイアウトづくりを進めて避難所を開設します。

① 開錠

原則的には、鍵保管者が避難所に駆けつけ必要な箇所を開錠します。

鍵保管者

		役職	氏名	連絡先
門扉・施設	A	例) 施設長		
	B			
	C			
	D			
	E			
	F			

※教育施設については、事前に教育委員会と話し合っておく

開設の流れ
(～24時間)

開錠



受入準備



レイアウト



受付開始

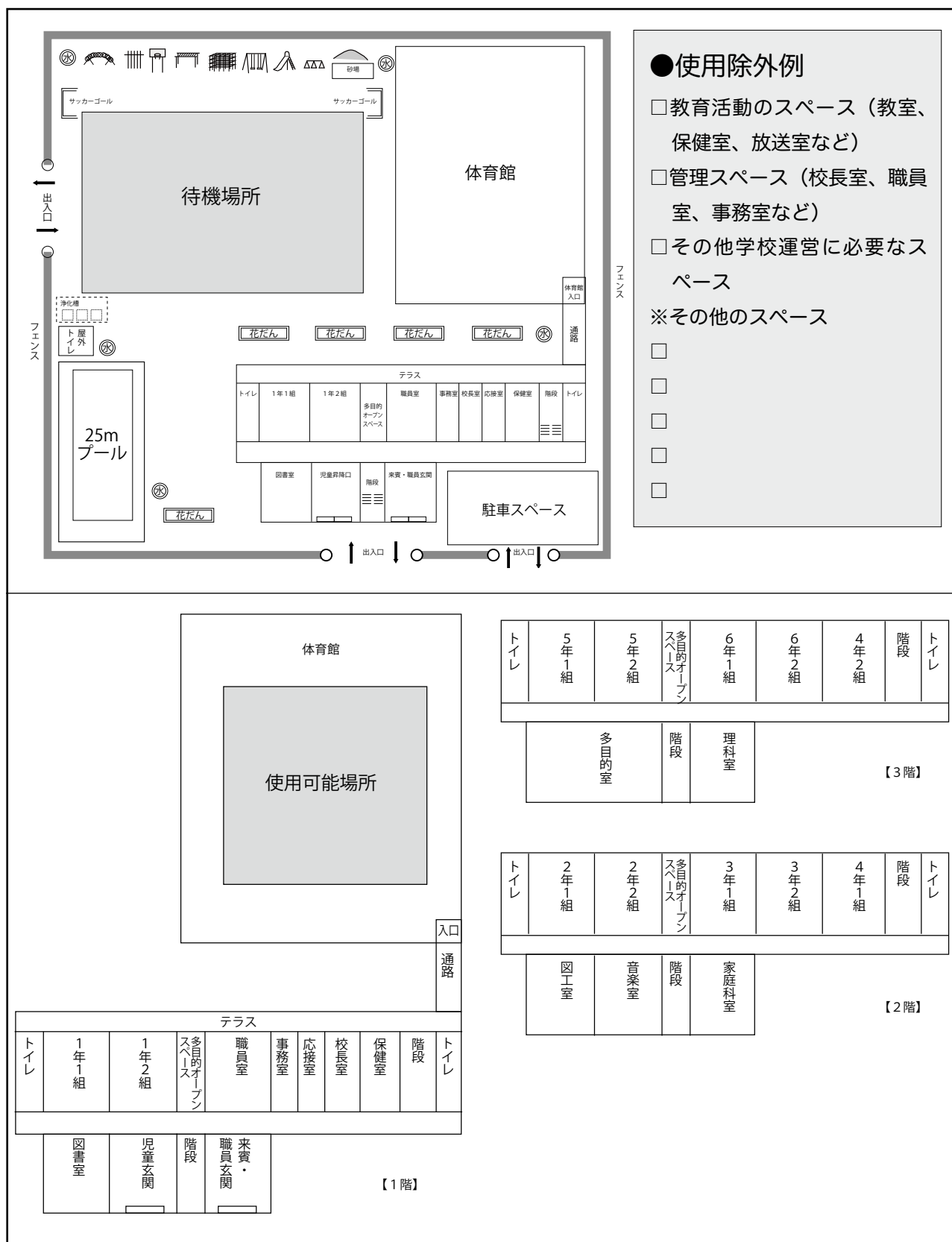
こんな時は！

開錠が必要な際に鍵保管者が駆けつけられない場合・・・

※手続きに基づき事前に検討し、協議結果を記述しておきましょう。

《参考例》

※事前の協議により、施設全体の配置図に開錠位置を示してあるとわかりやすいです。



② 受け入れ準備

応急的に対応できる人が手分けをし、安全確認を行ったうえで、避難者を受け入れるための準備を進めます。施設管理者がいない場合でも、事前の協議に基づいて進めます。

●余震が多発している場合など、状況を判断しながら準備を行いましょう。

安全点検チェックリストに基づいて、建物自体が使用可能か確認します。点検する人の安全を最優先します。

(参考:岩手県市町村避難所運営マニュアル作成モデル「建物被害状況チェックシート」)

使用可能な場合、安全点検チェックリストに基づいて使用するうえでの安全性を確認します。

利用する場所の破損物の片付け等を行います。

【夜間の場合】

照明の確保を行います。照光装置がない場合は、持参した懐中電灯等に対応します。

(※原則として、ろうそくは火災発生の原因になり得るため使用は避けます。)

開設の流れ
(～24時間)

開錠

受入準備

レイアウト

受付開始

こんな時は！

(建物が危険な状態で使用できる場所がない場合・・・)

⇒すでに避難してきている人がいる場合、安全な避難所に移るまで待機

どこで

⇒次の避難所の安全確認

どこへ

⇒避難誘導

だれが

⇒待機中の配慮

安全が確認されるまでグラウンド等で待機する間、夜間、雨天や冬季には対策が必要です。

例) 毛布・カイロの配布、車のヘッドライトを利用など

③ レイアウトづくり

あらかじめレイアウトを共有することで混乱をなくしましょう！

事前に施設管理者と協議のうえで、想定したレイアウト図（次ページ）を参考に安全を確認し必要なスペースをレイアウトします。あらかじめレイアウトを共有することで混乱をなくしましょう！

●余震が多発している場合など、状況を判断しながら準備を行いましょう。

●総務班員を中心に、避難者の協力を得てレイアウトづくりを行いましょう。

運営に必要な箇所、必要なスペースを順次割り振り、利用範囲を明示します。



立入禁止区域、危険箇所、使用除外施設などにはロープを張ったり、貼り紙で明示します。



避難者を誘導する場所に受付を設置します。

開設の流れ
(～24時間)

開錠



受入準備



レイアウト



受付開始

これだけは！チェック

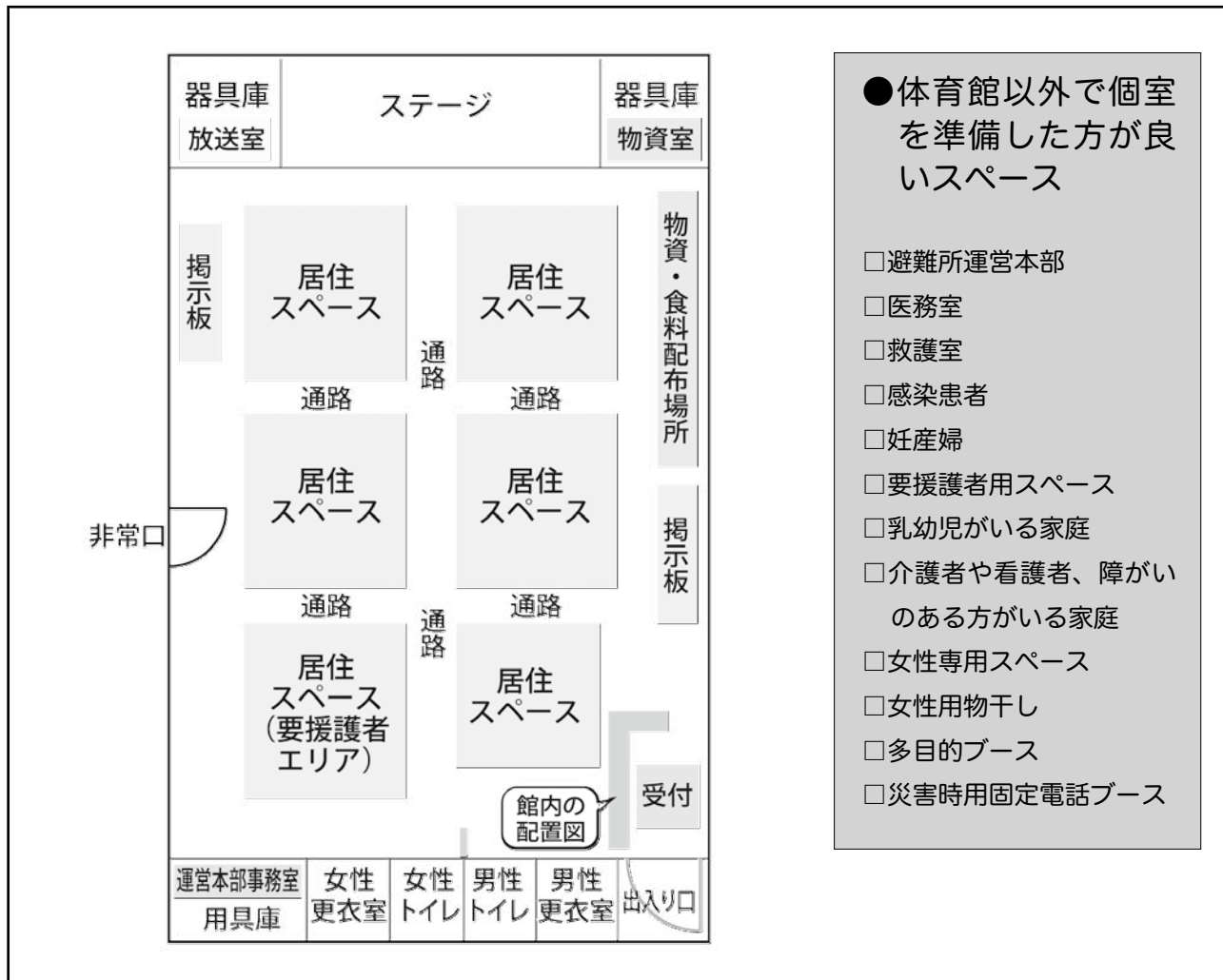
- みんなが活動しやすい場所に …… **まず、通路をつくる！**
- プライバシーを配慮 …… **男女別更衣室は重要！**
- みんなに情報が行き届くように …… **見える化を意識！**
複数の掲示板や立て看板などの工夫
- トイレが使いやすいように …… **要援護者は通路側に！**

※季節によって他に考えておくべきこと

- 適切な水分補給ができるように（特に夏）… **給水所の設置！**
- 効率的に暖がとれるように（特に冬）… **暖房器具の設置！**

《参考例》

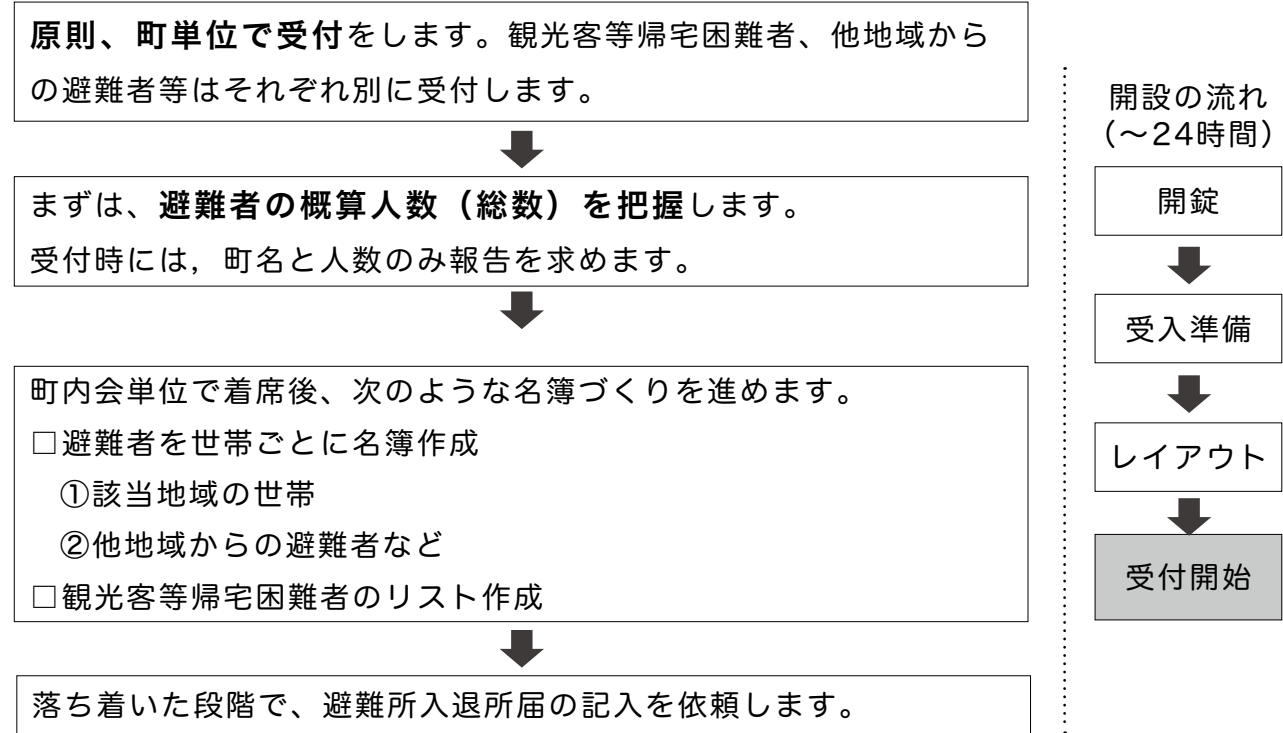
※事前の協議で施設のレイアウト図を作成しておく、よりスムーズに準備ができます。



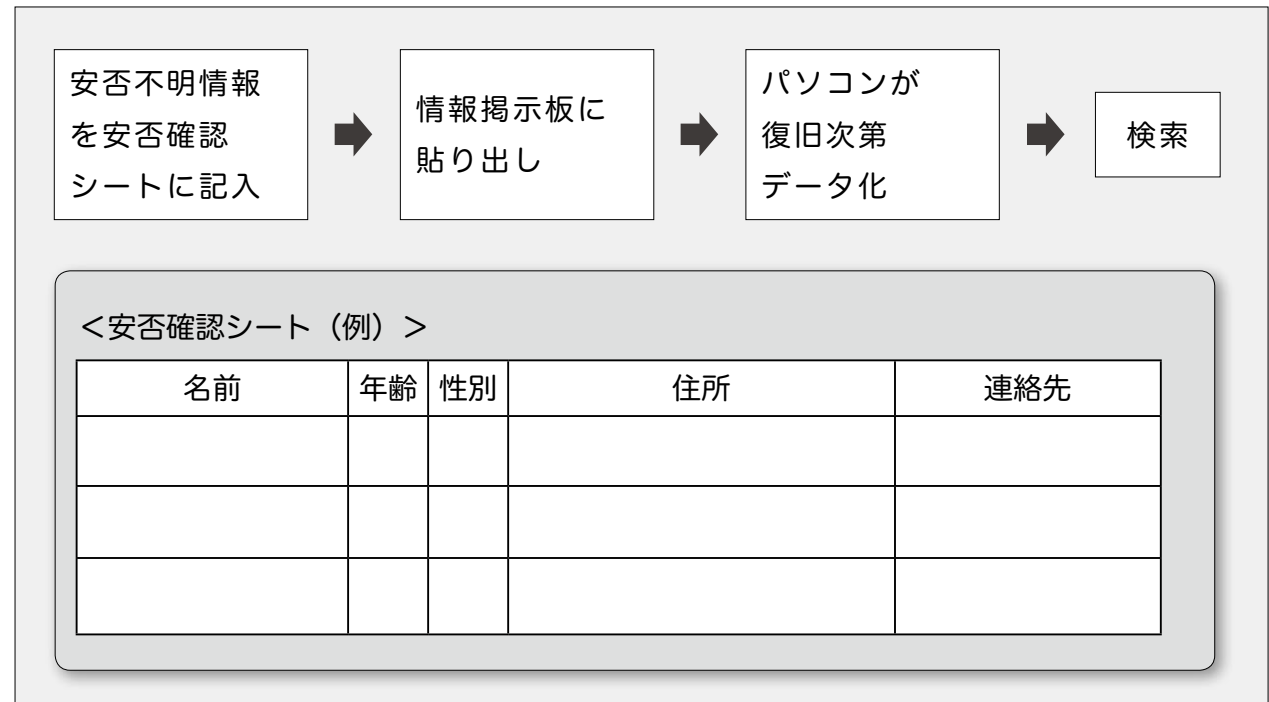
- 体育館以外のスペースの利用については、施設管理者とよく話し合い、学校教育活動に必要なスペースはあらかじめ外しておきましょう。
- 出入口のスロープ設置やトイレの目隠しなどにも配慮しましょう。
- 観光客や出張者など帰宅困難者スペースを確保しましょう。
- 女性用の洗濯物干場を確保しましょう。
- ペットについては、原則として避難所への持ち込みは禁止となっています。ペットの待避場所を設けるかどうかは避難所運営協議会で話し合い、最終的に避難所ごとに判断しましょう。
- グラウンドなどの使い方について、仮設トイレの設置、暖をとる場所や炊き出し場所など多様な用途への活用、また車で避難してくる被災者を想定しての対応など、事前に施設管理者とよく話し合っておきましょう。また、緊急車両を優先します。
- 仮設トイレの設置にあたっては、特に女性や子どもの安全・安心に配慮しましょう。

④ 避難者への受付開始

人数把握を迅速に行うことが円滑な避難所運営につながります。受付では、町内会単位で避難者の人数を確認し、避難者名などの記入を行い名簿づくりを進めます。



● 安否確認などの情報整理・掲示



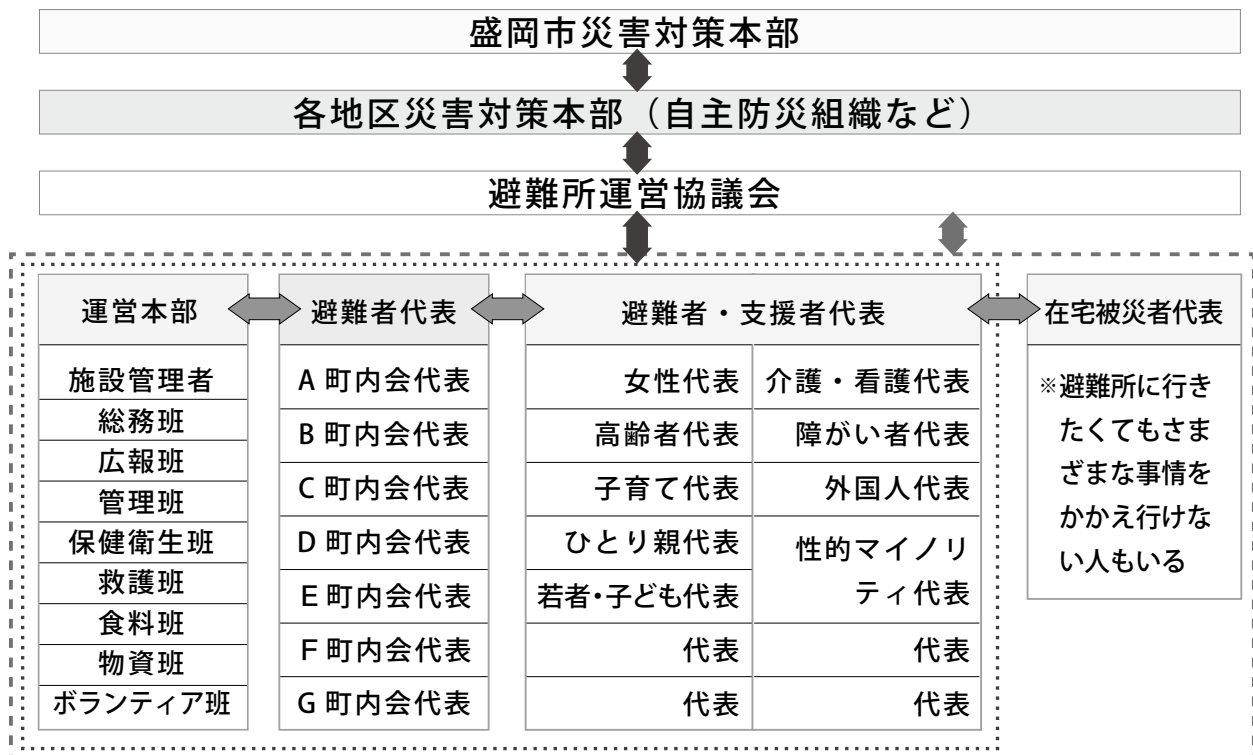
(2) 運営体制づくり

応急的な対応が落ち着いてきた段階(目標は24時間～48時間後)で、避難所の運営にあたる「避難所運営協議会」を設置します。避難所における課題への対応や災害対策本部との連携など、自主的で円滑な運営を進めます。

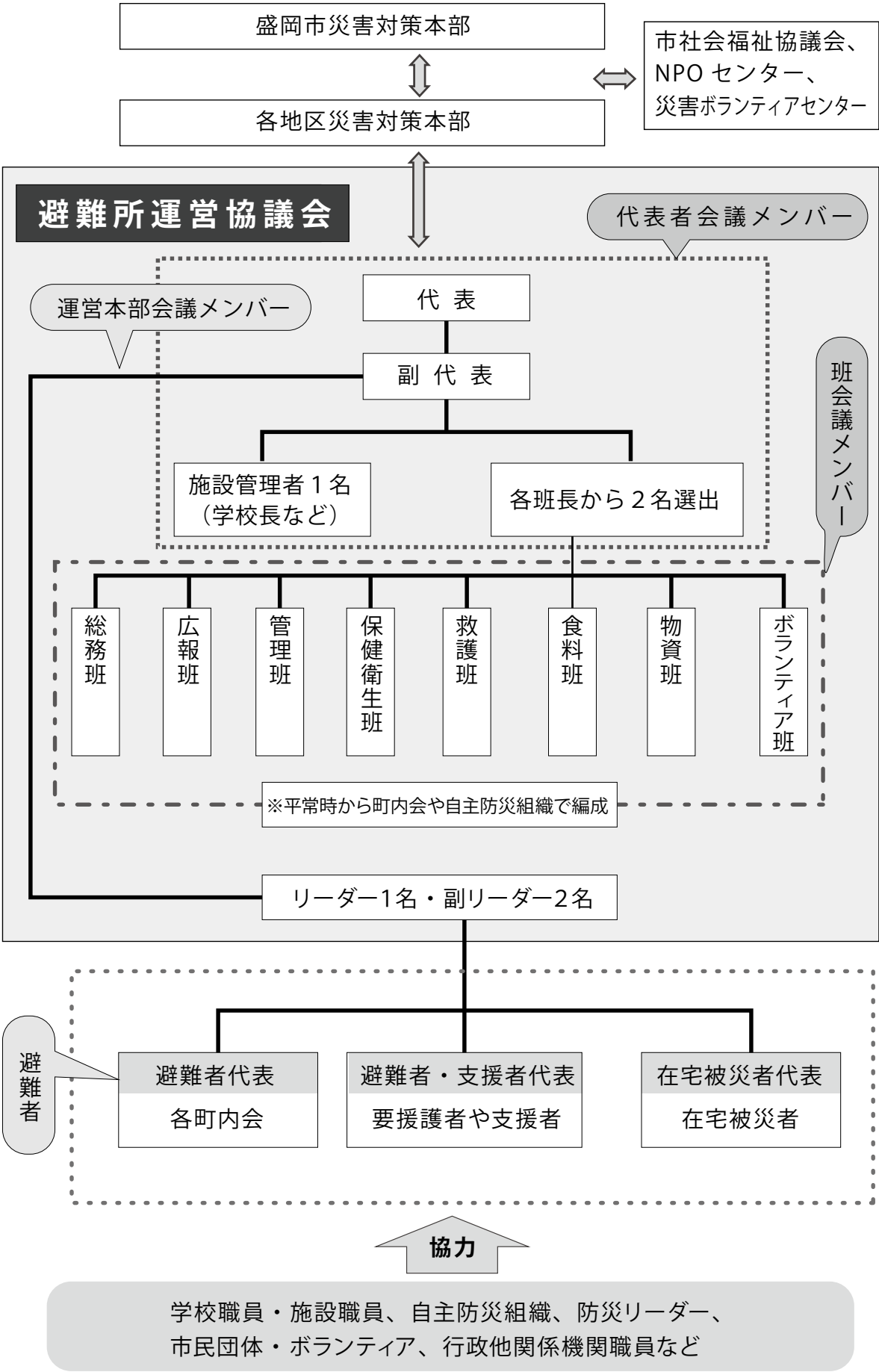
① 運営協議会の設置

避難所運営にあたって、事前の想定に基づき運営協議会を設置します。

●全体組織図



●避難所の運営体制



●避難所運営協議会の構成

委員長		
副委員長	施設管理者	
	各班長から 2 名（※重複）	
	避難者、要援護者・支援者、 在宅被災者	
	リーダー 1 名	
	副リーダー 2 名	
各班	班長	副班長
総務班		
広報班		
管理班		
保健衛生班		
救護班		
食料班		
物資班		
ボランティア班		

*各班長もしくは副班長は、女性・男性各 1 名ずつになるよう配慮しましょう。
また、地域によっては班長だけの場合もあり、状況により対応しましょう。

こんな時は！

避難者の中に想定していたメンバーがいない場合・・・
避難者の中で相談してメンバーを決めます。

② 避難所運営協議会 各班の役割

代表・副代表の役割

1、避難所運営協議会の統括、組織内の連絡調整・指揮および関係機関との連絡調整

- ①避難所運営が円滑に進むよう避難所運営の総括を行い、避難所運営協議会のメンバーへの的確な指示を行います。
- ②避難所内の状況を把握し、必要事項を協議・決定します。また、避難所運営に関係する他の関係機関との連絡・調整を行います。

2、施設管理者および災害対策本部との調整や統括

- ①各班からの要望・要請事項について、代表者は総務班を指揮し、施設管理者および災害対策本部に連絡し対応について調整します。
- ②災害対策本部からの連絡事項について、各班（班長）へ伝達し、必要に応じた避難者への情報提供を調整・統括します。

（例）

3、管理・運営の申し合わせ

- ①避難所を管理・運営するにあたり、施設管理者や災害対策本部と運営事項について確認し、各班（班長）と情報を共有したうえで全避難者に伝え、円滑な運営に努めます。

申合せ事項	
トイレの使用方法	
ごみの排出方法	
食料・物資の配分方法	
喫煙場所	
起床・消灯時間	
ペットの対応	
避難所内の警備管理体制	
建物内火気の取扱い	

4、要援護者への配慮

- ①避難所のルールは、基本的に避難者の話合いで決まります。平常時から要援護者を想定した学習や訓練などを実施し、運営を行います。

総務班の役割

1、発災直後の避難スペースや共有スペースの整理・配置

2、避難所運営協議会内の連絡や調整

- ①各班の活動が円滑に進むよう、連絡・調整を行います。必要に応じて資料作成などを行います。

3、代表者会議の準備や記録

- ①運営協議会の事務局として、代表者会議の開催連絡や資料作成などを行います。また、会議の議事録を作成し保管します。

4、災害対策本部および関係機関との連絡調整や窓口の設置

- ①各班からの要請を受け、代表者の指揮により災害対策本部および関係機関へ連絡します。

5、外部との窓口

- ①外部から提供される物資や情報を受付けます。
- ②マスコミなどに対して避難所では原則的に受け付けず、避難所の運営に専念するため、原則災害対策本部での対応を伝えます。

6、避難者からの意見・要望の受付

- ①意見箱を設置するなど、避難所運営に関する避難者からの意見や要望を受け、代表者会議へ報告します。また、在宅被災者への対応も同じです。

広報班の役割

1、情報収集と総務班との連絡や調整

- ①避難所を中心とした地域の被災状況や生活状況、復旧状況に関連する情報を収集します。収集した情報は必ず時刻と発信元を記録したうえで、総務班を通じて災害対策本部へ連絡します。

2、収集した情報の多様な手段での避難者へ提供

- ①収集した情報や災害対策本部からの情報を整理し、時刻や場所を明示して代表者の指示のもと、掲示板や施設内放送などによって避難者などへ提供します。
- ②復旧・復興の日程の情報収集と伝達を重視して行います。

3、要援護者や在宅被災者に配慮した情報提供

- ①要援護者（高齢者、妊産婦や育児・介護中の方、障がいのある方、外国人の方など）や在宅被災者にも情報が行きわたるように、多様な手段を使って情報提供します。

4、外部への避難者情報の提供

- ①避難者から提供された安否確認情報や、外部から問合せのあった情報を整理して貼ります。管理班と連携して行います。
- ②個人情報やプライバシーへの配慮に注意します。

管理班の役割

1、避難者の把握 リストの作成、避難者の入退所管理

①避難所の避難者の状況をできるだけ正確に把握するため、町内会単位で受付を行い「避難者名簿」を作成して、総務班を通じて災害対策本部へ連絡します。

- ☐ 避難者世帯ごとの名簿作成
- ☐ 観光客や出張者など帰宅困難者のリスト作成

2、訪問者の受付、マスコミなど部外者の入退出管理

①避難所への訪問者（例えば、避難者への面会など）やマスコミなど部外者の入退出を管理します。

3、施設管理と防犯・防火

- ①施設や設備について定期的に確認します。余震などにより新たに危険な箇所が発生した場合には立入禁止にします。
- ②巡回などにより防犯・防火に努めます。特に、女性や子どもへの暴力を防止するために、暴力を許さない環境づくりや巡回警備の実施など避難所全体へ注意喚起します。
- ③「ごみの集約・清掃」や「トイレの使用管理」を行います。また、建物内の火気厳禁を徹底します。

ごみの集約、清掃

ごみ集積場の設置、分別等の周知徹底を行ないます。

トイレの使用管理

トイレの設置・使用についての注意事項を貼り出し、清掃は性別に偏らず公平にローテーションを組みます。

★トイレの使用方針★

- * 洋式トイレは高齢者、障がいのある方を優先にします。
- * 断水時は、ポリ袋に新聞紙を入れ便器にかぶせて使用します。汚物は、使用後袋ごと捨てます。

4、外部への避難者情報の提供

①避難者への郵便物や宅配便の手渡しなどの受け付け、電話やファックスによる安否確認の問合せや避難者の呼出しに対応します。

郵便物・宅配便を受け付けで対応する場合

郵便物など受付票にて受け付けします。

電話での問合せへの対応

問合せ受付票にて対応します。

保健衛生班の役割

1、感染症予防（手洗い・消毒の励行推進）

- ①インフルエンザなどの感染症を予防するため、流水による手洗いを励行します。水道が使用不可の場合は擦式アルコール消毒による手指消毒で対応します。また、霧吹きなどで水をスプレーするなど乾燥防止に努めます。
- ②トイレ前や手洗い場などに消毒液を配置し、「感染症予防（手洗い・消毒の励行）」を表示し、うがいや手洗いの励行を周知します。手洗い用消毒液の管理については、子どもの手の届かない場所に保管します。
- ③手拭き用にペーパータオルなどを設置し、タオルの共用はしないようにします。
- ④消毒液、マスク、トイレットペーパー、ペーパータオルの在庫状況を把握し、早めに物資班へ補充を依頼し確保します。
- ⑤食後の歯みがきとブクブクうがいを励行しましょう。

2、生活衛生環境の管理

- ①使用済みの食器類は使い捨てること、食べ残しは置き置きせずその日のうちに捨てること、消費期限を過ぎたものは捨てることを避難者へ周知徹底します。
- ②ゴミ収集の管理およびゴミの処理（分別や生ゴミの処理）を行います。
- ③スリッパなどは、トイレと居住空間の2足制を導入します。
- ④管理班と連携し定期的にトイレの状況を把握、総務班を通じてくみ取りを依頼します。
- ⑤布団の管理（日中は敷いたままにしない、晴れた日には日光干し、通風乾燥）や定期的な清掃を呼びかけます。
- ⑥清潔を保つために温かいおしぼりやタオルなどで身体を拭く、足や手など部分的な入浴を導入し推進します。また、入浴施設など衛生関連施設に関する情報収集および提供に努めます。
- ⑦ハエや蚊などの対策として、必要な物資を物資班に要請します。
- ⑧防塵マスクの着用（手に入らない場合はマスクなど）を呼びかけ、ほこりや粉塵などの吸引を防ぐとともに、管理班と連携して粉塵の発生をおさえます。また、粉塵などの吸引で咳や痰、息切れが続く人がいないか配慮します。
- ⑨定期的な換気を推進します。

救護班の役割

- 対応に当たっては、避難所及び地域で専門の資格を持った人（看護師、介護士、手話通訳、外国語通訳など）を募り、従事者として加わってもらいます。
（受付に専用コーナー設置）

1、傷病者への対応

- ①プライバシーに配慮しながら、避難所の傷病者や体調不良者の状況を把握し、総務班を通じて災害対策本部に連絡します。
- ②機能している医療機関での受診を基本とします。派遣されている医療救護班について、総務班を通じて災害対策本部に相談します。
- ③避難所内に応急救護スペースを確保し、応急処置をします。必要に応じ、総務班を通じて災害対策本部に要請し、医薬品、医療・衛生器材を調達します。

重症者などの場合 総務班を通じて119番通報または災害対策本部に連絡、必要に応じて救急隊や医師・医療救護班の到着までの応急処置を行います。

2、生活衛生環境の管理

- ①災害対策本部と連携し、要配慮者の生活支援・介護を行います。必要に応じ、総務班を通じて災害対策本部等に専門職員や専門ボランティア派遣の要請を行います。また、軽易なボランティア支援については、災害ボランティアセンターに派遣相談します。
- ②声掛けなどにより、定期的に健康状況や困っている状況等を確認します。

避難所での介護や支援が困難な場合 対策本部に福祉避難所との連携や移送を要請します。

3、生活衛生環境の管理

- ①災害対策本部体制が整った段階では、保健師等が避難所等を巡回し定期的に被災者の健康管理、健康相談、栄養指導、口腔ケア・相談等を行います。救護班でも、定期的にすべての被災者の心身の健康状態を確認します。必要に応じて保健師、医療機関、災害対策本部に総務班を通じて連絡し、適切な指示を受けましょう。

★健康観察のポイント★

- | | |
|--|--|
| ☐ 外傷を受けていないか | ☐ 眠れているか |
| ☐ 食事・水分摂取量は足りているか | ☐ 咳・熱・下痢などの症状はないか |
| ☐ 話し相手はいるか | ☐ トイレに行けているか |
| ☐ 脱水（ ☐ 渇、 ☐ 唇・皮膚の乾燥、尿量の減少、頭痛など）の兆候はないか | |

食料班の役割

- 役割を担当する人は、食中毒の発生を予防するため、食料全般の取扱いを衛生的に行うよう手洗い・うがいを徹底します。
- 調理は、洗濯・掃除、洗面などに使う水道設備と分けましょう。どうしても難しい場合は、時間を分けるなど区別して使用します。

1、食料・飲料水の配給

- ①災害対策本部や物資班と連携して食料を調達します。不足食料の内容や数量を取りまとめて、総務班を通じて災害対策本部に連絡します。
 - 備蓄食料・飲料水（※数量は限られています）
 - 調達した食料の保管場所に注意（※特に夏期や梅雨期は腐敗に注意）
- ②食料・飲料水の配給は、配給ルールを決め配慮して行います

★食料・物資などの配給ルール★

- ・ 物資・食料・水などは公平に分配します。
- ・ 数量が不足する物資などは、子ども、妊婦、高齢者、障がいのある方、大人の順に分配します。
- ・ 食料や物資の配給は、各町内会で分配してください。
- ・ 配給は原則として、時間と場所を決めて行います。秩序を守って班員の指示に従って受け取ってください
- ・ 配給する内容や数量は、そのつど放送などで伝達します
- ・ 各自必要な物がある場合は、食料班や物資班へ申し込んでください。また、女性専用物資は、女性専用スペースで受付・受取りを行います。

2、炊き出しの配給

- ①炊き出しは避難者の協力、ボランティアの協力を得て行います。
- ②在宅被災者に対しても配給方法を掲示して配給します。

★食料の安全管理の注意事項★

- ・ 食器類は使い捨てます。
- ・ 消費期限や賞味期限を管理します。
- ・ 期限の切れたものは廃棄します。
- ・ 食べ残しはその日のうちに廃棄します。
- ・ 保管場所の管理・整理整頓をします。
- ・ 保存方法の指示を徹底します。
- ・ 温度管理を徹底します。（※温度管理ができない場合は受け入れない）

物資班の役割

1、救援物資・日用品物資の調達・管理

- ①各班と連携して、避難者のニーズを把握します。必要と認められる物については災害対策本部と連携して物資を調達します。不足物資がある場合は、内容や数量を取りまとめて、総務班を通じて災害対策本部に連絡します。また、救援物資などが直接避難所へ到着した場合は、総務班を通じて災害対策本部へ連絡します。
- ②要請した物資が搬送されたら数量を把握して、物資保管場所へ種類別に保管します。保管場所の鍵は、物資班長が管理します。
- ③受入作業は重労働となるので、避難者やボランティアに協力を呼びかけみんなで協働して行いましょう

2、避難者への配給

- ①物資の配給は、配給ルール（食料班の「食料・物資などの配給ルール」）を決め配慮して行います。
- ②配給においては、避難者の協力を得て行います。配給方法は窓口や代表者が、物資によっては混乱を防ぐ方法を工夫しましょう。また、高齢者、障がいのある方、乳幼児、アレルギーなど特別なニーズに対しては個別に対応します。
- ③女性用下着や生理用品などは、女性専用スペースで対応しましょう

3、食料・飲料水の配給

- ①救援物資は、避難所に訪れる在宅被災者に対しても、配給方法を掲示して行います。

ボランティア班の役割

1、ボランティアニーズの把握・受付

- ①ボランティアの応援について、依頼票にて受付けます。
- ②受付・相談コーナーを設け相談を受付けるとともに、各班と連携してニーズを把握します。

2、ボランティアの要請

- ①ボランティアの応援要請は、総務班を通じて福祉協議会や災害ボランティアセンターで行います。

3、ボランティアの配置や調整

- ①派遣されてきたボランティアを受付け、活動の振分けをします。ボランティアの活動に関する要請を調整します。

★ボランティア受入れの注意事項★

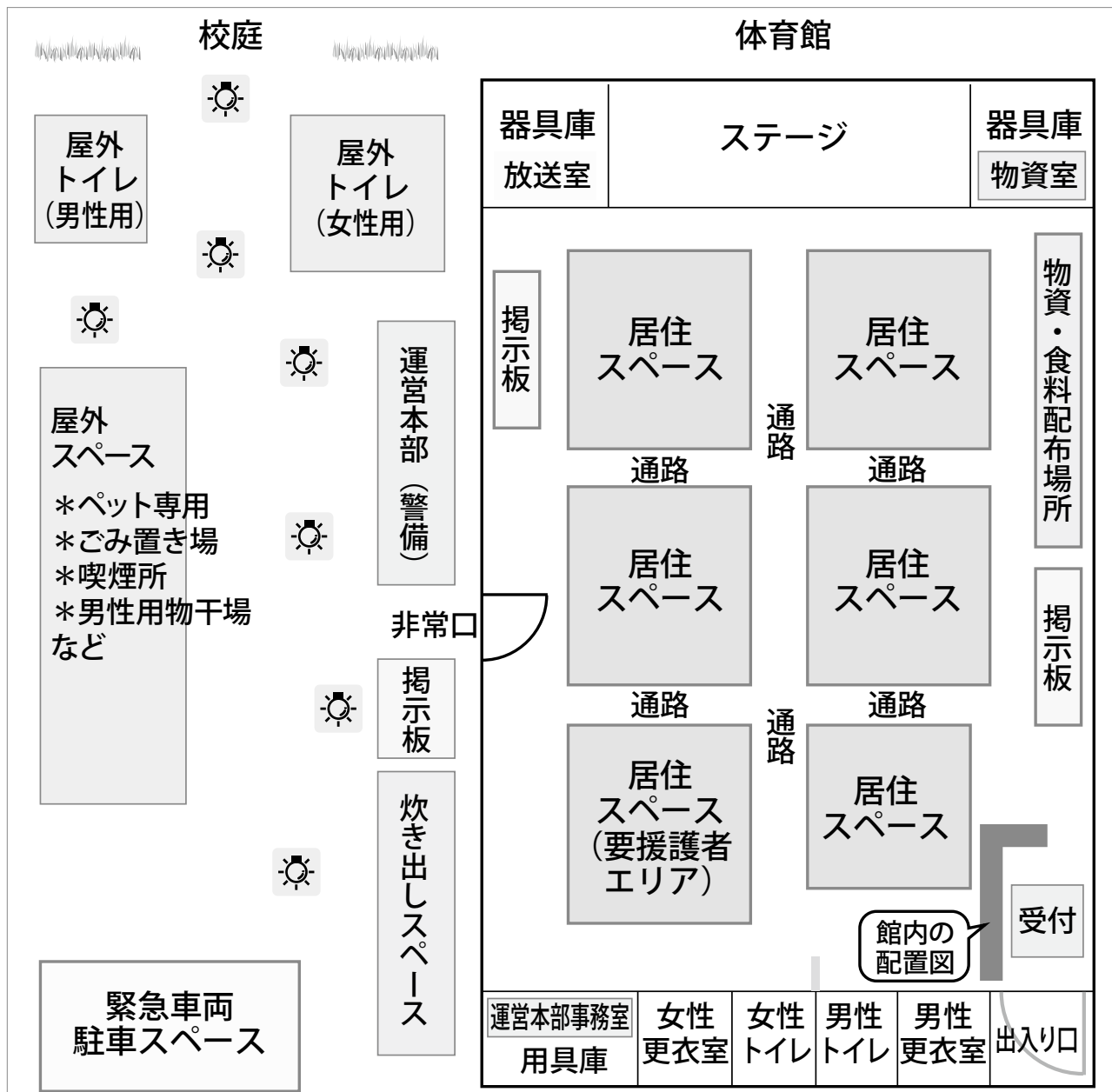
- ・万が一に備えて、ボランティアの方に保険に入ってください必要があります。また、災害ボランティアセンターで登録を済ませるよう依頼しましょう。
- ・既に保険に加入されている方が来られた場合も、総務班を通じて災害ボランティアセンターで登録していただくようにしましょう。

(3) 安心・安全な避難所運営

① 安心・安全な避難所スペース

女性や子どもに対する暴力を防止するために、暴力を許さない環境づくりや巡回警備の実施など、注意喚起を行うことが大切です

《参考例》



水の使用判断例	飲料用、調理用	手洗い用、洗顔・歯磨き用、食器洗い用	風呂用、洗濯用	トイレ用
・飲料用（ペットボトル）	◎	○	△	△
・避難所の受水槽 ・給水車の水	◎	◎	○	○
・プールの水 ・河川の水 ・井戸水	×	×	×	◎

◎：最適な使い方 ○：使用可 ×：使用不可

※トイレが確保できたら、ルールを決めて衛生的に使用しましょう

●参考：「仙台市避難所運営マニュアル」（活動編）仙台市消防局防災企画課発行（平成25年4月）



●避難所居住スペース

- *災害時は刻一刻と状況が変化する。発災直後の混乱期、2～3日目の避難者の多い時期、その後の安定した時期など、経過や環境に応じて居住スペースを変える必要がある
- *初動対応（発災直後）として行うこと
 - ①通路の確保
 - ②居住スペースの確保
 - ③要援護者のスペースの確保
- *要援護者、ひとり親家庭、女性の単身者など配慮が必要

●避難所での作業はみんなで協働

- *性別・年代に偏らずにみんなで行う
- *公平にローテーションを組む
- *さまざまな時間帯に対応
- *高齢者や小・中学生、高校生などできる人にも分担
 - 例えば・食事の準備や片付け
 - ・日々の清掃、衛生管理
 - ・トイレや風呂・脱衣所の清掃
 - ・共用物の洗濯

●シャワーや入浴

- *避難所のシャワーや仮設風呂は、女性・男性や要援護者など時間を決めて利用
- *多目的に利用できるシャワー室を設置
- *出入り口には女性と男性の受付者を配置
- *利用の際は、単独ではなく複数で行動

●個室を確保

- *医務室、救護室
- *感染症に罹った人
- *妊産婦
- *夜泣きする赤ちゃんがいる家庭
- *介護が必要な高齢者がいる家庭
- *障がいのある方がいる家庭
 - ※ケースによっては、福祉避難所へ
- *女性専用物干し場（女性専用スペースの近く）

●物資の分配

- *公平に行きわたるように配慮
- *女性が必要とする物資は、女性専用スペースにて注文・受取り
- *物資を取りに來れない方には届けるなど個々の状況に応じた配慮が必要

●女性専用スペース

- *女性や子どものための相談窓口の設置（相談窓口案内カードなどの配架）
- *女性用品の置き場所の設置
- *下着や生理用品などは女性担当者が手渡す
- *物資注文カード受付・受取り窓口の設置

●乳幼児・子どものいる家庭に配慮

- *授乳室やおむつ替え室の確保
- *授乳用ケープや専用テントなどがあると便利
- *子どもの遊び場スペースの確保
- *小・中学生、高校生などの学習スペースの確保

●トイレ

- *女性や子どもの安全・安心に配慮した場所、照明、通路の確保
- *女性や子どもは複数で行動するように呼びかける
- *設置割合は、できるだけ男女比が1対3となるようにし、間仕切りの工夫を
- *高齢者や車いす、障がいのある方も使いやすい洋式トイレやスペースを確保し、手すりやカーテンの工夫も必要
- *誰でも使える多目的トイレの設置
- ※上下水道が使えない場合は、水洗トイレは使用を禁止。簡易トイレや携帯トイレの使用はルールを決めて周知が必要（左ページ、水の使用判断例を参照）

●掲示板

- *最新情報の伝達方法を工夫
- *避難所内外への情報提供（特に、在宅被災者への情報提供を含む）
- *要援護者などへわかりやすく情報を伝える（読み上げ、筆記）

② 災害時要援護者への配慮

～誰にとっても、安心・安全な避難所での対応は～

● 妊産婦や乳幼児

困っていること

- ・妊産婦はゆっくり体を伸ばして休む場所がない
- ・授乳、おむつ替え、泣き声など周囲へ気を遣う
- ・ミルク用のお湯、栄養のある食事が必要

必要とする支援

- ・心身の安静、体を休める場所
- ・授乳やおむつ替えの場所
- ・乳幼児が遊んだり、泣いたり笑ったりできる場所



● 高齢者

困っていること

- ・和式トイレ、トイレが離れている
- ・階段や段差、転倒の危険、素早い行動
- ・床での寝起きや座ること
- ・薬、病気のこと

必要とする支援

- ・洋式トイレ、ベッドやイス、手すり、杖
- ・薬、医者
- ・介助者や付き添い、話し相手



● 肢体不自由な方

困っていること

- ・階段や段差、転倒の危険
- ・床での寝起きや座ること
- ・和式トイレ、トイレが離れている
- ・素早い行動や集団での行動が困難

必要とする支援

- ・車いすが入れるスペース
- ・介助者や支援者



● 認知症の方

困っていること

- ・置かれている状況への不安や混乱
- ・感情の起伏、記憶の欠落、徘徊
- ・自分の状況を伝える、判断する、行動することが困難
- ・家族が周囲に気を遣う

必要とする支援

- ・落ち着いた環境、家族と同室の部屋
- ・薬、医者、介助者や支援者、話し相手

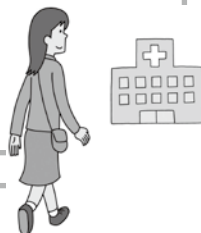
● 慢性疾患のある方

困っていること

- ・病気のことが理解されない、また偏見を持たれることもある
- ・補助器具や薬の投与、通院治療（透析他）
- ・清潔な治療スペース、衛生環境

必要とする支援

- ・落ち着いた環境
- ・衛生面に配慮
- ・治療の継続、薬、医者



● 介護や看護を必要とする方

困っていること

- ・食事、排せつ、着替えなどの日常生活全般において介助が必要
- ・自力での移動が困難
- ・家族が周囲に気を遣う

必要とする支援

- ・落ち着いた環境、家族と同室の部屋
- ・衛生面に配慮、薬、医者
- ・介助者や付き添い、話し相手



● 精神疾患のある方

困っていること

- ・置かれている状況への不安や混乱、パニック
- ・周囲の状況判断や理解が困難
- ・周囲からの理解欠如や偏見

必要とする支援

- ・落ち着いた環境、家族と同室の部屋
- ・薬、医者
- ・支援者や話し相手



● 外国人の方

困っていること

- ・日本語での情報収集や伝達が不十分、できない場合もある
- ・災害用語が理解できない
- ・生活習慣や食事、宗教

必要とする支援

- ・同じ国の人が集まれる場所
- ・多言語や母国語による情報提供、支援者



●視覚障がいのある方

困っていること

- ・情報の不足、情報発信が困難
- ・階段や段差、トイレなどの移動
- ・周囲の状況把握が困難、周囲からの理解欠如

必要とする支援

- ・点字や音声による情報伝達や状況説明
- ・盲導犬の同伴
- ・介助者や支援者



●聴覚障がいのある方

困っていること

- ・音声による聞き取りができないため情報の不足、また情報発信が困難
- ・補聴器を使用しているも、混雑の中では聞き取りが困難

必要とする支援

- ・筆談用の筆記用具
- ・補聴器
- ・手話、文字、絵図を活用した介助者、支援者



●知的障がいのある方

困っていること

- ・自分自身の状況を伝えられない
- ・周囲の状況判断や理解が困難

必要とする支援

- ・落ち着いた環境、家族と同室の部屋
- ・薬、医者、支援者や話し相手

●発達障がいのある方

困っていること

- ・周囲とのコミュニケーションや環境適応が困難
- ・置かれている状況への不安や混乱、パニック

必要とする支援

- ・落ち着いた環境、家族と同室の部屋
- ・薬、医者、支援者や話し相手

●性的マイノリティの方

困っていること

- ・周囲からの理解欠如や根強い偏見
- ・誰にも話せない辛さや話すことへの不安
- ・女性と男性にはっきり分けられた支援

必要とする支援

- ・多目的のトイレ、更衣室、シャワー室
- ・女性と男性を問わない空間や支援
- ・当事者や支援者が安心して集まれる場所や部屋

多様な人々にとって安心で安全な避難所運営をしていくために、どのような困りごとや支援が必要なのか、平常時から地域で話し合い、災害時の実践につなげていくことが大切です。

SOSカード

わたし か き こま
私は下記 のことで困っています

(ふりがな)		せいべつ	
しめい 氏名		性別	
じゅうしょ 住所	〒		
でんわばんごう 電話番号			
けいたいばんごう 携帯番号			
せいねんがっぴ 生年月日	めいじ 明治	たいしょう 大正	しょうわ 昭和
	へいせい 平成	ねん 年	がつ 月
		にち 日	さい 歳

お手伝いカード

私は下記のお手伝いができます(資格・免許・特技など)

例えば	*看護師の資格あります
例えば	*高齢者や障がいのある方への介助、話し相手や見守りができます
例えば	*調理や片付けが得意です
例えば	*大工仕事や掃除ならお任せください
(ふりがな)	
しめい 氏名	性別
住所	〒
町内会	

要援護者からの「SOSカード」と、支援者やお手伝いができる人の「お手伝いカード」を作ってマッチングしましょう



「避難所情報伝達キット」

多言語で書かれた表示、この他にも食べ物(アレルギー含む)や生活ルールなどがあります

- 参考：避難所情報伝達キット「つ・た・わ・るキットVol.01」
三重県発行(平成24年3月)

③ 運営ルールのポイント

運営にあたっては次の点について考え、必要に応じて、運営方針や各種情報を、掲示板などで避難者にお知らせしましょう。避難者へも理解を求め、未然にトラブルを回避し、適切な運営を進めましょう。

これだけはチェック

運営に当たってみんなで配慮！

① 情報

情報が平等に伝わらないことがトラブルの原因になります。

- 情報は常に見える化を！

② トイレの利用と水分補給

トイレが利用しづらいため、トイレにできるだけ行かなくてすむように水分補給を控えると体調を崩す危険があります。

- トイレ利用を我慢するような状況になっていませんか？
- 洋式トイレは高齢者や障がいのある人を優先に！

③ エコノミー症候群の防止

避難所生活の中で、横になって過ごす時間が多くなると体が弱ってしまいます。

- 軽い運動や散歩をしましょう

④ プライバシーと見守り・声掛け

避難所生活の中では、プライバシーの確保が重要であり、ついたてを立てるなどの工夫が必要です。同時に孤立化の心配や、見守りの目がなくなり様子の変化にお互いに気づきにくくなるので配慮が必要です。

- 見守りや声掛けなど工夫をしましょう
- 体操など共有体験の時間をつくりましょう

⑥ ペットと衛生管理

ペットは飼い主である避難者にとって家族の一員であり、心の拠りどころとなっています。しかし、避難所での衛生管理や他の避難者への影響に配慮が必要です。

- 状況によって運営協議会でルールをつくり、専用スペースの設置など対応を考えましょう

⑦ 子どもの居場所と活動の場

被災体験や避難所生活は、子どもたちにとっても深刻です。子どもたちが、思いっきり声を出して遊んだり、体を動かす、学習ができる居場所をつくりましょう。また、避難所での作業など活動の場をつくりましょう。

- 子どもの居場所づくり、活動の場をつくりましょう

⑧ 外国人への対応

言葉や習慣の違い、宗教などにより、状況把握が難しく不安や困難に陥ることが考えられます。情報伝達の工夫が大切です。

- 通訳者の確保など外国人への情報伝達やコミュニケーションを図りましょう

⑨ 在宅被災者への対応

避難所は、在宅被災者支援も含めた支援拠点です。情報提供、炊き出しや救援物資の配給など、在宅被災者への対応もしっかり行うことが求められます。

- 避難所へ訪れる在宅被災者へも、情報提供、炊き出しや救援物資の配給を行いましょう

⑩ 観光客や出張者など帰宅困難者への対応

避難所には、観光客や出張者など帰宅困難者が避難し、一時的に滞在することもあります。

- 観光客や出張者など帰宅困難者へも情報提供など配慮をしましょう

④管理の注意点

避難所において、誰もが利用しやすいように、次の管理に気をつけましょう。

衛生管理

- 手洗い・洗面場所と調理場所は分けましょう。
- 配食時など食べ物に触れるときには、必ず手洗いや消毒をしましょう
- マスクを用意しましょう
- 残飯やゴミは分別して、所定の場所に廃棄しましょう
- 汁物や残飯を捨てるバケツに蓋をしましょう
- 残り物は捨てるよう指導しましょう。配給や配食は、食べられる分だけもらうよう指導しましょう
- 手洗い、うがいの励行は、トイレや洗面台などに貼り紙で周知しましょう
- 手洗い用消毒液は、子どもの手の届かない場所に保管しましょう
- 清拭、足浴で清潔にしましょう

食事管理

- 身体にやさしい食事（塩分控えめ、野菜多め）を提供しましょう
- 性別に偏らず、日中、夜間、休日などいろいろな時間帯に対応できるようにしましょう
- 避難所に暮らすみんなで協働して、ローテーションを組んで炊き出しや片付けを行いましょう
- 時間を決めて、みんなで食事をするようにしましょう

健康管理

- 1日5分でも体を動かすように体操などの時間をつくり、エコノミークラス症候群を防ぎましょう
- 避難所で1日1回、決まった時間にみんなで体操や集まる時間を設けることは、共有体験や声掛け・見守りとしても有効です
- 個人の健康管理についてもルールを定め、注意を促しましょう（口腔衛生管理、喫煙、飲酒など）
- 避難所では、飲酒・喫煙・ギャンブルなどは禁止します

その他の避難所生活のルール

- 起床、消灯などの生活時間を決めておきましょう。
- 朝礼・健康体操の時間を決めておきましょう。
- 掃除をする日や時間を決めておきましょう。
- 掃除当番や配食当番など、避難者が参加できるようにしましょう。
- 人数確認（点呼）の時間を設定しましょう。
- 避難所内は火気厳禁としましょう
- 貴重品の管理について自己責任で行うよう周知しましょう。
- その他、必要に応じて話し合い、ルールを決めましょう。

避難所生活において避難者の方に守ってほしい
ルールは、必要事項を話し合い決定します。



必要事項を記入し、情報掲示板に掲示、
放送などで周知します。

5、安定期以降の取り組み

(1) 安定期から撤収期

安定期（3週間目以降）では運営体制の見直しを図り、相談体制の確立、こころのケアなどを図るとともに、避難者の自立に向けた取り組みにあわせて避難所の撤収への合意形成を進めます。

★避難生活長期化の注意点★

- 避難所での生活が長期化した場合は、災害対策本部と相談し、ついたてやスペース配分の見直しを行います。
- 長期化に伴って身の回り品の増加が考えられます。家族単位のスペース配分に配慮が必要です。
- 自分勝手に自炊などしないように炊事場他の設置ルールなど場所の指定が必要です。
- 避難所生活が長引くことによるストレスなどから、些細なことがトラブルになることもあります。避難者の変化に注意が必要です。
- 暴力、過労や孤立防止、心身の健康や相談体制に配慮します。

(2) 避難所統廃合に伴う移動

避難所の縮小・統合が進められる際は、避難者に対し事前に周知します。

移動することが決定した場合は、移動の日時や荷物の搬送について、避難者にお知らせします。

(3) 避難所の撤収・閉鎖

避難所撤収が決定した場合は、撤収の準備に取り掛かります。まず、避難所の閉鎖時期と撤収準備などについて避難者に説明します。

回収が必要となる物資などがある場合は、盛岡市災害対策本部へ連絡し、避難所施設内の片付けや清掃を避難者の協力を得て行います。

撤収が確認された後、避難所運営協議会は避難所閉鎖日をもって終了します。

6、参考資料一覧

書名・名称	発行	発行年
男女共同参画の視点からの防災・復興の取組指針	内閣府男女共同参画局	平成 25 年 5 月
男女共同参画の視点からの防災・復興の取組指針 解説・事例集	内閣府男女共同参画局	平成 25 年 5 月
岩手県市町村避難所運営マニュアル作成モデル	岩手県保健福祉部保健福祉企画課	平成 26 年 3 月
障がいのある方たちへの災害対応のてびき	岩手県・岩手県社会福祉協議会	平成 25 年 3 月
盛岡市地域防災計画	盛岡市	平成 24 年 3 月
遠野市防災マップ 安全で安心なまちづくり	遠野市	平成 26 年 4 月
男女共同参画の視点で実践する災害対策 テキスト 災害とジェンダー＜基礎編＞	東日本大震災女性支援ネットワーク	平成 25 年 3 月
現場に学ぶ、女性と多様なニーズに配慮した災害 支援事例集	東日本大震災女性支援ネットワーク	平成 25 年 3 月
仙台市避難所運営マニュアル	仙台市消防局災害企画課	平成 25 年 4 月
みんなが共に支え合う・男女共同参画の視点で取 り組む わたし・わが家・わがまちの防災ハンド ブック	栃木県・公益財団法人とちぎ男女 共同参画財団	平成 25 年 1 月
男女共同参画の視点で取り組む防災ハンドブック	栃木県・公益財団法人とちぎ男女 共同参画財団	平成 25 年 1 月
避難所運営マニュアル概要版	板橋区危機管理室防災計画推進課	平成 26 年 3 月
栄区 みんなにやさしい避難所運営 ～女性・男性がともにつくる安全・安心な避難所～	横浜市栄区総務課	平成 26 年 3 月
避難所運営マニュアル	川崎市総務局危機管理室	平成 26 年 3 月
男女共同参画の視点でつくる 避難所運営ガイド	川崎市男女共同参画センター	平成 26 年 4 月
避難所運営チェックリスト	静岡県危機管理部危機情報課	平成 21 年 1 月
男女が共に支え合う防災体制づくりに向けて 男女共同参画の視点からの防災手引書ダイジェスト版	静岡県くらし・環境部 県民生活 局男女共同参画課	平成 25 年 6 月
三重県避難所運営マニュアル作成指針	三重県	平成 25 年 1 月
避難所情報伝達キッド「つ・た・わ・るキット Vol.01」	三重県	平成 24 年 3 月
京都市 避難所運営マニュアル ～地域でマニ ュアルづくりを進めていくために～	京都市行財政局防災機器管理室	平成 24 年 10 月
生活復興のための 15 章～「東日本大震災生活復 興プロジェクト」報告～（復興庁 平成 25 年度委 託事業）	公益財団法人ひょうご震災記念 21 世紀研究機構	平成 26 年 3 月
母と子の防災・減災ハンドブック	兵庫県立男女共同参画センター・ イーブン	平成 26 年 3 月
女性の視点からの防災対策のススメ	大分県生活環境部 県民生活・男女共同参画課	平成 19 年 2 月

事業名：平成26年度内閣府地域防災における男女共同参画の推進事業
「男女共同参画の視点を生かした避難所運営マニュアル作成講座」

発 行：内閣府

特定非営利活動法人 参画プランニング・いわて

〒020-0885 岩手県盛岡市紺屋町5-28 ハイック リンゲ -ブルズ 306号

TEL：090-4889-6688

URL：http://www.sankaku-npo.jp

発行日：平成27年1月